

# Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker zentrale Abschlussprüfung Sommer 2001 (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

### Kundenservice

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

1. Service  
Der Dienst am Kunden wird auch für Kfz-Werkstätten immer wichtiger, um Kundentreue zu erzielen.
- 1.1. Nennen Sie wesentliche Servicedefizite, die in Kfz Betrieben häufig auftreten (5).
- 1.2. Verdeutlichen Sie an einem selbst gewählten Beispiel, wie der Service verbessert werden könnte.

### 2. Kundenfragebogen

- 2.1 Bewerten Sie den folgenden Kundenfragebogen:  
(Was ist gut daran, was gefällt Ihnen weniger ?)
- 2.2 Würden Sie eine solche Befragungen auch durchführen lassen?  
Bitte begründen Sie Ihre Entscheidung !

**Sehr geehrter Ford-Kunde,**  
wir wollen unsere Serviceangebote noch kundenfreundlicher und noch individueller gestalten. Sie können uns dabei helfen. Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit und beantworten Sie die nachfolgenden Fragen offen und direkt. Vielen Dank.

1. Wie erleben Sie unser Personal?:	<input type="checkbox"/> freundlich	<input type="checkbox"/> wenig freundlich	<input type="checkbox"/> unfreundlich
2. Wurden alle Arbeiten an Ihrem Fahrzeug zu Ihrer Zufriedenheit ausgeführt?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
3. Wurden Sie auf die erforderlichen Arbeiten vor Instandsetzung hingewiesen?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
4. Wurde Ihnen Ihre Rechnung überzeugend erklärt?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
5. Erleben Sie unser Personal kompetent und bestens geschult?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
6. War Ihr Fahrzeug zum abgesprochenen Termin abholbereit?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
7. Wurde eine Reparaturdiagnose in Ihrem Beisein durchgeführt?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
8. Wurde Ihnen bei Auftragserteilung eine Preisauskunft erteilt?:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	

**Ford Ernst GmbH, Geschäftsleitung**

3. Kosten
- 3.1 Welche Kosten treten in einer Kfz-Werkstatt auf (6) ?
- 3.2 Ordnen Sie diese Kosten den fixen bzw. den variablen Kosten zu.
4. Kundenarten
- 4.1 Unterscheiden Sie 4 typische Kunden (Kundenarten) eines Kfz-Betriebs.
- 4.2 Stellen Sie die Erwartungen dieser Kunden an die Werkstätte dar.
5. Kundennutzen
- 5.1 Erklären Sie den Begriff Kundennutzen und unterscheiden Sie drei Kundennutzen
- 5.2 Verdeutlichen Sie den Kundennutzen an drei Beispielen aus der Kfz -Branche:

## Umweltschutz

6. Benzinabscheider  
An Tankstellen und in Werkstätten sind Benzinabscheider vorgeschrieben.
  - 6.1 Nach welchem Prinzip funktioniert ein Benzinabscheider.
  - 6.2 Welche Vorkehrungen (2) muss ein Betrieb treffen, damit der Benzinabscheider einwandfrei funktioniert ?
  - 6.3 Wodurch wird der Wirkungsgrad des Benzinabscheiders beeinträchtigt (2) ?
  
7. Abfälle
  - 7.1 Warum werden im Kfz-Betrieb Abfälle getrennt? Nennen Sie mindestens 3 Gründe !
  - 7.2 Wo können die in einem Kfz-Betrieb anfallenden Abfälle entsorgt werden (2) ?
  - 7.3 Nennen Sie 5 Abfallstoffe des Kfz-Betriebes, die recycelt werden !
  
8. Altöl  
Am Montagmorgen findet sich auf dem Gelände eines Kfz- Betriebes ein Kanister mit Altöl, dessen Herkunft nicht zu ermitteln ist.  
Wie ist mit dem Inhalt dieses Kanisters umzugehen? Begründen Sie Ihre Antwort.

## Qualitätssicherung

9. Qualität
  - 9.1 Erklären Sie den Begriff „Qualität“.
  - 9.2 Wie verhalten sich Kunden, wenn sie keine Qualität erhalten haben (3) ?
  
