## Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages. Copyright 2004 by Europa-Lehrmittel



#### LERNFELD 1

Pflege und Wartung Auftragsabwicklung

Blatt 1

Name:

Datum:

Blatt-Nr.:

Situation: Ein Kunde bringt seinen Pkw zum telefonisch vereinbarten Termin in das Autohaus, um einen Wartungsdienst durchführen zu lassen.

wonin wendet sich der Kunde zunächst, wenn er das Autonaus aufsucht?



Welche Bereiche des Autohauses sind an der Bearbeitung des Auftrags beteiligt?
 Nennen Sie die einzelnen Bereiche und erläutern Sie deren Aufgaben.

Bereich:	
Aufgaben	



Bereich:





Bereich:



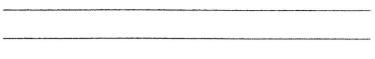


3. Nennen Sie drei weitere Geschäftsbereiche eines Autohauses und erläutern Sie Beispiele für Situationen, in denen ein Kunde mit den Bereichen Kontakt hat.

Bereich:	
Beispiel:	



Bereich:





Beispiel:



Beispiel:

LEHRMITTEL
------------

#### **LERNFELD 1**

Pflege und Wartung Auftragsabwicklung

BI	att	2

Name:		
Klasse:	Datum:	Blatt-Nr.:

Beschreiben Sie die	_				
				aggarting their majority or grant and a second or second	
			ALAN STANSON AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN		
	and the state of t	B-MICHAEL MANAGEMENT AND			

5. Ergänzen Sie mit Hilfe des abgebildeten Fahrzeugscheins die fehlenden Angaben im Auftrag.

Fahrzeugschein
HSK-HO 900
Das vorstehende amtliche Kennzeichen ist Vorname, Name (ggf. auch Geburtsname), Firma
Paula Falke
geb. am 28.09.1967 Poseletzairl, Wohnort/Firmensitz, Straße und Haus-Nr. 59872 Eversberg Oststraße 15
ggf. Postleitzahl, Standort, Straße und Haus-Nr.
für das nebenstehend beschriebene Fahrzeug zugeteilt worden
Anmeldung zur nächsten HU im 04/05
Arnsberg, 25.04.03
Brilon, Hochsauerlandkreis Meschede Der Landrat Kiz-Zulassungsbehörde
A C C C

Schlüsselnummern	
m1 010226 m2 0005 m3 632007 3	16 Zul. Acristest to v 1065 m — h 1300
1 PKW GESCHLOSSEN	17 Rider u / od. 1 18 Zehl d. Achten 2 19 deven arge- rickoma Achten 1
S-ARM EURO 2, G:92/97	20 <sub>g</sub> wa 225/60R15 96W
2 BAYER.MOT.WERKE-BMW	21 5 Trans. 225/60R15 96W
3 5/D	22 gg 44von 225/55R16 95W
4 Fahores Rent-Nr. WBADP81020GS81409 7	23 state 225/55R16 95W
5 DIESEL-D 22 6 Hechtigeschwir 222	23 Uberduck an Bronsanschlass 24 Einkrange bor 25 Zweikstunge ber ber
7 Leistung K135/4000	26 Artingsdupping —  ON 141, Form u, State —
8 Hubraum om <sup>2</sup> 2926	27 Anhingertupplung —
9 Narz-oder — 10 Reunintek des Tente m³ —	28 Anhängelinit Bretze 2000 29 bil Anhänger mit Bretze 750
11 Sten-, Liegeplätze —/— 12 Steplitze einzt L. Sten-, Liegeplan . Matte. 5	30 Standger/Lusch dB (A) 78 31 February dB (A) 71
13 Male liter L 4805 B 1800 H 1440	32 Tag dar cristen 16.04.1999
14 Leergewicht kg 1770 15 Zell Gesant- gewicht kg 2320	33 Beneriuspen FARBE: 9
	IS 1465 JE NACH AUSR.*ZIFF.16:
H.1390 B.ANH-BETRIEB* ZIFF	.20 U.21 A.FELGE 7JX15, ET
20MM*ZIFF.22 U.23 A.FELGE	7JX16, ET 20MM*ZIFF.20 BIS 23
AUCH GEN.:235/45R17 94W A.	FELGE 8J17, ET20MM* ZIFF.27
GEN.:E1 00-0287 FALLS WERK	SEITIG MONTIERT*

Annahme 21.01.04		leister V. Oel	Abna	ahme	Auslieferung	Auft Bestäti	
Kundenanschrift: Telef				Telefonisches Einverständnis für Mehrarbeit eingeholt:		Amtl. Kennz.: HSK - HO 900	Annahme: 21.01.2004
Paula Falke Am			Am:			Typ: BMW 530 d A	Unverb. Termin: 14.45 Uhr
	Oststraße 15 59872 Eversberg Uhr					kW / PS: 135 / 184	Hubraum: 2926 cm <sup>3</sup>
00072 2701				KD-Berater:		ZulDatum: 16.April 1999	km-Stand: 145 319
Telefon:					Fahrzeug-IdentNr.: WBADP81020GS81409		
Lfd. Nr.	Lfd. Nr. Arbeitsanweisung			Betrag / Euro			
1 Wartungsdienst durchführen				nren			
Der Auftrag wird unter ausdrücklicher Anerkennung der mir ausgehändigten "Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile für Kostenvoranschläge erteilt.			en? E	Arbeitspr Ersatzteile Zubehör Schmiers Fremdleis	e toffe	Zwischensumme MwSt.	
_	Unterschrift des Auftraggebers: Paula Falke			Zwischen	summe	Gesamt	

# Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages. Copyright 2004 by Europa-Lehrmittel



7.

### LERNFELD

Pflege und Wartung Auftragsabwicklung

<b>Blatt</b>	3

Name:

Klass

Datum:

Diate ren.		Blatt-Nr.:
------------	--	------------

17

Die Kundenzufriedenheit wird im Wesentlichen durch die Technische Produktqualität und die Servicequalität 6. beeinflusst. Nennen Sie die Merkmale.

Technische Produktqualität	Servicequalität					
The state of the s						
Nennen Sie Beispiele für Servicekonzepte, mit denen das Autohaus die Kundenbindung verbessern kann.						

Erläutern Sie die wesentlichen Merkmale der jeweiligen Kundenarten und geben Sie die Bedeutung für den

Beschreiben Sie die Erwartungen des Kunden an den Betrieb und notwendige Maßnahmen des Betriebes.

Kundenart und Merkmale	Bedeutung dieses Kunden für den Betrieb	Erwartung des Kunden an den Betrieb	Maßnahmen des Betriebes
Laufkunde			
	-		
		***************************************	
Dauerkunde		*	
	-		
Stammkunde			
	-	***************************************	
	,		
Großkunde	2		