



Stellenbeschreibung



Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • info@mdw-wagner.de • www.mdw-wagner.de

Serviceberater/In (SB)

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Serviceberater (interne Kurzbezeichnung SB)

2. Die Vision der Stelle

„Durch dienen – verdienen!“

Mittels maximaler Kundenzufriedenheit optimale Ergebnisse für das Autohaus erzielen.

3. Die übergeordneten Stellenziele

- Beste Betreuung des Kundenstammes
- Festigung der Kundentreue
- Gewinnung neuer Kunden
- Reduzierung/Vermeidung von Leerlauf
- Optimierung von Umsatz und Ertrag
- Sicherung profitabler Werkstattauslastung
- Der SB entscheidet in Hinsicht der Kundenorientierung, welche Aufträge wann durchzuführen sind, welche vorgezogen und welche zurückgestellt werden.

4. Die Aufgaben im Einzelnen

- Der SB sichtet am Vortag oder spätestens zu Arbeitsbeginn für den Arbeitstag vorliegende Aufträge und jene aus der „Nachtannahme“.
- Er empfängt jeden Kunden mit Respekt und Freundlichkeit.
- Er bespricht mit den Kunden direkt am Fahrzeug deren Wünsche und empfiehlt eventuelle Auftragserweiterungen.
- Er führt bei Bedarf Probefahrten durch.
- Er berät seine Kunden in Bezug auf Verkehrssicherheit und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (z. B. HU/AU).

- Er ermittelt, ob die benötigten Teile vorrätig sind und sorgt für die Teilevorbereitung bzw. arbeitet in diesem Punkt eng mit der „Schnittstelle ET“ zusammen.
- Er ermittelt Adressen, Telefonnummern, Zahlungsweise, Mobilitätswünsche.
- Er führt Verkaufsgespräche zur Förderung zusätzlicher AWs, Ersatzteile, Zubehör, Reifen, Öl, Mitnahmeöl etc. sowie Sonderleistungen wie z. B. Anschlussgarantie, Serviceverträge u. Ä.
- Er erstellt Service-Aufträge mit Positionsnummern und ZE-Vorgaben, lässt diese vom Kunden unterschreiben und händigt das Kundenexemplar aus.
- Es gibt bei Bedarf Kostenschätzungen ab, vereinbart Kostenlimits und erstellt Kostenvoranschläge.
- Er stimmt Termine laufend mit seiner eigenen Zeitplanung sowie der Kapazitäts-/ Auslastungsplanung ab und trifft entsprechende Terminabsprachen mit seinen Kunden.
- Er versieht eingehende Fahrzeuge mit Auftragsnummer (Leitzahl), Schutzhüllen und bewegt diese in eine Wartezone bzw. gleich zum jeweiligen Serviceplatz.
- Er gibt den Auftrag und die Fahrzeugpapiere zur Disposition.
- Er informiert sich laufend über den Fortschritt der Arbeiten.
- Wenn terminliche Schwierigkeiten erkennbar sind, informiert er sofort den Kunden per Telefon.
- Nach Auftragserledigung überprüft er jedes Fahrzeug im Rahmen einer Endabnahme auf Qualität der durchgeführten Arbeiten im Rahmen der entsprechenden Richtlinien und nimmt die entsprechende Eintragung im Scheckheft vor.

Serviceberater/In (SB)

- Er ist dafür verantwortlich, dass die ausgeführten Arbeiten qualitativ hochwertig ausgeführt werden (Qualitätssicherung).
- Bei Abholung durch den Kunden übergibt der KDB das Fahrzeug persönlich und erläutert die ausgeführten Arbeiten und die Rechnung.
- Er vereinbart bei Bedarf gleich Anschlussaufträge.
- Er stattet jedes Fahrzeug mit einem "DANKE-Sticker" und/oder Info-Material aus und entfernt die Werkstatt-Schutzhüllen.
- Er entscheidet im gegebenen Rahmen über Kulanzleistungen im Rahmen seiner Kompetenz.
- Er aktualisiert laufend alle Aushänge / Tafeln / Plakate und Organisationsmittel seines Bereiches.
- Anhand der Kundendatei und der Durchgangsstatisik kontrolliert er laufend das Werkstattgeschäft und regt zu Verbesserungsmaßnahmen an.
- Er nimmt laufend an fachlichen wie verkäuferischen Weiterbildungsmaßnahmen teil.
- Er achtet stets auf korrekte Ausdrucksweise und Erscheinung, Kleidung, Ordnung am Arbeitsplatz und im Kundenwartebereich.
- Er erledigt alle hier nicht aufgezählten, die aber logischerweise zum Wesen der Stelle gehörenden Aufgaben.

5. Die Kompetenzen für den SB

Der SB verfügt über die zum Verkauf bestimmten Arbeitsstunden des gesamten Bereiches.

6. Die Verantwortung des SB

Der SB ist dafür verantwortlich, dass:

- die Werkstatt-Kapazität optimal ausgelastet ist.
- die vereinbarten Termine eingehalten werden.
- vereinbarte Umsatz- und Ertragsziele realisiert werden.
- sich Kunden durch ebenso freundliche wie fachkompetente Beratung in unserem Haus wohl fühlen, gerne wiederkommen und uns weiterempfehlen.
- Kundenzufriedenheitsbefragungen positiv ausfallen.

7. Stellvertretung

SB-Kollegen vertreten einander bei Bedarf gegenseitig. Wo dies nicht möglich ist, wird in Absprache mit dem Kundendienstleiter ein Stellvertreter/Platzhalter bestimmt.

8. Organisatorische Eingliederung

Der SB ist dem Serviceleiter unterstellt:

.....

Er kooperiert auf kollegialer Basis mit dem Werkstattmeister und dessen Mitarbeitern, den Serviceassistenten/Innen („Call-Center“) und dem ET-Leiter und dessen Mitarbeiter/Innen.

Diese Stellenbeschreibung wurde gelesen und voll inhaltlich zugestimmt. Sie tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Vorgesetzter: Datum:

Stelleninhaber: Datum:

Mechaniker/Mechatroniker/In

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Mechaniker/Mechatroniker

2. Unterstellung

Der Mechaniker ist dem Serviceleiter/Werkstattleiter direkt unterstellt.

