

**Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker  
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2000 (Baden-Württemberg)**

zugelassene Hilfsmittel: Tabellenbuch, Taschenrechner

	Gewichtung:	Prüfungsdauer:
Teil 1	75%	60 Minuten
Teil 2	25%	30 Minuten

Alle Aufgaben innerhalb des Prüfungsteiles 1 werden gleich gewichtet

## Teil 1

### Umweltschutz

verlangt: Lösung von 3 Aufgaben der Aufgaben 01 bis 04 nach freier Wahl.

01.

- a) Erklären Sie den Begriff Recycling.
- b) Welche Bedeutung kommt dem Recycling bei der Abfallentsorgung zu?
- c) Nennen Sie vier Abfälle in einer Kfz-Werkstatt, die recyclet werden können.

02.a) Welcher Nachweis oder welche Erklärung muss der Letzthalter nach der Altautoverordnung bei der Stilllegung eines Fahrzeuges vorlegen?

b) Was soll die Altautoverordnung verhindern?

03. Ordnen Sie die folgenden Stoffe den verschiedenen Abfallarten des Abfallgesetzes zu:  
Papier, Holz, Lösungsmittelreste, Reinigungsmittel, Altreifen, Altöl bekannter Herkunft, Bremsflüssigkeit, Altöl unbekannter Herkunft, Lackreste, Kunststoff Verpackungen.

04. Ein Geselle gibt einem Auszubildenden den Auftrag, Bremsflüssigkeit in den Ausguss zu schütten, da der vorhandene Sammelbehälter bereits gefüllt ist. Wie muss sich der Auszubildende verhalten? Die Antwort ist zu begründen!

### Kundenservice

verlangt: Lösung von 4 Aufgaben der Aufgaben 05 bis 09 nach freier Wahl.

05. Qualitätsprodukte werden durch das Zusammenspiel mehrerer Komponenten wie Mensch, Material, Maschinen und Methoden erzeugt. Nennen Sie für jeden der vier oben genannten Komponenten zwei Beispiele, die für die Qualität entscheidend sind.

06. Weshalb wird der Gebrauchtwagenverkäufer im nebenstehenden Bild wohl kein Auto verkaufen?

07. Ein bei der Annahme nicht erkennbarer größerer Schaden wird bei der Reparatur am Fahrzeug festgestellt. Wie verhalten Sie sich dem Kunden gegenüber?

Begründen Sie Ihre Entscheidung mit mindestens vier Argumenten.

08. Körpersprachliche Aussagen (Kinesik) stehen immer in Wechselwirkung mit dem Umfeld. Die Körpersprache eines Kunden (Mimik, Gestik) verrät uns etwas über sein "Innenleben", seine Laune usw. Was bedeutet es, wenn der Kunde.

- a) die Hand zur Faust verkrampft?
- b) die Augenbrauen hebt?
- c) mit den Fingern auf den Schreibtisch trommelt?

09. Ein Auszubildender übernimmt das Fahrzeug im Beisein des Kunden zur Weiterbringung in den Betrieb. Zählen Sie je drei Merkmale auf, die beim Kunden eine positive bzw. eine negative Meinung über die Mitarbeiter des Betriebes hervorrufen können.



**Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker  
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2000 (Baden-Württemberg)**

**Qualitätsmanagement**

verlangt: Lösung von 5 Aufgaben der Aufgaben 10 bis 15 nach freier Wahl.

10. Ein Kunde erkennt am Eingang des Betriebes einen Hinweis, der angibt, dass dieser Betrieb nach DIN ISO 9000 zertifiziert wurde. Geben Sie Auskunft über die Bedeutung dieses Zertifikats.
11. Im Rahmen eines Qualitätssicherungssystems sollte jeder Mitarbeiter durch eine Arbeitsanweisung eindeutig informiert sein. Stellen Sie stichwortartig dar, welche fünf Punkte eine Arbeitsanweisung enthalten muss.
12. In Ihrem Betrieb häufen sich Fehler und Kundenreklamationen. Auch in einem Werkstatttest fiel das Urteil sehr schlecht aus. Nennen Sie drei Maßnahmen, welche die Firmenleitung ergreifen kann, um dies zu ändern.
13. Bei der Untersuchung der Qualität eines Kfz-Betriebes spielt auch das Erscheinungsbild des Betriebes eine wichtige Rolle. Geben Sie je zwei Beispiele eines positiven Erscheinungsbildes für folgende Bereiche an:
  - a) Außenanlage
  - b) Werkstatt
  - c) Kundendienstannahme.
14. Wie kann man die Aussage begründen: "Nicht der Betrieb sichert Ihren Arbeitsplatz, sondern der Kunde!"?
15. Die häufigste Fehlerquelle sind Montagefehler. Nennen Sie drei innerbetriebliche Maßnahmen, um Fehler vor der Übergabe des Fahrzeuges an den Kunden zu erkennen.

