

**Stellenbezeichnung:**

Serviceleiter /-in

Ziele der Stellung:

Sicherstellung einer hohen Service Marktausschöpfung (SMA) und -Loyalität durch eine hohe Reparatur- und Betreuungsqualität.
Erreichung der höchstmöglichen Potenzialausschöpfung für Teile und Zubehör.

Dienstrang:

Abteilungsleiter

Unterstellung:

Der Serviceleiter ist dem Leiter After Sales unterstellt

Überstellung:

Dem Serviceleiter führt folgende Mitarbeiter:

- Serviceberater
- Service Assistent
- Gewährleistungsreferent
- Werkstattleiter /-meister
- Monteure

Hauptaufgaben:

- Festlegung qualitativer und quantitativer Jahreszielvorgaben in Abstimmung mit der Geschäftsleitung.
- Um- bzw. Durchsetzung der mit dem Leiter After Sales vereinbarten Service Ziele bezüglich SMA, Serviceloyalität, Werkstattumsatz, sowie einer hohen Betreuungsqualität.
- Analyse des Service Marktpotentials und dessen Ausschöpfung.
- Durchführung und Auswertung von regionalen Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen für den Service Bereich.
- Festlegung eines betriebsindividuellen und zielgruppenorientierten Service Leistungsangebotes unter Berücksichtigung des Wettbewerbsumfeldes.
- Umsetzung von betriebsintern festgelegten und von BMW vorgegebenen Standards / Richtwerten für den Service Bereich des Betriebes.
- Sicherstellung der Teilnahme am BMW Service Report zur Standortbestimmung im Händlervergleich.
- Durchführung eigener Werkstatt- Tests und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zur Steigerung der Service Qualität.
- Durchführung regelmäßiger interner Qualitätsmaßnahmen.
- Einsatz, Durchführung und Kontrolle von Marketing- und Werbemaßnahmen unter Berücksichtigung der Aktionen der BMW AG und der eigenen Marktgegebenheiten.
- Optimierung der Service Ablauf Organisation unter Einsatz betriebspezifischer IT-Systeme.
- Sicherstellung einer kontinuierlichen Werkstattauslastung und Kontrolle der ME und AP-Besetzung. Nutzung des Termin- und Kapazitätsplanungsprogramms (APAS).
- Organisation und Kontrolle von Produktnachbesserungen, Gewährleistungs- und Kulanzabwicklung nach BMW Richtlinie und kundenorientierten Gesichtspunkten.
- Motivation des Service Personals.
- Durchführung von regelmäßigen internen Mitarbeitergesprächen.
- Förderung der Aus- und Weiterbildung des Service Personals mit Termin- und Maßnahmenplanung.
- Mitwirkung bei der Planung von baulichen Maßnahmen für den Service unter ablauforientierten Gesichtspunkten.
- Juristische Vertretung des Service, nach Abstimmung mit der Geschäftsführung, nach außen und gegenüber anderen Betriebsabteilungen.
- Organisation / Überwachung und Auswertung der innerbetrieblichen Service Kennzahlen.
- Einsatz eines Mitarbeiters als Informationsbeauftragter für SIP und interne Informationswege.
- Einsatz eines Mitarbeiters als Informationsbeauftragter für technische Aktionen / BMW Technik Ansprechpartner.
- Förderung und Beurteilung von Verbesserungsvorschlägen im Service Bereich.
- Unterstützung von abteilungsübergreifenden Maßnahmen wie z.B. Zusammenarbeit NA / GA / TV, Telefonmarketing, Incentives etc.
- Sicherstellung eines Wegeleitsystems, gekennzeichnete Service Parkplätze und Hinweisschilder nach BMW CI Vorgaben im Service Bereich.
- Kontrolle der sachgerechten Handhabung und Lagerung von Entsorgungsgütern und -Materialien nach der Abfallbeseitigungsverordnung.
- Abschluss von Entsorgungsverträgen mit geeigneten Unternehmen und Kontrolle deren Einhaltung.
- Überwachung der Einhaltung von Umweltschutz- und Abfallbeseitigungsverordnungen.



- Überwachung und Organisation der Ordnung und Sauberkeit im Service Bereich.
- Sicherstellung von Arbeitsschutz und Arbeitssicherheits-Richtlinien.
- Vergabe von Fremdleistungen an Zulieferanten mit Termin- und Qualitätsüberwachung.
- Planung und Überprüfung von Werkstatteinrichtungen, Betriebsmitteln und Werkzeugen.
- Erstellung eigener Ablaufcharts und Checklisten für den Service Bereich zur Ablaufoptimierung.
- Einsatz von betriebsindividuellen Organisationsmitteln und deren Überwachung.
- Erstellung von Dienst- und Urlaubsplänen.
- Einsatz von leistungsbezogenen Prämiensystemen im Service Bereich.
- Repräsentation des Service nach Innen und Außen.
- Zusammenarbeit mit Verbänden (Handwerkskammer etc.).
- Ist verantwortlich für den Aushang der aktuellen Reparaturbedingungen und AW - Preise.

Personal:

**Anforderungsprofil /
Persönlichkeits-Anforderungen**

**Soziale Fähigkeiten /
Persönliche Eigenschaften:**

- Hohe Leistungsbereitschaft
- Sicheres Auftreten
- Positive Ausstrahlung
- Sicherer und freundlicher Umgang mit Kunden
- Kontakt-, Team- und Motivationsfähigkeit
- Führungsqualitäten, hohes Durchsetzungsvermögen
- Kunden- und ertragsorientiertes Denken und Handeln
- Analytisches Denkvermögen
- Hohes Qualitätsbewusstsein

**Ausbildung /
Berufliche Erfahrung / Praxis:**

- Ausbildung als KFZ - Meister
- Technisches Fachwissen
- Grundlegende betriebswirtschaftliche Kenntnisse und des Marketings
- Erfahrung in der Führung im KFZ - Handwerk
- Nach Möglichkeit Tätigkeit im technischen Außendienst, im Kundenkontakt bzw. in der betriebswirtschaftlichen Beratung eines Kfz-Betriebes
- Erfolgreiche Teilnahme an den von der BMW AG angebotenen Fach- und Führungsseminaren
- Sicherer Umgang mit PC- /IT-Systemen
- Führerschein der Klassen III/B

Arbeitsunterlagen:

Bitte die jeweiligen aktuellen Unterlagen mit dem zuständigen Leiter After Sales abstimmen.

- S-Gate Infonet: QMA online
- QM-Dokumentation des Autohauses
- Service 2008
- DIS Plus
- TIS
- SIP
- Terminplanungssystem (APAS)
- Trainingsprogramm der BMW Group "GQS"
- ETK