3. Ziele der Funktion

Der Mechaniker/Mechatroniker repariert Fahrzeuge und führt Servicearbeiten durch. Dazu informiert er sich über den Umfang der durchzuführenden Maßnahmen, beschafft sich die notwendigen Ersatzteile, das Zubehör und die Werkzeuge und führt die Arbeiten effektiv nach Zeitvorgabe und zielgerichtet zur Zufriedenheit der Kunden durch.

4. Stellvertretung

Die Mechaniker/Mechatroniker vertreten sich gegenseitig, wenn nicht möglich, wird vom Vorgesetzten ein Vertreter bestimmt.

5. Aufgabenbereich

Der Mechaniker/Mechatroniker:

- übernimmt den Reparaturauftrag vom Serviceberater bzw. von der Plantafel
- ermittelt die auszuführenden Arbeiten mittels des Reparaturauftrages
- prüft, ob die Schutzvorrichtungen im Fahrerbereich vorhanden sind und installiert diese gegebenenfalls
- übernimmt das Fahrzeug in den Arbeitsbereich (Werkstatt)
- führt die vorbereitenden Maßnahmen am Fahrzeug laut Reparaturauftrag durch

- wählt das korrekte Wartungs- bzw. Instandhaltungsverfahren aus und wendet es an
- beschafft die Ersatzteile im Lager
- wählt ggf. die Teilenummer der auszutauschenden Teile aus und bearbeitet den Greifschein
- schützt das Fahrzeug vor Beginn der Arbeiten (Kotflügelabdeckungen, Innenraumschutz)
- führt die Reparaturen aus
- bewahrt bei Bedarf die ausgebauten Teile in den dafür vorgesehenen Fächern auf
- sichert die ausgetauschten Garantieteile nach Herstellervorschrift
- informiert den Meister/Vorgesetzten über anfallende Probleme, die bei der Reparatur auftreten oder welche die Fertigstellung verzögern
- überprüft das Ergebnis der Reparatur
- führt gegebenenfalls Qualitätstests durch
- gewährleistet, dass alle im Reparaturauftrag enthaltenen Arbeiten komplett ausgeführt wurden
- führt eine allgemeine Sichtprüfung/Sicherheits-Check des Fahrzeuges durch
- ermittelt, ob zusätzliche Arbeiten anstehen und dokumentiert diese
- hält den Arbeitsplatz sauber und ordentlich

Mechaniker/Mechatroniker/In

5.1 Übergabe des Fahrzeuges an den Serviceleiter/ Werkstattleiter

Der Mechaniker/Mechatroniker:

- reinigt den Fahrersitzbereich (Staub, Aschenbecher, . . .), fährt das Fahrzeug ggf. durch die Waschanlage
- parkt das Fahrzeug im dafür vorgesehenen Bereich
- händigt den Reparaturauftrag und die Fahrzeugschlüssel an den Serviceberater aus
- informiert über die ausgeführten Arbeiten und deren Fertigstellung
- informiert den Serviceberater über den allgemeinen Zustand des Fahrzeuges sowie über evtl. künftig vorzunehmende Reparaturen
- hält die für den Auftrag aufgewendete Zeit fest und dokumentiert sie

Diese Stellenbeschreibung wurde gelesen und voll inhaltlich zugestimmt. Sie tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Vorgesetzter:

Datum:

Stelleninhaber:

Datum:

Serviceassistenz

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Serviceassistenz

2. Die Vision der Stelle

Die Serviceassistenz ist dem Aftersales-Leiter unterstellt.

3. Überstellung

Der Serviceassistenz sind die in diesem Bereich zugeordneten Lehrlinge unterstellt.

4. Stellvertretung

Die Stellvertretung wird durch den Aftersales-Leiter geregelt.

5. Anforderungsprofil

- kaufmännische Ausbildung
- EDV-Anwendung von händlerspezifischen Programmen, wie z. B. elektronische Werkstattplanung
- Kenntnisse üblicher EDV-Anwendungen (MS-Office)
- kundenorientiertes Verhalten
- teamorientiertes Arbeiten

6. Aufgabenbereich

- administrative Arbeiten im Service
- telefonisches Terminmanagement für Servicekunden
- Telefonzentrale, Kassenführung und Abrechnung
- Leihwagen-Management
- Kundenleitzentrale

7. Stellenziele

- optimale Kundenbegegnungsqualität
- Herstellung bester Kundenbeziehung durch Kompetenz und Freundlichkeit
- Fertigung der persönlichen Kundenbindung
- Sicherung optimaler Termin- und Werkstattplanung
- optimale Steuerung der Kundentermine beim Serviceberater
- effizientes Leihwagenmanagement
- optimale Auftragsvorbereitung mit kompletten Fahrzeugdaten und Kundenwünschen

8. Die Aufgaben im Einzelnen

- Telefonische und direkte Annahme von Kundenwünschen und Serviceaufträgen
- Direkte Erledigung von Kundenanfragen
- Durchführung des Werkstatttermin-Managements und der Leihwagen-Dispo
- Terminvereinbarung und -Überwachung der Kundentermine beim Serviceberater
- Ständiges Bemühen um eine möglichst umfassende Terminentzerrung
- Erfassen der Kundenwünsche und Erstellung des „Vorabauftrages“ (Terminblatt o. Ä.)
- Komplette Kundendatenerfassung, ggf. Durchführung von Stammdatei-Korrekturen

