



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 Werkstattleiter 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 Assistent (SA)