10. Ziele eines Betriebes
  - 10.1 Welchen Zweck verfolgt ein Betrieb mit dem Streben nach Qualität ?
  
11. Zertifizierung  
Ein Kfz-Betrieb wirbt in Zeitungsanzeigen mit dem Text: „Bei uns erwartet Sie Qualität. Wir sind zertifiziert nach der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9002“.
  - 11.1 Welche Aussage macht dieses Zertifikat über die Qualität, die der Betrieb liefert ?
  - 11.2 Welche Rolle spielt die DIN EN ISO 9002 im Rahmen der 9000er-Reihe für einen Kfz-Betrieb ?
  
12. Qualitätsmanagementelemente (QM-Elemente)  
Die DIN EN ISO 9002 enthält eine Liste von QM-Elementen, die ein Betrieb ausfüllen muss, wenn er sich zertifizieren lassen möchte.
  - 12.1 Nennen Sie ein QM-Element aus dieser Norm.
  - 12.2 Nennen Sie ein Beispiel aus einem Kfz-Betrieb, das für dieses QM-Element zutrifft.
  
13. Betriebsstruktur  
Ein Kunde möchte eine kleinere Reparatur an seinem Fahrzeug durchführen lassen und im Betrieb auf die Fertigstellung der Arbeit warten.
  - 13.1 Welche Angebote sollte ein Betrieb bereitstellen, um dem Kunden die Wartezeit angenehmer zu gestalten (2) ?
  - 13.2 Welche Chancen bietet diese Situation dem Betrieb (1) ?
  
14. Mitarbeiter  
Als Mitarbeiter in einem qualitätsorientierten Betrieb müssen Sie auch auf Ihre persönliche Erscheinung und Arbeitseinstellung achten.
  - 14.1 Welche Wirkung sollte Ihr Auftreten gegenüber dem Kunden haben (2) ?
  - 14.2 Welche Bedeutung haben Ihre Zuverlässigkeit für den Kunden, auch wenn Sie selbst gar nicht in Kontakt mit dem Kunden treten ?
  
15. Betriebsstruktur  
Ein Qualitätsmanagementsystem erfordert zahlreiche Regelungen, wie Betriebsabläufe oder die Verteilung von Aufgaben. Diese müssen als Folge von KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) auch immer wieder geändert werden.
  - 15.1 Welche Möglichkeiten (3) hat die Betriebsleitung, die Mitarbeiter über den jeweils neuesten Stand der Regelungen zu informieren ?

**Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker  
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2001 (Baden-Württemberg)**

**Teil 2: EDV**

Das Fahrzeug einer neuen Kundin ist morgens nicht angesprungen und wurde von Ihnen abgeschleppt. Sie hoffen, dass Sie die Kundin als Stammkundin gewinnen können.

- 1 Nehmen Sie die Kundin und das Fahrzeug vollständig auf. Entnehmen Sie die notwendigen Daten aus dem Fahrzeugschein (siehe unten), der aktuelle km-Stand ist 116000 km.
- 2 Erstellen Sie eine Rechnung für die Kundin. Darin sollen enthalten sein.
  - Abschleppen über 12 km á 3,50 DM
  - Starter wechseln mit einer Arbeitszeit von 1 Stunde. Verwenden Sie die bei Ihnen übliche Werte für den Stundenlohn und die Anzahl von AW je Stunde.
  - Ersatzteil Starter
  - Batterie laden kostenlos

Bei den Arbeiten wurde festgestellt, dass die Reifen des Fahrzeuges an der Abfahrgrenze sind. Sie vereinbaren mit der Kundin einen Termin um die Reifen zu wechseln.

- 3 Erstellen Sie eine Bestellung für alle 4 Reifen.
- 4 Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für das Wechseln der Reifen.