**Teil 2**

**EDV**

fehlt

**Fahrzeugschein**

**FR - QM 123**

Das vorstehende amtliche Kennzeichen ist  
Vorname, Name (ggf. auch Geburtsname), Firma

**KLARA  
NEUFELD**

geb. am 20.08.60  
Postleitzahl, **Wohnort** / Firmensitz, Straße und Haus-Nr.

**79379 MÜLLHEIM  
NEUENBURGER STR. 9**

ggf. Postleitzahl, **Standort**, Straße und Haus-Nr.

für das nebenstehend beschriebene Fahrzeug zugeteilt  
worden

- Anmeldung zur nächsten HU **09/01** -

**FREIBURG 25.03.99**

Siegel  
Landratsamt Freiburg  
- Straßenverkehrsamt -

**Elmar Elmex**

Unterschrift

Schlüsselnummern		zu 1	310214	zu 2	0039	zu 3	8530245
1	PKW KOMBI GESCHLOSSEN SCHADSTOFFARM E2						
2	OPEL						
3	OPEL ASTRA-F-CARA.						
4	Fahrzeug-Ident.Nr. WOL000051P2727003						1
5	OTTO/GKAT	51	6	Höchstgeschwin- digkeit (km/h)	155		
7	Leistung kW bei min <sup>-1</sup>	K44 / 5200					
8	Hubraum cm <sup>3</sup>	1389					
7	Nutz- oder Aufliegeplast kg	209	10	Rauminhalt des Tankes	-		
11	Steh-/Liegeplatz e	- / -	12	Sitzplätze einschl. Fahrerpl. u. Nots.	5		
13	Maße über alles mm	4278	B 1688		H 1475		
14	Leergewicht kg	1020	15	Zul. Gesamt- gewicht kg	1535		

16	Maße über alles mm	v 880	m -	h 995					
17	Räder u./od. Gleisketten	1	18	Zahl d. Achsen	2	19	davon ange- triebene Achsen	1	
20	Größ- erzei- chung der Berei- fung	vorn	195/65R15 91H						
21		mitten u. hinten	195/65R15 91H						
22		od. vorn	205/60R15 91H						
23	mitten u. hinten	205/60R15 91H							
	Überdruck am Bremsanschluss	24	Einleitungs- bremse	-	bar	25	Zweileitungs- bremse	-	bar
26	Anhängerkupplung DIN 740,-Form u. Größe	-							
27	Anhängerkupplung Prüfzeichen	-							
28	Anhängelast kg bei Anhängler mit Bremse	1500	29	bei Anhängler ohne Bremse	680				
30	Standgeräusch dB (A)	80	31	Fahrgeräusch dB (A)	73				
32	Tag der ersten Zulassung	12.02.1998		FARBE 9					
27	Bemerkungen	-							