Serviceassistenz

- Falls notwendig, Erfassung der Fahrzeughistorie
- Auftragskopie-Verteilung an SB und ET
- Pflege der täglichen Auftragskopie-Mappe
- Auftrags- und Terminänderungen mit SB absprechen
- Kundenempfang gemäß der festgelegten Kriterien der Kundenbegegnungsqualität
- Überprüfung des Vorabauftrages (Terminblatt o. Ä.) mit dem Kundenwunsch, Einarbeiten evtl. weiterer Kundenwünsche, Feststellen von fehlenden Kundendaten, wie z. B. Telefon / Mobilnummer etc., Einfordern der notwendigen Fahrzeug-Papiere, Führerschein (bei Leihwagen), Fahrzeugschlüssel etc.
- Weiterleitung des Kunden zum zuständigen SB mit Übergabe der Auftragsunterlagen
- Bei nicht möglicher Übergabe des Kunden an SB, Wartebereich anbieten, Getränke servieren und den Kunden während der Wartezeit betreuen.
- Pflege (Zeitschriften, Getränke, Ordnung und Sauberkeit) und Aktualisierung des Kundenwartebereichs
- Mietfahrzeug-Management, wie z. B. Fuhrparkdisposition, Führerschein-Check, Leihfahrzeugverträge, Fahrzeugübergabe, Fahrzeugrücknahme mit Kontrolle
- Rechnungserstellung
- Kassenführung, Kundenzahlungen entgegen nehmen, Tagesabschluss durchführen

9. Einzelaufträge

Neben den oben aufgeführten Aufgaben ist der/die Stelleninhaber/In verpflichtet, auf Weisung der Geschäftsleitung oder Aftersales-Leitung Einzelaufträge auszuführen, die dem Wesen nach zur Tätigkeit gehören bzw. sich aus der betrieblichen Notwendigkeit ergeben.

Diese Stellenbeschreibung wurde gelesen und voll inhaltlich zugestimmt. Sie tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Vorgesetzter: Datum:

Stelleninhaber: Datum:

Aftersales-Management

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Aftersales-Management

2. Ziel der Stelle

Als AS-Manager (Aftersales-Manager) sind Sie Mitglied der Führungsmannschaft Ihres Betriebes. Sie unterstehen direkt der Geschäftsleitung. Dieser Führungsrolle entspricht Ihr Verantwortungsbereich. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass sich Ihr Betrieb als bester Kundendienstanbieter im MVG profiliert. Gegenüber Kunden bedeutet das, dass die Zufriedenheit in Bezug auf Instandhaltung, Instandsetzung und Teileversorgung im Mittelpunkt Ihrer Bemühungen stehen muss. Nur so können Sie zwei Verpflichtungen gegenüber Ihrem Betrieb gerecht werden:

- a) Das Marktpotential für Teile, Zubehör und Werkstattdienstleistungen ausschöpfen und
- b) der Verkaufsabteilung die Möglichkeit zu verschaffen, die Kundenzufriedenheit mit dem Kundendienst für Neu- und Gebrauchtwagenverkauf für Verkaufsgeschäfte zu nutzen.

Es ist Ihre Aufgabe, dass alle Mitarbeiter die gemeinsam gesteckten Ziele in Bezug auf die Kundenzufriedenheit und die Marktausschöpfung als Aufgabe erkennen und mit entsprechenden Leistungen und entsprechender Qualität für deren Zielerreichung sorgen. Profilierung, Kundenzufriedenheit, Marktausschöpfung und gemeinsames Arbeiten an der Zielerreichung, sind die Grundlage angemessener Deckungsbeiträge, mit denen Ihr Kundendienstbereich zur Erwirtschaftung der Ziele Ihres Unternehmens beiträgt.

Aus diesem allgemeinen Verantwortungsbereich leiten sich Ihre konkreten Hauptaufgaben ab:

- Kundenzufriedenheit sicherstellen
- Mit der Geschäftsleitung vereinbarte, angemessene Deckungsbeiträge realisieren
- Markt für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten, sowie Teile und Zubehör ausschöpfen
- Kundenorientierte Führung der Mitarbeiter
- Nutzen von Kundenkontakten im Kundendienst für den Fahrzeugverkauf
- Innerbetriebliche Organisation auf Kundenbedürfnisse ausrichten
- Beachten von Vertriebsrichtlinien, sowie Erfüllen von aktuellen Schwerpunktaufgaben zur Sicherstellung eines wettbewerbsüberlegenen Dienstes am Kunden

3. Die 7 Hauptaufgaben beinhalten im Einzelnen

3.1 Kundenzufriedenheit sicherstellen

Bei Ihnen liegt die Verantwortung dafür, dass

- eine enge Bindung und ein gutes Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Kundendienst Ihres Betriebes besteht,
- das Kundeninteresse in puncto Bedienungs- und Reparaturqualität, Termintreue und Auftragsabrechnung gewahrt wird,
- das Kundeninteresse in puncto schneller und anforderungsgerechter Versorgung mit Teilen, sowie Zubehör gewährleistet wird.

Aftersales-Management

Sie übernehmen direkt:

- die Beobachtung und Analyse der Kundenzufriedenheit,
- die Bearbeitung von größeren Problemfällen (Reklamationen, wesentliche Garantie- und Kulanzfälle),
- die Pflege von Geschäftsbeziehungen zu besonders wichtigen Werkstatt-, Teile- und Zubehörkunden (z.B. Großkunden, Wagenparkbesitzer),
- die Pflege von Kontakten mit Meinungsführern (z. B. Vereinsvorstände, Behördenvertreter).

3.2 Mit der Geschäftsleitung vereinbarte angemessene Deckungsbeiträge realisieren

Direkt in Ihrer Hand liegt:

- die Entwicklung und Durchsetzung einer ausgewogenen Kundendienst-Geschäftspolitik unter Berücksichtigung formulierter Marktziele und vereinbarter, angemessener Deckungsbeiträge,
- die Planung der Betriebsergebnisse in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung,
- die Informationsweitergabe über die Zielsetzung und Zielerreichung der Planwerte/Budget an die Führungskräfte/Mitarbeiter in dem für ihren Aufgabenbereich notwendigen Umfang,
- die Preisbildung unter Ansatz von betriebswirtschaftlichen und marktgerechten Aspekten,

- die regelmäßige Beobachtung und Analyse der betriebswirtschaftlichen Ergebnisse im Werkstatt- und Teilebereich.
 - Analyse der Entwicklung von Kennzahlen im Werkstatt- und Teilebereich
 - Ursachenermittlung für SOLL/IST-Abweichung
- die Kontrolle einer wirtschaftlichen Betriebsführung.

