

# Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker zentrale Abschlussprüfung Sommer 2002 (Baden-Württemberg)

zugelassene Hilfsmittel: Tabellenbuch,  
Formelsammlung, Taschenrechner, Zeichengeräte,  
Farbstifte (rot, blau, grün, braun)

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

Alle Aufgaben innerhalb des Prüfungsteiles 1 werden gleich gewichtet

## Teil 1

### Teilgebiet Kundenservice

4 von 5 Aufgaben aus den Aufgaben 1 bis 5

#### **Aufgabe 1 Kundenarten**

Im Betrieb kommen Sie mit den verschiedensten Kunden in Kontakt.

- 1.1 Welche Erwartungen hat der Kunde an den Betrieb? Nennen Sie zwei.
- 1.2 Wodurch kann die Zufriedenheit der Kunden gefördert werden? (2 Angaben)

#### **Aufgabe 2 Kundenberatung**

Ein immer wiederkehrender Vorgang ist die Beratung von Kunden.

- 2.1 Wie können Sie auf den Kunden genau eingehen? (2 Angaben)
- 2.2 Welche Entscheidungshilfen geben Sie dem Kunden beim Kauf von Winterreifen? Nennen Sie zwei.

#### **Aufgabe 3 Gespräche mit Kunden**

Sie müssen einem Kunden telefonisch mitteilen, dass an seinem Fahrzeug eine zusätzliche Arbeit anfällt, die dringend erledigt werden müsste.

- 3.1 Welche zwei Vorbereitungen treffen Sie für dieses Gespräch?
- 3.2 Worauf ist beim Telefongespräch selbst zu achten? Nennen Sie drei.

#### **Aufgabe 4 Kostenarten**

Bei den Kosten im Betrieb unterscheidet man u.a. zwischen Einzelkosten und Gemeinkosten.

- 4.1 Erklären Sie die Kostenart "Gemeinkosten".
- 4.2 Wie werden die Einzelkosten in Ihrer Werkstatt und Ihrem Lager erfasst?

#### **Aufgabe 5 Kostenrechnung**

Eine Möglichkeit die Kosten in der Werkstatt zu bestimmen, ist die Kalkulation mit AW-Verrechnungssätzen (AW = Arbeitswerte). Ein Kunde möchte sich über diesen Begriff informieren.

- 5.1 Erklären Sie dem Kunden den Begriff "Arbeitswert".
- 5.2 Welchen Vorteil bringt diese Kalkulation mit Arbeitswerten jeweils für den Kunden, den Monteur und den Betrieb?

### Teilgebiet Umweltschutz

2 von 3 Aufgaben aus den Aufgaben 6 bis 8

#### **Aufgabe 6 Abfallgesetz**

Beim Umgang mit Reststoffen und Abfällen unterscheidet man:

- a) Vermeidung b) Verwertung c) Entsorgung
- 6.1 Erklären Sie diese drei Begriffe.
  - 6.2 Nennen Sie zu jedem Begriff ein Beispiel.

#### **Aufgabe 7 Luftreinhalteung**

Luftreinhalteung betrifft auch die aus einem Kfz-Betrieb austretenden gasförmigen Schadstoffe.

- 7.1 Unterscheiden sie die beiden Begriffe "Emission" und "Immission".
- 7.2 Bei welchen typischen Arbeiten im Kfz-Betrieb treten gasförmige Schadstoffe auf? Nennen Sie drei.
- 7.3 Beschreiben Sie an einem Beispiel aus 7.2, wie man zur Luftreinhalteung beitragen kann.

#### **Aufgabe 8 Abfallarten und Entsorgung**

Beim Austausch eines Kupplungs-Geberzylinders wird auch die Bremsflüssigkeit gewechselt.

- 8.1 Welche drei Abfallarten unterscheidet das Abfallgesetz und zu welcher Abfallart gehört die Bremsflüssigkeit?
- 8.2 Der Gesetzgeber will einen Nachweis über die durchgeführte Entsorgung von Schadstoffen (Begleitscheinverfahren). Erklären Sie dieses Verfahren.

## Teilgebiet Qualitätssicherung

6 von 7 Aufgaben aus den Aufgaben 9 bis 15

### Aufgabe 9 Arbeitssicherheit

Die UVV-Fahrzeuge regelt auch das Benutzen von firmeneigenen Abschleppwagen. Worauf ist beim Arbeiten mit diesem Fahrzeug zu achten? Nennen Sie vier Angaben.

### Aufgabe 10 Zertifizierung

Die Qualität im Autohaus wird nach DIN 9000 - 9004 zertifiziert.

- 10.1 Begründen Sie, weshalb eine erteilte Zertifizierung im Abstand von drei Jahren erneuert wird.
- 10.2 Welche Vorteile ergeben sich dadurch für den Mitarbeiter? Nennen Sie zwei.

### Aufgabe 11 Kundendienst

Der beste Werbeträger für den Betrieb ist ein zufriedener Kunde. Sie sollen ein Fahrzeug an den Kunden übergeben. Worauf ist dabei zu achten? Erläutern Sie dies, indem Sie auf folgende drei Begriffe eingehen:

Kundenfahrzeug - Kunde - eigenes Erscheinungsbild  
Nennen Sie zu jedem Begriff zwei Beispiele.