### Lösungsvorschläge Teil 1 (es handelt sich nicht um offizielle Vorschläge)

- 01.a) Recycling bedeutet, dass nicht mehr gebrauchsfähige Produkte dem Fertigungskreislauf erneut zugeführt werden. Viele Stoffe können zur Herstellung von neuen Produkten rückgewonnen werden. Wiederverwertung von Abfall.
- b) Die zu entsorgende Abfallmenge wird verringert; Ort für Mülldeponien ist in der Öffentlichkeit immer schwieriger durchzusetzen.
- c) Stahlschrott, Altreifen, Altöl, Bremsflüssigkeit, Kunststoffe.
- 02.a) Der Letzthalter muss einen Verwertungsnachweis seines Fahrzeuges durch einen anerkannten Verwertungsbetrieb bei der Zulassungsstelle vorlegen, oder aber eine Verbleibserklärung falls das Fahrzeug zum Beispiel als Oldtimer oder Sammlerstück im Besitz des Halters verbleibt.
- b) Die Altautoordnung soll verhindern, dass stillgelegte Altautos auf öffentlichen Verkehrswegen, oder auf unzureichend geschützten Flächen einfach abgestellt werden und eine Gefahr für Mensch und Umwelt darstellen.
03.    Gewerbemüll : Kunststoffverpackungen, Lackreste, Papier, Holz  
      Sonderabfälle : Altöl unbekannter Herkunft, Lösungsmittelreste, Reinigungsmittel  
      Reststoffe : Altöl bekannter Herkunft, Bremsflüssigkeit, Altreifen
04.    Der Auszubildende muss den Auftrag verweigern oder/und verhindern; Bremsflüssigkeit muss entsorgt werden; Bremsflüssigkeit kann in Kläranlagen nicht abgebaut werden. Es würde zu einer Wasserverschmutzung führen, die einen Umweltschaden zur Folge hätte.

### Kundenservice

verlangt: Lösung von 4 Aufgaben der Aufgaben 05 bis 09 nach freier Wahl.

05.    Material        = Kostenvorgaben, Güte, Qualität  
      Mensch         = Auslastung, Ausbildung, Erfahrung  
      Maschine       = Kapazität, Maschinenfähigkeit, Wartung, Reparatur  
      Methode        = Arbeitsteilung, Kommunikation, Kontrolle.
06.    Weil er den Kunden an seinem vermutlich "wunden Punkt" provoziert. Der Kunde wird verärgert und der Betrieb verliert vermutlich einen Kunden.
07.    Der Kunde muss benachrichtigt und beraten werden. Dieser entscheidet nach der Beratung über das weitere Vorgehen;  
      Argumente:  
      Kunde mit der Reparaturdurchführung nicht einverstanden,  
      Kunde unzufrieden,  
      Kunde will nicht bezahlen, da nicht angeordnet,  
      Kunde fühlt sich übergangen,  
      Kunde fühlt sich ausgenutzt.  
      Kunde geht dem Betrieb wahrscheinlich verloren.
- 08.a) Wut, verhaltener Zorn.
- b)    Ungläubigkeit, eventuell auch Arroganz.
- c)    Nervosität, zur Sache kommen, Zeitnot.
09.    Positiv: gepflegtes Aussehen, freundliches Verhalten, gute sprachliche Ausdrucksweise, interessiertes Auftreten  
      Negativ: Gleichgültiges Verhalten, Unpünktlichkeit, unzureichende Fachkenntnisse, Unzuverlässigkeit.

## Qualitätsmanagement

10. Dies ist eine Leitlinie und Anleitung des Betriebes für garantierte Produkt- und Dienstleistungsqualität  
Flexibilität bei Marktänderungen  
"totale" Qualitätsorientierung des technischen und sozialen Systems des Betriebes für den Kunden und innerhalb des Betriebes  
einen ständigen Verbesserungsprozess.
11. Beispielhaft: Beschreibung der Tätigkeit, Arbeitsablauf, Dokumentation, Zuständigkeit, Zweck, Begriffliche Klärungen.
12. Mitarbeiterschulung, Vorgaben an die Meister, Mitarbeitermotivation, Abmahnungen, Nachvollziehbarkeit der Auftragsbearbeitung, Nachvollziehbarkeit der Endkontrollen durch den Meister.
13. a) Außenanlage  
b) Aufgeräumte saubere Böden in der Werkstatt, saubere Arbeitsanzüge Abdeckpapier am Lenkrad, Schonbezüge über den Sitzen, genügend Licht.  
c) Persönliche Atmosphäre: Annehmer und Kunde besprechen den Auftrag; Fahrzeug steht daneben, Annehmer nimmt sich Zeit. Angenehme Temperatur im Annahmehbereich (z.B. geschlossene Halle).
14. Der Kunde "bringt" das Geld in den Betrieb. Mit diesem Geld kann der Betrieb wirtschaften und damit u.a. auch seine Mitarbeiter bezahlen.
15. Selbstkontrolle durch den Monteur, Kontrolle der Tätigkeit durch den Meister, Probefahrt.

## Lösungsvorschläge Teil 2

EDV

fehlt