



Stellenbezeichnung:

Serviceberater /-in
Geprüfter Automobil-Serviceberater (VDA, VDIK, ZDK)

Ziele der Stellung:

Sicherstellung einer optimalen Beratungs- und Betreuungsqualität für Service Kunden.

Dienststrang:

Angestellte /-r im Service

Unterstellung:

Der Serviceberater ist dem Serviceleiter unterstellt

Überstellung:

Der Serviceberater führt die in seinem Bereich eingesetzten gewerblichen Mitarbeitern fachlich, jedoch nicht disziplinarisch

Hauptaufgaben:

- Durchführung der Service Beratung am Fahrzeug zusammen mit dem Kunden auf dem dafür vorgesehenen Platz; Fehlerdiagnose (ggf. mit einem Diagnosespezialisten)
- Erstellung von vollständigen und detaillierten Aufträgen mit Fahrzeugdaten, Diagnose, AW- und AZ-Vorgaben, Termin, Kostenumfängen; ausführliche Fehlerbeschreibung (Originalton Kunde); Splits für Gewährleistung, Kulanz, Versicherung etc.
- Leistungs-, Preis- und Terminzusage für den Auftragsumfang gegenüber dem Kunden
- Organisation von Probefahrten zur eindeutigen Diagnoseerstellung durch Service - Techniker und Werkstattmeister
- Prüfung der Teileverfügbarkeit vor Reparaturbeginn
- Angebot von Zubehör und Accessoires, sowie der Dienstleistungen des Autohauses im Rahmen des Beratungsgesprächs
- Beratung bei der Unfallschadenabwicklung
- Sicherstellung der Kundenmobilität
- Einholung der Kundenfreigabe für Auftragserweiterungen und Information darüber an den Werkstattmeister / Mechaniker / Terminplanung
- Ständiger Abgleich der aktuellen Werkstattkapazität mit den Auftragsterminen in Abstimmung mit dem Werkstatteleiter und der Service Assistentin
- Prüfung und Freigabe der vollständigen und sachlich richtigen Rechnungsstellung für Serviceleistungen
- Selbständige Rechnungserstellung bei Inspektionen und Standardreparaturen
- Durchführung der Endabnahme und Fahrzeugübergabe
- Beachtung und Einhaltung der gültigen Reparaturbedingungen
- Durchführung der Endabnahme mit Probefahrt und Rechnungskontrolle
- Erläuterung der Rechnung gegenüber dem Kunden
- Übergabe des Fahrzeugs an den Kunden
- Durchführung von regionalen Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen betreffend des Serviceangebotes
- Beurteilung und ggf. Bearbeitung der Gewährleistungs- und Kulanzanträge in fachlicher und technischer Hinsicht
- Vereinbarung von Zahlungsbedingungen mit dem Kunden nach den mit der Geschäftsleitung festgelegten Grundsätzen
- Erfassung der Kunden- und Fahrzeugdaten für die Kundenkartei
- Fertigstellung von Befundberichten bei nicht durchgeführten Reparaturen
- Erstellung von Kostenvoranschlägen unter Berücksichtigung von Komplettpreisen und zeitwertgerechter Instandsetzung
- Zuteilung der Ersatz- bzw. Mietfahrzeuge an den Kunden
- Nachakquisition von nicht durchgeführten Serviceleistungen (Telefonische Angebote)
- Organisation und Durchführung von regelmäßigen bedarfsorientierten telefonischen Akquisitionen für Serviceleistungen
- Weitergabe von Hinweisen an den Teilevertrieb für eine optimale Teileversorgung
- Organisation und Kontrolle von Produktnachbesserungsaktionen
- Auftragsabrechnung

Personal:



Anforderungsprofil / Persönlichkeits-Anforderungen

Soziale Fähigkeiten / Persönliche Eigenschaften:

- Hohe Leistungsbereitschaft
- Sicheres Auftreten, positive Ausstrahlung
- Hohe soziale Kompetenz
- Beraterische, kommunikative, sowie verkäuferische Fähigkeiten
- Hohes Qualitätsbewusstsein
- Kontakt-, Team- und Motivationsfähigkeit
- Kundenorientiertes Denken und Handeln

Ausbildung / Berufliche Erfahrung / Praxis:

- 3 jährige technische Ausbildung als KFZ Mechaniker, Industriemechaniker, Maschinenbauer oder gleichwertig
- mehrjährige, praktische Gesellentätigkeit
- kaufmännische und betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse
- Führerschein der Klasse B
- gute PC / IT- Kenntnisse
- Fremdsprachenkenntnisse im Rahmen seines Kundenprofils
- Kenntnisse in der Reklamationsabwicklung und der Herstellerrichtlinien
- Erfolgreiche Teilnahme am zertifizierten Ausbildungsprogramm zu „Geprüfter Automobil-Serviceberater“ (VDA, VDIK, ZDK)

Arbeitsunterlagen:

Bitte die jeweiligen aktuellen Unterlagen mit dem zuständigen Leiter Service / Teile abstimmen.

- S-Gate Infonet: QMA online
- QM-Dokumentation des Autohauses