3.3 Markt für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten sowie Teile & Zubehör ausschöpfen

Direkt in Ihrer Hand liegt:

- die regelmäßige Beobachtung und Analyse des Kunden- und Wettbewerbersverhaltens im Werkstatt- und Teilemarkt, um sich bietende Marktchancen schnell zu erkennen.

Dazu gehören:

- Beobachtung und Analyse der Marktanteilsveränderung in den einzelnen Kundendienstbereichen (Karteianalyse).
- Beobachtung und Analyse des Konkurrenzangebotes im Werkstatt- und Teilegeschäft.
- Beobachtung und Analyse der Marktbesonderheiten (z. B. Bestandsstruktur im Gebiet, Saisongeschäfte).
- das Entwickeln von Strategien, um den Kundendienst-Marktanteil im Marktverantwortungsgebiet zu erhöhen, sowohl als Anteil an Wartungs- und Reparaturstunden.

Aftersales-Management

Je nach besonderer Situation werden diese Strategien unter Einbeziehung Ihrer Führungskräfte im Werkstatt- und Teilebereich, sowie dem Verkauf, Schwergewicht legen auf:

- Schaffung eines kunden- und wettbewerbsgerechten Angebotes (z. B. Paketpreis, Zubehörsortiment).
- Bestimmung marktgerechter Preise, insbesondere für unterschiedliche Leistungen und Kundengruppen.
- Konzipierung eigener Werbe- und Förderungsmaßnahmen, sowie Einsetzen zentraler Aktionspakete und Förderungsmaterialien.
- Entwicklung und Verbesserung kundenspezifischer Zusatzleistungen zur Absatzunterstützung.
- das Entwickeln konkreter Maßnahmen zur Förderung des Geschäftes mit speziellen Kundengruppen (z. B. Großkunden).
- Bestimmter Fahrzeug-, Typen-, Modellgruppen (z. B. Nutzfahrzeuge).
- Spezieller Reparatur- und Artikelgruppen (z. B. zeitwertgerechte Reparatur mit Abschnitteilen, konkurrenzgefährdende Arbeiten und Teile, Autoradios).
- die Kontrolle der Wirksamkeit durchgeführter Strategien und Maßnahmen auf Ihr Kosten- Nutzen-Verhältnis im Kundendienstbereich und auf ihre verkaufsunterstützende Wirkung im Fahrzeugverkauf.

3.4 Alle Mitarbeiter auf kundenorientiertes Denken und Handeln ausrichten

Bei Ihnen liegt die Verantwortung für:

- die Information Ihrer Mitarbeiter in dem Maße, um die Aufgabenerfüllung Ihren Mitarbeitern zu ermöglichen,
- die partnerschaftliche Führung, Anleitung und Motivation Ihrer Mitarbeiter, um durch ein gutes Betriebsklima, engagierte und qualifizierte Mitarbeiter und Teamorientierung, die gemeinsam gesetzten Ziele (Marktausschöpfung, Kundenzufriedenheit) zu erfüllen.
- Teamorientierung Ihrer Mitarbeiter, die ein Zusammenarbeiten zwischen Werkstatt, Teileverkauf und Verkauf mit minimalen Reibungsverlusten ermöglichen,
- das Umsetzen gemeinsam erstellter Standards (Grüßen, Termineinhaltung, Reklamationsabwicklung) bei allen direkten Kundenkontakten aller Mitarbeiter, die für eine optimale Kundenbetreuung Voraussetzung sind,
- die Kontrolle und Beurteilung der Mitarbeiter im Werkstatt- und Teilebereich und Einflussnahme auf deren Entlohnung,
- die Information über den Ausbildungsstand, sowie die Erstellung eines Ausbildungsplanes für alle Mitarbeiter in Absprache mit den Betroffenen,
- die Planung von Aus- und Weiterbildung für alle Mitarbeiter in Abhängigkeit von Qualifikations- und Leistungsstand.
- Sicherstellung einer optimalen Schulung und Information über die aktuelle Qualifizierung der Mitarbeiter an die entsprechenden Stellen, z. B. Disposition, Meister.

Aftersales-Management

Direkt in Ihrer Hand liegt:

- die Planung der Anpassung des Personals im Werkstatt- und Teilebereich an Veränderungen des Marktes und technischen Entwicklungen:
 - hinsichtlich der Anzahl an Mitarbeitern
 - hinsichtlich der nötigen Qualifikation der Mitarbeiter
- die Durchführung von Mitarbeitergesprächen als Grundlage für ein gutes Betriebsklima, dem Erarbeiten gemeinsamer Ziele und Standards, sowie für die Vereinbarung von Aktivitäten und Handlungsweisen und deren Überprüfung.

3.5 Nutzen von Kundenkontakten im Kundendienst für den Fahrzeugverkauf

Direkt in Ihrer Hand liegt:

- die Planung von den Fahrzeugverkauf fördernden Maßnahmen bei Kundendienstkontakten
- anlässlich Wartungs- und Reparaturarbeiten
- beim Teile- und Zubehörverkauf
- anlässlich Sonderaktionen (z. B. Tag der offenen Tür, Selbsthilfekurs, §57a Überprüfung)
- die aktive Nutzung der Kundendienstkartei für den Autoverkauf (Hinweis auf hohe Kilometerstände, Unfälle, bestimmte Gebrauchtwagen usw.) - Karteianalyse.

