



**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)