Fahrzeugschein			Schlüsselnummern																					
<b>LÖ - QS 200</b>			zu 1	319220	zu 2	0600	zu 3	9312218																
Das vorstehende amtliche Kennzeichen ist Vorname, Name (ggf. auch Geburtsname), Firma  <b>ERIKA WAGNER</b>  geb. am 25.03.67 Postleitzahl, <b>Wohnort</b> / Firmensitz, Straße und Haus-Nr.  <b>79539 LÖRRACH WINTERSBUCKSTR. 33</b>  ggf. Postleitzahl, <b>Standort</b> , Straße und Haus-Nr.			1	PKW KOMBI GESCHLOSSEN S:93/59/EWG III										16	Maße über alles mm	v 1430		m -	h 1300					
			2	Volkswagen - VW										17	Räder u./od. Gleisketten	1	18	Zahl d. Achsen	2	19	davon angetriebene Achsen	1		
			3	70X0C										20	Größere Zeichnung der Bereifung od. vorn mitten u. hinten	195/70R15 97S REINF.								
			4	Fahrzeug-Ident.Nr. WV2ZZZ70ZSH047181 8										21		195/70R15 97S REINF.								
			5	DIESEL 02 6 Höchstgeschwindigkeit (km/h) 137										22		195/70R15C104 /102R								
			6	Leistung kW bei min <sup>-1</sup> K57 / 3700										23	195/70R15C104 /102R									
			7	Hubraum cm <sup>3</sup> 2370										24	Überdruck am Bremsanschluss	24	Einleitungs-	-	bar	25	Zweileitungs-	-	bar	
			8	Nutz- oder Aufliegekg 390										26	Anhängerkupplung DIN 740,-Form u. Größe -									
			9	Steh-/Liegeplätze - / -										27	Anhängerkupplung Prüfzeichen -									
			10	Rauminhalt des Tankes -										28	Anhängelast kg bei Anhänger mit Bremse	1910	29	bei Anhänger ohne Bremse	700					
			11	Sitzplätze einschl. Fahrerpl. u. Nots. 8										30	Standgeräusch dB (A)	85	31	Fahrgeräusch dB (A)	76					
			12	Maße über alles mm L 4655 B 1840 H 1940										32	Tag der ersten Zulassung	09.12.94	0/-							
			13	Leergewicht kg 1640										15	Zul. Gesamtgewicht kg	2590	27	Bemerkungen -						

für das nebenstehend beschriebene Fahrzeug zugeteilt worden  
- Anmeldung zur nächsten HU 10.02 -

09.10.00  
Siegel Landratsamt Lörrach  
- Straßenverkehrsamt -

**Moni Motor**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Lösungsvorschläge Teil 1 : (es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