3.6 Innerbetriebliche Organisation auf Kundenbedürfnisse ausrichten

Bei Ihnen liegt die Verantwortung für:

- die Sicherstellung einer rationellen Organisation im Werkstatt- und Teilebereich unter Beachtung der formulierten Marktziele (Profilierung, Kundenzufriedenheit und Marktausschöpfung) und betriebswirtschaftlicher Erfordernisse. Dazu gehören:
- Eine aufgabengerechte Aufbauorganisation (Mitarbeiter, Räumlichkeiten, technische Geräte).
- Eine aufgabengerechte Ablauforganisation (Durchlauf der Fahrzeuge, Teileversorgung).
- Eine aufgabengerechte Informationsstruktur (Mitarbeiterinformation, Abstimmung Teile-/Werkstattbereich).
- die Sicherstellung von ordnungsgemäßer, rechtzeitiger Instandhaltung, Ordnung und Sauberkeit der Betriebsanlage (positives Erscheinungsbild vor Kunden), unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften,
- die laufende Kontrolle der Einsatzbereitschaft, sowie die Wartung aller technischen Einrichtungen, Geräte und Hilfsmittel (Ölabscheider, Abwasseranlagen, Hebebühnen etc.)
- entsprechende Kenntnisse, Beachtung und Einhaltung der Gesetze, Verordnungen, Erlässe etc., die Ihren Aufgabenbereich berühren. Insbesondere der Betriebsanlagengenehmigung, der Gewerbeordnung, des Kraftfahrzeuggesetzes, des Arbeitszeitgesetzes, der Umweltvorschriften.

Aftersales-Management

Direkt in Ihrer Hand liegt:

- die Koordination des Werkstatt- und Teilebereiches und die Sicherstellung einer guten Zusammenarbeit,
- die ständige Anpassung der Betriebsorganisation an den sich wandelnden Kundendienstmarkt/Kundenerwartungen,
- die Überwachung der entsprechenden betrieblichen Versicherungen und die Einhaltung der damit zusammenhängenden Anforderungen. Insbesondere den Schutz gegen Diebstahl und Beschädigungen (z. B. Lehrlingsführerschein, Annahmetresor/Tresorbenützung etc.).

3.7 Beachten von Vertriebsrichtlinien sowie Erfüllen von aktuellen Schwerpunkten zur Sicherstellung eines wettbewerbsüberlegenen Dienstes am Kunden

Bei Ihnen liegt die Verantwortung für:

- die Erfüllung und Einhaltung der Vorgaben in den Vertriebsrichtlinien,
- die Durchsetzung der im Betrieb selbst erstellten, als auch der vom Importeur vorgeschlagenen verkaufsfördernden Maßnahmen/Aktivitäten,
- die Kontrolle der Einhaltung aller die Werkstatt und den Teiledienst betreffenden Richtlinien. Bestimmungen und Auflagen von Gesetzgeber, Behörden, Importeur.
- Entsprechende Kenntnis und Einhaltung aller rechtlichen Vorschriften des Kraftfahrzeuggesetzes und Anweisungen der Behörden, insbesondere der wiederkehrenden Begutachtung.

4. Dienstrang

Bereichs- oder Abteilungsleiter

5. Unterstellte/r Mitarbeiter

Alle Service-Mitarbeiter (Werkstätte und Teilelager) im Betrieb.

6. Der Stelleninhaber wird vertreten von:

Herrn/Frau übernommen.

7. Der Stelleninhaber vertritt - wenn erforderlich:

Herrn/Frau

8. Besondere Befugnisse

- z. B. Unterschriftsberechtigung
- Gewährung von Krediten bis Euro
- Personalentscheidungen: Anwerbung, Auswahl, Einstellung, Entlassung und Entlohnung von WS- und Teile-Mitarbeitern

9. Dienstwagen

Aftersales-Management

10. Qualifikation Persönlichkeitsfaktor

- Gesellenprüfung - Meisterprüfung im Kfz-Handwerk
- Kaufmännische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse, soweit sie für die wirkungsvolle Ausübung seiner Arbeit notwendig sind.
- Pädagogische Fähigkeiten
- Eigeninitiativen und Organisationstalent

11. Hinweis für den Stelleninhaber

Durch diese Stellenbeschreibung sind Ihre Aufgaben und Kompetenzen verbindlich festgelegt. Sie sind verpflichtet, in diesem Rahmen selbständig zu handeln und zu entscheiden. Sie müssen Ihren unmittelbaren Vorgesetzten umgehend informieren, wenn sich in Ihrer Tätigkeit wesentliche Abweichungen von der Beschreibung ergeben haben.

Auf Weisung des Vorgesetzten müssen Sie in Form von EINZELAUFTRÄGEN Aufgaben ausführen, die sich aus der BETRIEBLICHEN NOTWENDIGKEIT ergeben und über den Rahmen Ihrer Stellenbeschreibung hinausgehen.

Vorgesetzter: Datum:

Stelleninhaber: Datum:

Teile- und Zubehörleiter/In

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Teile- und Zubehörleiter (Lagerleiter oder Teiledienstleiter, Lagerist, Teileverkaufsberater)

2. Dienstrang

Hauptabteilungsleiter

3. Unterstellung

Der Stelleninhaber ist dem Geschäftsführer/Inhaber unterstellt.

4. Überstellung

Dem Lagerleiter sind die gesamten Mitarbeiter des Teilebereichs unterstellt.

5. Ziel der Stelle

Der Lagerleiter sorgt für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines räumlich und technisch der Größe des Unternehmens entsprechenden, in seinem Umfang und der Sortierung ständig der Marktlage angepassten Teile- und Zubehörlagers. Durch Organisation und gut ausgebildete Mitarbeiter sollte das Lager die optimale Teileversorgung für Werkstatt und die übrige Kundschaft gewährleisten. Kundenfreundliche Begegnungs- und Beratungsqualität stehen im Vordergrund. Dabei muss die bestmögliche Marktausschöpfung auf dem Teile- und Zubehörsektor im jeweiligen Marktverantwortungsgebiet sichergestellt sein. Im Rahmen des Gesamtbetriebsergebnisses ist ein optimaler Teilegewinn für das Unternehmen zu realisieren. Lieferbereitschaft (Kapitalbindung) hier und Wirtschaftlichkeit dort sind im Gleichgewicht zu halten. Bezüglich Bestandsgruppen und Teilebewertung sind die steuerlichen Richtlinien zu befolgen. Möglichen Bestandsdifferenzen ist im Detail nachzugehen.

Durch gute Führung hat der Stelleninhaber seine Mitarbeiter anzuleiten, das gleiche Ziel anzustreben. Sie sollten ihre Arbeit selbständig planen und ausführen.

