



Stellenbezeichnung:	Gewährleistungsreferent / in
Ziele der Stellung:	Richtlinienkonforme Gewährleistungs- und Kulanzabwicklung an die BMW AG
Dienstrang:	Angestellte / r im Service
Unterstellung:	Der Gewährleistungsreferent ist dem Serviceleiter unterstellt
Überstellung:	keine, evtl. Auszubildende

Hauptaufgaben:

- Erstellung von Gewährleistungs- und Kulanzanträgen für BMW Fahrzeuge, BMW Original- sowie BMW Tauschteile unter Zugrundelegung der richtigen Befundung der durchgeführten Gewährleistungsarbeiten.
- Betreibt die Antragsverfolgung.
- Entscheidet selbstständig über die Erstellung von Kulanzanträgen unter Abwägungen bezüglich der Kundenorientierung sowie der Wirtschaftlichkeit.
- Stellt die Gewährleistungs- und Kulanzabrechnung unter Einhaltung der von der BMW AG herausgegebenen Richtlinien, Rahmenbedingungen und Prozessabläufe sicher.
- Bearbeitet spezielle Technik- und Gewährleistungsthemen.
- Umlaufpackmittel der Spedition bearbeiten. Den Kontoauszug nach Prüfung dem TVL vorlegen und abzeichnen

Personal:

**Anforderungsprofil /
Persönlichkeits-Anforderungen**

**Soziale Fähigkeiten /
Persönliche Eigenschaften:**

- Identifikation mit Aufgabe / Marke / Unternehmen
- Kontakt, Offenheit
- Flexibilität
- Zuverlässigkeit, Hilfsbereitschaft
- Teamfähigkeit

**Ausbildung /
Berufliche Erfahrung / Praxis:**

- Kaufmännische oder technische Ausbildung
- Erfahrung im Kfz-Bereich
- KFZ spezifische Grundkenntnisse und technisches Verständnis
- 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

- BMW Richtlinien
- BMW Gewährleistungshandbuch
- BMW Rundschreiben
- aktuelle Informationen Infobox
- S-Gate Anwendungen
- KSD (Kaufmännische Service Daten)
- PuMA (Problem- und Maßnahmenmanagement im After Sales)
- ETK