- 1.1. Schülerabhängige Antworten  
Beispiele: Kunde wird als Bittsteller behandelt, unklare Zuständigkeiten, schlechte Beratung, schlechte Bedarfsanalyse, unzureichende Auftragsabfertigung, lange Wartezeiten, lange Lieferfristen, fehlende Alternativangebote, kein Ersatzfahrzeug, Unfreundlichkeit, mangelhafte Betreuung, mangelnde Sitzgelegenheiten, keine Unterhaltungsangebote für wartende Kunden, u.a.
- 1.2. Schülerabhängige Antwort:  
Beispiel: Mit Hilfe der EDV werden die Kunden auf Serviceterminen und Untersuchungsterminen aufmerksam gemacht, telefonisch oder schriftlich verständigt und ein Terminvorschlag unterbreitet, das Fahrzeug wird von der Werkstatt abgeholt und am Abend wieder zurückgebracht.
2. Kundenfragebogen
  - 2.1. Eine solche Befragung ist sehr wichtig, um Servicedefizite zu erkennen und rechtzeitig zu beseitigen. Mancher Kunde ist eher bereit auf einem solchen Bogen seine Kritik zu äußern, als im persönlichen Gespräch. Ein solcher Bogen könnte zwar noch differenzierter sein, doch muss man bedenken, dass umfangreichere Fragebögen nicht sehr gerne ausgefüllt werden.
  - 2.2. Nur wer weiß, was der Kunde denkt und was ihm stört, bzw. was ihn ärgert, kann seinen Service verbessern. Um seinen Service weiterzuentwickeln und dazulernen bedarf es permanenter Kundenbefragungen.
3. Kosten  
Fixe Kosten: Löhne und Gehälter, Kapitalkosten, Sozialkosten, (Sozialversicherung, Sozialräume), Verwaltungskosten, Maschinen, Werkzeuge, Werkstatt, Geschäftsräume  
Variable Kosten: Betriebskosten, Verbrauchsstoffe, Energiekosten, Prämien, Fuhrpark, Lagerkosten
4. Kundenarten
  - 4.1. Laufkunde, Dauerkunde, Stammkunde, Großkunde (Gewerbekunde)
  - 4.2. Der Laufkunde nützt eine Gelegenheit, hat gerade in der Nähe zu tun, sein Auto ist auf einer Reise beschädigt worden. Er erwartet, dass die Arbeiten bald und zuverlässig ausgeführt werden, hat aber keine weitergehenden Ansprüche.  
Der Dauerkunde ist ein Kunde mit einer geringen Treue zum Betrieb. Bietet sich eine günstige Gelegenheit, Sonderangebote oder andere Vorteile, nimmt er sie gerne mit, doch fühlt er sich nicht an den Betrieb gebunden. Er erwartet, dass die Angebote auch für ihn gelten und möchte als Kunde akzeptiert werden.  
Der Stammkunde kommt regelmäßig, lässt alle anfallenden Arbeiten in der Werkstatt ausführen und legt Wert darauf als Kunde eine persönliche Ansprache zu haben. Er erwartet eine persönliche Betreuung, die seiner Stellung entspricht.  
Der Großkunde lässt seinen gesamten Fuhrpark im Betrieb warten. Der Betrieb steht in einer gewissen Abhängigkeit zum Kunden. Entscheidend ist, dass die Arbeiten schnell und gut ausgeführt werden, unnötige Standzeiten sind zu vermeiden.
5. Kundennutzen
  - 5.1. Der Kunde erwartet von jedem Produkt, das er kauft einen Nutzen, d.h. es muss für ihn nutzbar sein. Es können folgende Nutzungsfunktionen unterschieden werden: Gebrauchsnutzen, Gefühlsnutzen, Prestigenutzen
  - 5.2. Ein Kfz hat den Gebrauchsnutzen Entfernungen in relativ kurzer Zeit zu überbrücken.  
Ein Kfz hat den Gefühlsnutzen sich bequem, trocken und sicher damit fortbewegen zu können.  
Ein Kfz hat einen erheblichen Prestigenutzen, da je nach Größe, Ausstattung, Leistung, Beschleunigung, Höchstgeschwindigkeit, Preis u.a. der Fahrer sich von seiner Umwelt deutlich abheben kann.

## Umweltschutz

6. Benzinabscheider
- 6.1 Der Benzinabscheider ist eine Einrichtung zur Trennung von Flüssigkeiten, die leichter sind als Abwasser. Die Trennwirkung beruht allein auf der Schwerkraft. Voraussetzung ist, dass sich die Leichtflüssigkeiten wie z.B. Kraftstoffe, Mineralöle, Kaltreiniger usw. in Wasser möglichst wenig lösen. Zu einem Benzinabscheider gehört auch immer ein Schlammfang.
- 6.2
- Benzinabscheider monatlich kontrollieren
  - Schlammfang und Benzinabscheider mindestens zweimal im Jahr durch eine Fachfirma entleeren und reinigen lassen. Bei hohem Abwasseranfall sind kürzere Reinigungsintervalle notwendig !
  - mindestens einmal jährlich den Benzinabscheider vollständig entleeren, Schwimmer und Ventil Sitz auf einwandfreien Zustand prüfen.
- 6.3
- Hochdruckreiniger, Reinigungsmittel
  - alle Arbeitstechniken und Arbeitsmittel, die die Emulsion von Öl und Wasser lange stabil halten
7. Abfälle
- 7.1 gesetzlich vorgeschrieben (Kreislaufwirtschaftsgesetz)  
leichtere Wiederverwendung  
geringere Abfallkosten  
Umweltschutz usw.
- 7.2 Deponie, Sondermülldeponie, Verbrennung (thermische Entsorgung bzw. Verwertung), Recycling, usw.
- 7.3 Öle; Kühlmittel; Bremsflüssigkeit; Altreifen; Katalysatoren usw.
8. Altöl
- Es handelt sich um Altöl unbekannter Herkunft. Dieses darf nicht mit Altöl bekannter Herkunft vermischt werden (Gefahr der Verunreinigung).  
Das Altöl gehört jetzt (leider) dem Kfz- Betrieb. Die Entsorgungskosten muss er übernehmen. Eine Anzeige gegen Unbekannt ist angebracht, enthebt ihn aber dieser Verpflichtung nicht.