6. Stellvertretung

Der Stelleninhaber wird von seinem Assistenten nebenamtlich vertreten. Die Stellvertretung begründet kein Recht auf Nachfolge.

7. Der Aufgabenbereich im Einzelnen

a) Organisation und Gestaltung des Lagers

- Der Lagerleiter plant das Teilesortiment und stimmt es auf den spezifischen Bedarf des Betriebes ab. Dabei beobachtet er die Sortimentsentwicklung und die Lieferbereitschaft. Er entscheidet über eine etwaige Reduzierung oder Erweiterung der gelagerten Positionen. Darüber hinaus sorgt er für die Erstbevorratung von Teilen neuer Fahrzeugtypen.
- Der Stelleninhaber steuert und überwacht Aktionen im Kundendienst und begleitet sie aktiv.
- Seine permanente Aufgabe ist es, den Warenfluss vom Wareneingang über Lager und Zugriff bis zur Ausgabe unter wirtschaftlichen und rationellen Gesichtspunkten zu organisieren.
- Mit Hilfe erforderlicher Einrichtungs- und Organisationsmittel plant der Lagerleiter Erweiterungen oder Umlagerungen. Dabei sind günstige Einkaufsquellen zu berücksichtigen.
- Der Stelleninhaber achtet auf die Instandhaltung der technischen Einrichtungen, Räume und Flächen sowie der Werkzeuge, Hilfsmittel, Geräte, Lager- Fahrzeuge und sonstige Einrichtungsgegenstände.

Teile- und Zubehörleiter/In

b) Lagerhaltung

- Der Lagerleiter sorgt für die ordnungsgemäße Lagerung der Teile unter Berücksichtigung gegebener Organisationsrichtlinien.
- Er sorgt für die Einhaltung gesetzlicher und betrieblicher Sicherheitsvorschriften.

c) Verkauf

- Der LL sichert die reibungslose Teileversorgung am Teileschalter für Werkstatt und Kunden.
- Der LL fördert den Verkauf von Teilen und Zubehör unter Verwendung des Verkaufsmaterials des Herstellers und entscheidet gemeinsam mit dem Werbeleiter über Werbemaßnahmen im Rahmen seines Budgets.
- Er sorgt dafür, dass sich der Kundenkreis zielgruppenorientiert ausweitet (Wiederverkäufer, Hobbybastler, Kommunen u. a.). Er überwacht die einzelnen Umsätze und kontrolliert monatlich die Planziele (SOLL/IST-Vergleich).
- Der Stelleninhaber achtet auf eine aktuelle und ansprechende Präsentation des Zubehörangebots.
- Er fördert die verkaufsorientierte Annahme von Aufträgen und Anfragen.
- Er verhandelt mit Kunden über Reklamations-, Garantie- und Kulanzfälle.
- Sollten bei der Teilebestellung längere Wartezeiten auftreten, so hat der LL die sich daraus ergebenden Maßnahmen einzuleiten.

- Der Stelleninhaber beobachtet den Wettbewerb und wertet die gewonnen Erkenntnisse für das Unternehmen aus.
- Das Abhollager ist stets auf Langsteher zu überprüfen.

d) Sonderbeschaffungen

Sind Teile oder Zubehör im Expressdienst/Eildienst oder als Sonderauftrag sofort zu beschaffen, so nimmt der LL bei Lieferverzögerungen Kontakt mit dem Hersteller oder Importeur auf.

e) Kaufmännische Ausbildung

- Der Stelleninhaber koordiniert die Teile und Zubehördisposition nach Bedarfs-, Ertrags- und Termingesichtspunkten.
- In Abstimmung mit anderen Ressortleitern sorgt er für die Ausschreibung aller Bestellungen an den Automobilhersteller, sonstige Lieferanten, Karosserie- oder Lackierbetriebe.
- Bei der Bestellung ist darauf zu achten, dass sich Expressbestellungen ausschließlich auf Langsamdreher bzw. seltene Bedarfsteile erstreckt.
- Der LL überwacht ein- und ausgehende Rechnungen und Gutschriften sowie die zügige Bearbeitung von Transport- und Versandschäden.
- Außerdem erledigt er Mängelrügen und Teilegarantien der Zulieferer. Er achtet dabei auf das Einhalten von Vertragsbindungen und Konditionen und überprüft den Garantievergütungsengang.
- Der LL sorgt für die pünktliche Erstellung betriebsnotwendiger Analysen (z. B. EDV-Umsatz- und Bestandsstatistik) und wertet diese aus.

Teile- und Zubehörleiter/In

- Für das Mineralölgeschäft führt er hinsichtlich der Ölreserve SOLL/IST-Vergleiche durch.

f) Inventur

Der Lagerleiter sorgt für einen schnellen und reibungslosen Ablauf der Inventur, indem er Mitarbeiter zur Bestandsaufnahme einplant, den organisatorischen terminlichen Ablauf steuert und den Inventurabschluss auswertet. Dabei sind die organisatorischen Vorgaben der EDV zu berücksichtigen.

g) Planung und Überwachung der Kosten und Ergebnisse

- Zur Sicherung der Betriebsergebnisse werden in der Planung Umsatz-, Aufwands- und Bruttoertragsziele festgelegt.
- Der LL sorgt für einen lückenlosen und pünktlichen SOLL/IST-Vergleich aller für seine Abteilung wichtigen Daten.
- Den kaufmännischen Leiter unterstützt er bei Entscheidungen über Kreditfreigaben von Teilelieferungen.
- Der LL verantwortet die Kalkulation und die Kontrolle von Einkaufspreisen und Konditionen.

h) Personalführung

- Für die Abteilung Teile und Zubehör stimmt der Lagerleiter gemeinsam mit dem Geschäftsführer und dem kaufmännischen Leiter Maßnahmen zur Personalbeschaffung ab, leitet diese ein, führt Vorstellungsgespräche durch und entscheidet über Einstellungen, Entlassungen, Versetzungen und Lohnfindungen.
- Er erarbeitet für seine Abteilung und deren Mitarbeiter klare Ziele und fördert das Personal durch Motivation und Bindung an die Zielvorstellungen. Dabei regt er zu Verbesserungsvorschlägen an, die so weit wie möglich realisiert werden.

