



Stellenbezeichnung:	Service Assistent /-in
Ziele der Stellung:	Terminplanung und Koordination der Werkstattaufträge. Sicherstellung einer optimalen Unterstützung der Abläufe im Servicebereich. Kundenkommunikationscenter.
Dienstrang:	Angestellter im Service
Unterstellung:	Der Service Assistent ist dem Serviceleiter unterstellt
Überstellung:	keine

- Hauptaufgaben:**
- Entgegennahme der Kundenwünsche für Werkstatttermine und Zuordnung dieser nach Priorität der durchzuführenden Leistungen, ggf. in Absprache mit den Serviceberatern.
 - Führung der Terminplanung mit zeitversetzten Beratungsterminen, ggf. in Abstimmung mit den Serviceberatern.
 - Ständiger Abgleich der aktuellen Werkstattkapazität und Pflege im Terminplanungssystem in Abstimmung mit dem Werkstatteleiter und den Serviceberatern.
 - Sicherstellung der Kundenmobilität.
 - Verwaltung der Ersatz-/ Mietfahrzeuge für den Kunden.
 - Veranlasst die Prüfung der Teileverfügbarkeit bei ungängigen Teilen bereits bei der Terminvergabe.
 - Vorbereitung der Fahrzeugakte bzw. Historie.
 - Individuelle Betreuung der Service Kunden.
 - Preisauskunft bei telefonischen Anfragen.
 - Durchführung evtl. notwendiger Rückrufe an den Kunden.
 - Bearbeitung von Gewährleistungs- und Kulanzanträgen.
 - Durchführung des Telefondienstes für den Service.
 - Führen von Reklamationsgesprächen mit dem Kunden.
 - Kundenbetreuung im Wartebereich.
 - Betreuung Cafeteria (Sauberkeit).

Personal:

**Anforderungsprofil /
Persönlichkeits-Anforderungen**

**Soziale Fähigkeiten /
Persönliche Eigenschaften:**

- Identifikation mit Aufgabe / Marke / Unternehmen
- Sicherer und freundlicher Umgang mit dem Kunden
- Kontakt, Offenheit
- Flexibilität
- technisches Verständnis
- Zuverlässigkeit, Hilfsbereitschaft
- Teamfähigkeit

**Ausbildung /
Berufliche Erfahrung / Praxis:**

- Kaufmännische oder technische Ausbildung
- KFZ spezifische Grundkenntnisse
- angemessene Erfahrungen im KFZ Bereich
- gute PC-/IT - Kenntnisse

Arbeitsunterlagen:

- Bitte die jeweiligen aktuellen Unterlagen mit dem zuständigen Leiter Service / Teile abstimmen.
- S-Gate Infonet: QMA online
 - QM-Dokumentation des Autohauses
 - Termin- und Kapazitätsplanungsprogramm (APAS)
 - Dealer Management System (Formel 1)
 - Sales Assistant (SA)