## Qualitätssicherung

9. Qualität
- 9.1 Qualität ist, ist wenn der Kunde zufrieden ist oder  
Qualität ist, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt oder  
„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“ (ISO 8402)
- 9.2 Unzufriedene Kunden
- meiden das Produkt, mit dem sie unzufrieden sind, zu 90%
  - teilen ihren Unmut 9 bis 20 weiteren Personen mit
  - reklamieren zu 4%
10. Ziele eines Betriebes
- 10.1 Zweck der Qualität: Qualität ist ein Mittel, um in einer Konkurrenzsituation weiterhin Profit zu erwirtschaften oder  
Zweck eines QM-Systems bzw. einer Zertifizierung (ähnliche Frage): Qualitätsverbesserung, Kosteneinsparung, Imagevorteile, Nachweis der Sorgfalt im Sinne des Produkthaftungsgesetz, klare Strukturierung der Abläufe, Steigerung des Qualitätsbewusstseins des Personals, Erfüllung der Forderung des Konzerns ...
11. Zertifizierung
- 11.1 Das Zertifikat dokumentiert, dass der Betrieb formal nach DIN EN ISO 9000ff organisiert ist, und macht direkt keine Aussage über die Qualität der Produkte und Dienstleistungen des Betriebes. Indirekt sagt das Zertifikat aus, dass der Betrieb sich qualitätsfördernde Strukturen geschaffen hat und deshalb mit einer Verbesserung der Qualität gerechnet werden kann.
- 11.2 Die DIN EN ISO 9001, 9002 und 9003 enthalten jeweils eine Liste von QM-Elementen, die Betrieb ausfüllen muss, wenn er sich zertifizieren lassen möchte. Die DIN EN ISO 9002 enthält die Liste, die für Kfz-Betriebe am besten geeignet ist.
12. Qualitätsmanagementelemente (QM-Elemente)

**Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker  
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2001 (Baden-Württemberg)**

---

Für die Vielzahl der möglichen Antworten (20 QM-Elemente + von der ZDK empfohlene Elemente, die auch im Lehrplan enthalten sind) hier nur wenige Beispiele:

QM-Element	Beispiele
Lenkung der Dokumente und Daten	Haben die Mechaniker Zugriff zu allen technischen Unterlagen ? Ist ein Lesegerät vorhanden ?
Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	Werden Kundenbeschwerden, Ursachen von Werkstattarbeiten usw. ausgewertet und Maßnahmen eingeleitet ?
Schulungen	Gibt es einen Weiterbildungsplan ? Wer ist der Ansprechpartner für die Mitarbeiter ?

- 13. Betriebsstruktur
- 13.1 Sitzzecke; Unterhaltungsmaterial; Getränke  
Möglichkeit, bei den Arbeiten anwesend zu sein  
so schnell wie möglich und vor allem pünktlich die Arbeit abzuschließen
- 13.2 Information des Kunden, Werbung  
Darstellung des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen durch Prospekte, Ausstellungen, Verkaufsraum
- 14. Mitarbeiter
- 14.1 Ein Mitarbeiter sollte freundlich, hilfsbereit und kompetent auf den Kunden wirken.
- 14.2 Nur mit zuverlässigen Mitarbeitern kann ein Betrieb kostengünstig zuverlässig gegenüber dem Kunden auftreten. Unzuverlässige Mitarbeiter können „den Betrieb durcheinander bringen“ und erhöhen die Fehlerquote. Diese Fehler können bis zum Kunden vordringen, z.B. Terminverzögerung oder unsachgemäße Reparaturen, oder es sind zusätzliche Kontrollen erforderlich, die die Kosten erhöhen.
- 15. Betriebsstruktur
- 15.1 Qualitätshandbuch, Organigramme, Stellenbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Aushänge, Schulungen ...

## Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

Die Lösung hängt vom schulspezifischen Programm ab und kann nicht vorgegeben werden