- Gegenüber der Geschäftsleitung vertritt der Leiter des Teilelagers die Interessen seiner Mitarbeiter. Er beurteilt die Leistung des Personals, kontrolliert Arbeitsergebnisse, führt Beurteilungsgespräche durch, bietet Förderungsmaßnahmen an und stimmt Urlaubspläne ab.
- Außerdem ist er verantwortlich für eine leistungsgerechte Entlohnung unter Berücksichtigung der Tarifverträge sowie für Prämien, Provisionen, Sonderzahlungen und Spesenabrechnungen in Abstimmung mit der Geschäftsleitung.

i) Ausbildung, Information, Schulung

- Der LL sorgt für die ständige Aus- und Weiterbildung der kaufmännischen und technischen Azubis im Teilebereich und überwacht den Ausbildungsplan. Geeignete Nachwuchskräfte fördert er mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln in ihrer persönlichen Entwicklung.
- Der Stelleninhaber befasst sich mit Arbeitsanweisungen, Rundschreiben, ersatztechnischen und technischen Informationen sowie Fachbüchern und Fachliteratur und erteilt daraus Anweisungen an seine Mitarbeiter.
- Er führt selbst Schulungen durch und hält das Personal des Teilelagers zur fachlichen Weiterbildung und Schulungsveranstaltungen des Herstellers oder Importeurs an.

j) Post

Der Stelleninhaber sieht die Eingangspost für den Bereich Teile und Zubehör durch, erteilt ggf. Weisungen, führt Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten und unterschreibt die Ausgangspost im Rahmen seiner Vollmacht.

Teile- und Zubehörleiter/In

k) Öffentlichkeitsarbeit

Der Lagerleiter wirkt bei Sonderschauen und "Tagen der offenen Tür" mit und gibt die nötige teiletechnische Unterstützung.

l) Kontakte zu Lieferanten

- Er pflegt Kontakte zu Lieferanten; insbesondere zu verantwortlichen Mitarbeitern des Herstellers oder Importeurs. Über sie bzw. über den Bezirksleiter fordert er Werkbeauftragte für das Teilelager an.
- Im Einkauf liegt der Gewinn, auch bei den Teilen! Dies gilt trotz der positiven Originalteile-Philosophie.

8. Befugnisse

- Der Leiter der Abteilung Teile und Zubehör vertritt das Unternehmen gegenüber Kunden und Fremdwerkstätten in allen Teilefragen. Diesbezüglich hat er auch Handlungsvollmacht für notwendige Zusagen und Entscheidungen.
- Für Betriebsmittel und Güter bis zu einem Betrag von € ist er zum Einkauf berechtigt.
- Die Post unterschreibt er nach einer festgelegten Unterschriftenordnung.
- Nach Richtlinien der Geschäftsleitung ist er berechtigt, einen Dienstwagen zu fahren, Dienstreisen durchzuführen und zu genehmigen.

Diese Stellenbeschreibung wurde gelesen und voll inhaltlich zugestimmt. Sie tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Vorgesetzter:

Datum:

Stelleninhaber:

Datum:

Kundendienstleiter/In

1. Stellenbezeichnung und Stellenkurzzeichen

Kundendienstleiter (KDL)

2. Dienstrang

Hauptabteilungsleiter

3. Unterstellung

Der Stelleninhaber ist der Firmenleitung unterstellt. Sein Disziplinarvorgesetzter ist der Firmenleiter.

4. Überstellung

Dem Kundendienstleiter sind folgende Mitarbeiter unterstellt:

- der/die Kundendienstberater/In
- der/die Serviceassistent/In
- der/die Garantie-Sachbearbeiter/In

5. Ziel der Stelle

Der Kundendienstleiter ist verantwortlich für die wettbewerbswirksame Profilierung des Händlerbetriebs durch seine Kundendienstleistungen bei guten wirtschaftlichen Ergebnissen. Ziel ist die Erhaltung und Weiterentwicklung eines Kundendienstbetriebes, der in seiner räumlichen Gestaltung, seiner technischen Ausrüstung und insbesondere gut ausgebildeten Mitarbeitern alle der Größe und Entwicklung des Unternehmens entsprechenden Kundendienstleistungen erbringen kann.

Besonderes Gewicht ist der Begegnungs- und Betreuungsqualität mit dem Kunden beizumessen.

6. Stellvertretung

Die Vertretung wird von Herrn/Frau übernommen.

7. Der Aufgabenbereich im Einzelnen

a) Unternehmenspolitik

- Der KDL ist verantwortlich, dass die Mitarbeiter und die Organisation konsequent auf den "Dienst am Kunden" eingestellt sind.
- Sicherung der "Stufen des professionellen Kundendienstverkaufs" (= komplette Ablauforganisation, Direktannahme, Verkaufsgesprächsführung, Fahrzeugaushändigung, Zubehör u. a.) als für den für alle Mitarbeiter verbindlichen Stil der Auftragsannahme und -abwicklung.
- Der KDL ist ständig bestrebt, den Anteil des eigenen Betriebs am örtlichen Marktpotential der Kundendienstleistungen zu erhöhen.
- Der KDL entscheidet über Einstellungen und Entlassungen seiner Mitarbeiter, mit Ausnahme der ihm unterstellten Führungskräfte.
- Ausführung von Einzelaufträge der Geschäftsleitung.
- Der KDL sorgt für wirksame Werbemaßnahmen (Zeitungswerbung, Direktwerbung) im Rahmen des Budgets.
- Der KDL ist verantwortlich für die Sicherstellung der ordnungsgemäßen Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen nach den Richtlinien des Werkes/Importeurs.
- Der KDL macht Vorschläge zur Vergabe von Aufträgen an Zulieferanten und Fremdwerkstätten nach den Richtlinien der Geschäftsleitung.
- Der KDL fördert geeignete Nachwuchskräfte für die Firma aus dem Kreis der Mitarbeiter.

