

Stellenbeschreibung

Service-Berater

Platz in der Organisation

Der Service-Berater ist dem Service-Leiter unterstellt.

Aufgaben

Der Service-Berater ist die Kontaktstelle zwischen Händler und Kunden. Er berät alle Kunden im Service-Bereich mit der Aufgabe, sie optimal zufrieden zu stellen.

Daraus leiten sich folgende Aufgaben ab:

- **Beratung** der Service-Kunden und Entgegennahme ihrer Wünsche
- **Priorisierung von Flotten und Gewerbekunden**
- **Diagnose** am Auto
- Angebot einer Volldiagnose in jedem Einzelfall
- Die **passende Lösung** für jeden Kunden **suchen**
 - Alternativangebote
 - zuerst preiswerte Teillösung
 - dann umfassende Gesamtlösung
- **Kostenvoranschläge erstellen**
- **Erstellung von vollständigen Aufträgen**
- **Auftragserweiterung** nach Rücksprache mit dem Kunden
- **Einsatz des Ford Video Check** Annahme
- Einholung von Freigabe (Garantie, Schutzbrief, Kulanz, Leasing, Versicherung)
- Vervollständigen von Kunden-/Fahrzeugdaten
- Prüfung auf vollständige Dokumentation bei Garantiearbeiten
- Bestätigung der vom Kunden getroffenen Kaufentscheidung hinsichtlich seines Automobils
- Festigung der **Bindung zwischen Kunde** und Marke durch Kommunikation über das Auto
- **Einhaltung der zugesagten Termine und Preise**
- Akquisition aller ermittelten, aber noch nicht ausgeführten Arbeiten
- **Disposition der Aufträge für die Werkstatt** auf Schlitzzeiten und Sollbruchstellen mittels eines elektronischen Planers
- **Endabnahme des Fahrzeugs hinsichtlich Sauberkeit** und Funktionsfähigkeit Vollständigkeit der Unterlagen (statische, technische Endkontrolle)
- **Erstellung der Rechnung**
- **Termingerechte Fahrzeugrückgabe** an den Kunden
- **Erklärung der ausgeführten Leistungen** sowie ggf. vereinbarter Rückstellungen
- **Entgegennahme und Klären von Kundenreklamationen**
- Arbeiten mit dem DMS und insbesondere dem Werkstatt-Terminplaner
- **Einsetzen der Ford Tools**
 - DSN
 - Microcat/ Superservice
 - FAM
 - FGS
 - PTS
 - FMP
 - Ford Pass
 - FPIA
 - ONE CX
 - OASIS
 - OWS Garantie & Kulanz
 - Post Master
 - Reifenportal
 - SLW
 - Händlerportal
 - Learning Center
 - MSXI
- **Angebot über Informationen über**
 - Pflgetipps
 - Vorsorge
 - Sicherheit

- Neuigkeiten von Produkt und Marke

- Angebot von Autohausleistungen
- **Vermittlung (Synergien) zum Fahrzeug**
- Verkauf von sinnvollem Zubehör
- **Weiterbildung** hinsichtlich der Beurteilung von immer komplexer werdenden technischen Zusammenhängen im Automobilbau
- Weiterbildung hinsichtlich der Fähigkeit Kunden zufrieden zu stellen, und sie in ihrer Kaufentscheidung zu bestätigen

Verantwortung

Der Service-Berater trägt die Verantwortung für die **Kundenzufriedenheit** im Service-Bereich. Diese Kundenzufriedenheit ist nur erreichbar, wenn

- der **Kunde Wertschätzung** erfährt
- die **Wünsche der Kunden erfragen und ernst genommen** werden
- die Bedienung stets am Fahrzeug erfolgt
- für den Kunden stets die bestmögliche Lösung gefunden wird
- **Preis- und Terminangaben verbindlich** sind
- Das Fahrzeug **durch die Service-Beraterin, den Service-Berater**
 - **persönlich**
 - **telefonisch**
 - **per Video-Check oder**
 - **schriftlich ausgeliefert wird**
- die **Leistung und der Gesamtzustand des Fahrzeugs dem Kunden** erklärt werden
- ein **Dankeschön** für den Auftrag erfolgt

Zur Verantwortung des Service-Beraters gehört folgendes **Berichtswesen**:

- die sofortige **Meldung an den Service-Leiter, wenn Kunden sich über die Leistung des Autohauses oder des Herstellers beschweren**
- die sofortige Berichterstattung bei Reparaturlösungen, die nicht zum gewünschten Ergebnis führen
 - wöchentliche Qualitätszirkel/Teamrunde (eine Person pro Abteilung, Serviceleitung)
 - jede Reklamation als Chance
 - Analyse und Defizite
 - Maßnahmen zur Abstellung von Defiziten
 - Zielvorgaben
 - Soll-Ist-Analyse
 - Stand der Programme
 - Außergewöhnliche Probleme und Lösungen zu ihrer Überwindung
 - Firmenziele/-neuigkeiten und die abgeleiteten Strategien
 - Händlerstandards
- Übergabe täglich Tagesgeschäft (Serviceberater/Serviceassistenz)
- Informations- und Motivationsrunden alle 3 – 6 Monate
 - Firmenziele und -neuigkeiten
 - Händlerstandards
- **Interne Schulung** der Kollegen nach Weiterbildungsmaßnahme

Kompetenzen

Der Service-Berater hat die Vollmacht, mit Kunden

- Preiszusagen und
- Terminabsprachen zu vereinbaren

Der Service-Berater trifft die Kulanz- und Garantieentscheidungen.

In Ausnahmefällen sollte sie / er sich diese durch den Werkstatt- oder Service-Leiter genehmigen lassen.