Kundendienstleiter/In

- Der KDL hat den persönlichen und beruflichen Kontakt zwischen den Führungskräften und ihren Mitarbeitern (Betriebsklima) in seiner Hauptabteilung ständig zu überwachen und durch geeignete Maßnahmen positiv zu gestalten.
 - Der KDL übt die Preiskontrolle aus und macht Vorschläge über die Preisbildung und Arbeitsbewertung.
 - Er führt notwendige Kulanzverhandlungen mit den Lieferanten und verantwortet das Kulanzbudget.
 - In Abstimmung mit der Geschäftsleitung wertet er die Kennzahlen der Abteilung in seinem Verantwortungsbereich aus.
 - Der KDL verhandelt im Rahmen seines Aufgabengebietes mit Mitarbeitern der Renault AG, vor allem mit dem BQS.
 - Der KDL fertigt Zeitstudien zur Ausübung der Leistungskontrolle an.
 - Der KDL ergreift Maßnahmen zur Rationalisierung des Betriebes, insbesondere zur Kostensenkung.
 - Dem KDL obliegt die Überwachung der Kosten und des Budgets.
- b) Kundendienststeuerung und -überwachung
- Der KDL gibt die Richtlinien vor, für:
 - die Arbeitsvorgabe und Terminüberwachung,
 - eine aktive Verkaufstätigkeit der Kundendienstberater und ihren Aufgabenbereich,
 - zur Führung der Wagenakten.
- Regelmäßige Überprüfung - mindestens vierteljährlich - der Bestimmungen für die Sicherheitsbeauftragten und deren Durchführung
 - Regelung des Einsatzes der Kundendienstberater
 - Der KDL arbeitet mit anderen Verkaufsabteilungen in einer gemeinsamen Strategie zusammen, insbesondere mit dem Zubehör- und Teileverkauf.
 - Durch entsprechende Regelungen verfolgt er folgende Ziele:
 - Zuverlässige Benachrichtigung des Verkaufs, wenn ein Wagen die Verkaufsschwelle überschreitet,
 - Bindung von Stammkunden an den Niederlassungsbetrieb,
 - Förderung des Zubehörverkaufs durch flexible, kundenorientierte Handhabung des Einbaus.
 - Beurteilung der Mitarbeiterleistung in regelmäßigen Abständen oder Sicherung der Leistungsbeurteilung durch die zuständige Führungskraft
- c) Werbung
- Der KDL entscheidet über die Werbung in seinem Aufgabenbereich im Rahmen seines Budgets in Abstimmung mit der NL-Leitung.
 - Entwicklung und Überwachung aktiver Formen der Kundendienstwerbung. Darunter fallen vor allem aktive Verkaufsformen der Kundendienstberatung.

Kundendienstleiter/In

d) Personalführung

Der KDL entscheidet:

- über die Arbeitszeit in Abstimmung mit dem Betriebsrat,
- zusammen mit dem Geschäftsführer über die Entlohnung der Mitarbeiter mit Ausnahme der Abteilungsleiter.
- Erstellung des Urlaubsplans
- Richtlinienausgabe für die Schulung der Lehrlinge
- Sicherung eines lebendigen innerbetrieblichen Vorschlagswesens
- Der KDL entscheidet über Versetzungen in seinem Bereich in Abstimmung mit dem Betriebsrat und mit dem SB-Teamleiter.

e) Weiterbildung und Information

- Der KDL wertet die Informationsschreiben und die technische Literatur des Werkes sowie andere Quellen aus und sichert die erforderlichen Informationen für alle Mitarbeiter durch regelmäßige Besprechungen.
- Organisierung einer regelmäßigen Teilnahme angesprochenen Mitarbeiter in Abstimmung mit der Geschäftsleitung
- Der KDL entwickelt ein Konzept für die Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter und sichert die planmäßige Durchführung dieses Trainings.

f) Verwaltung und Kundendienstabwicklung

- Der KDL gibt die Richtlinien:
 - für die Auftragsannahme,
 - für die Führung und Auswertung der Wagenakten.
- Sicherung der Stellenvertretung für jeden Spezialisten, Stellen- und Abteilungsleiter, auch seine eigene.
- Überwachung der Betriebs- und Ausrüstungsinstandhaltung
- Der KDL entscheidet:
 - über Beschwerden der Kunden, die von den Mitarbeitern nicht befriedigend gelöst werden können,
 - über die Regelung von Nacharbeiten und Arbeitsmängeln, Reklamationsanalyse,
 - über Kulanzfälle nach verkäuferischen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten.
- Überwachung der Unfall-Reparatur-Abwicklung der Kundenwagen und die hierfür erforderlichen Kostenvoranschläge
- Der KDL gibt Richtlinien aus für die Ordnung und Sicherheit in seinem Verantwortungsbereich.
- Der KDL führt und überwacht Listen über die Pflege und Wartung von Maschinen, Geräten und wartungsbedürftigen Betriebsmitteln.
- Der KDL veranlasst den regelmäßigen Abtransport von Schrott, Müll, Sondermüll usw.
- Der KDL verteilt die täglich anfallende Post für seine Abteilung.

Kundendienstleiter/In

- Führung des Schriftwechsels in seinem Aufgabenbereich
- Erstellung regelmäßiger Berichte an die Geschäftsleitung
- Der KDL führt und überwacht Aufzeichnungen über alle gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollen.
- Überwachung des technischen und pflegemäßigen Zustandes aller Firmenwagen der Abteilung Kundendienst

8. Befugnisse

- Der Stelleninhaber unterschreibt seine Post nach der Unterschriftenordnung.
- Der KDL kann einen Dienstwagen nach den Richtlinien der Firmenleitung fahren.
- Der KDL ist berechtigt, Geschäftsreisen in Abstimmung mit der Geschäftsführung durchzuführen.
- Der KDL genehmigt Dienstreisen seiner Mitarbeiter.

Diese Stellenbeschreibung wurde gelesen und voll inhaltlich zugestimmt. Sie tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Vorgesetzter:

Datum:

Stelleninhaber:

Datum:



Erwin Wagner
Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail info@mdw-wagner.de

Web www.mdw-wagner.de



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>