### Aufgabe 12 Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter

Einen großen Einfluss auf die Güte der Qualität hat die Motivation der Mitarbeiter im Betrieb. Nennen sie fünf Möglichkeiten, wie diese Motivation gefördert werden kann?

### Aufgabe 13 Qualitätsprüfung

Ein wesentliches Element des Qualitätsmanagements ist die Qualitätsprüfung.

- 13.1 Wer ist für die Prüfmittelüberwachung zuständig?
- 13.2 Welche Arten von Prüfungen unterscheidet man?

### Aufgabe 14 Erscheinungsbild des Betriebes

Der erste Eindruck beim Betreten eines Kfz-Betriebs ist mit entscheidend.

- 14.1 Mit welchen Bereichen kommt der Kunde dabei in Kontakt? Nennen Sie drei.
- 14.2 Beschreiben Sie an einem bei 14.1 genannten Bereich, wie das Erscheinungsbild verbessert werden kann.

### Aufgabe 15 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung nach DIN EN ISO 9 000 ff dient zur Erhaltung der Kundentreue. Nennen Sie vier wesentliche Ziele der Qualitätssicherung.

## Teil 2

### Aufgabenbeschreibung

An dem Fahrzeug eines Neukunden (Fahrzeugmodell und Kundendaten nach Wahl) musste der Geberzylinder der hydraulischen Kupplungsbetätigung ersetzt werden. Anschließend wurde die hydraulische Anlage entlüftet und dabei 0,1 Liter Bremsflüssigkeit nachgefüllt.

### Aufgabe 1 Kunden- und Fahrzeugdaten

Geben Sie die Kunden- und Fahrzeugdaten in die EDV-Anlage ein.

### Aufgabe 2 Aufgabe 2 Rechnungserstellung

Erstellen Sie mit der EDV die Kundenrechnung mit folgenden Angaben:

Neuteil: Kupplungsgeberzylinder

1 Liter Bremsflüssigkeit 21,35 € / Liter

Stundenverrechnungssatz 53,00 € / Stunde

## Lösungsvorschläge

(es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

### Teil 1

#### **Aufgabe 1 Kundenarten**

- 1.1 einwandfreie, schnelle und preiswerte Arbeit, freundliche Bedienung, Information ...
- 1.2 Durch Erfüllung seiner Erwartungen und durch zusätzliche Leistungen (Erinnerung an Termine, Motorwäsche ..)

#### **Aufgabe 2 Kundenberatung**

- 2.1 Aufmerksam zuhören und seine Wünsche erfassen und ernst nehmen, ggf. rückfragen
- 2.2 deutliche Beratung hinsichtlich Preis, Fahreigenschaften, Lebensdauer, zulässige Höchstgeschwindigkeit ...

#### **Aufgabe 3 Gespräche mit Kunden**

- 3.1 Telefonnummer, Fahrzeugdaten, Auftrag und Begründung für die zusätzlichen Arbeiten inkl. Kosten und voraussichtliche Dauer dafür; Notizzettel und Stift.
- 3.2 Begrüßung, Vorstellung, (Firma, Name, Aufgabe), sachliche Gesprächsführung, deutliche Sprache, freundlicher Ton ...

#### **Aufgabe 4 Kostenarten**

- 4.1 Gemeinkosten sind Kosten, die dem Betrieb auch ohne Kundenauftrag entstehen (Miete, Ausstattung, Heizung, Beleuchtung, nicht-produktives Personal, ..)
- 4.2 Erfassung der AW pro Auftrag, Entnahmeschein für ET

#### **Aufgabe 5 Kostenrechnung**

- 5.1 Arbeitswerte sind eine Zeiteinheit, mit der leichter zu rechnen ist als mit Stunde und Minuten. Ein AW dauert beispielsweise 6 Minuten, sodass 10 AW eine Stunde ergeben. Die Vorgabezeiten für Reparaturen werden in AW angegeben.
- 5.2 Für den Kunden macht es keinen Unterschied, in welcher Zeiteinheit kalkuliert wird; wichtig ist, dass es Vorgabezeiten gibt und die Zeiten angegeben werden, damit der Kunde dies nachvollziehen kann.  
Für den Monteur sind AW leichter zu rechnen. Mit den Vorgabezeiten hat er einen Anhalt, wie lange er für eine Arbeit benötigen darf und nicht zuletzt ist es eine Möglichkeit, durch schnellere Arbeit mehr zu verdienen.  
Auch für den Betrieb sind AW leichter zu rechnen. Die Vorgabezeiten ermöglichen die Planung der Werkstattauslastung und ihr Vergleich mit den tatsächlich benötigten AW verdeutlicht die Leistung der einzelnen Monteure und dient so der Leistungsförderung, sodass letztendlich mehr Fahrzeuge bearbeitet werden.

### Teilgebiet Umweltschutz

2 von 3 Aufgaben aus den Aufgaben 6 bis 8

#### **Aufgabe 6 Abfallgesetz**

- 6.1 Vermeidung ist die beste Variante, weil Abfälle gar nicht erst entstehen. Verwertung heißt, dass die Abfälle weiter- oder wiederverwendet werden. Entsorgung bedeutet, dass Abfallstoffe durch Deponierung entsorgt werden.
- 6.2 Vermeidung: Motoröl vom Fass vermeiden Dosen, wasserlösliche Lacke vermeiden giftige Lösungsmittel, funktionierende Dichtungen vermeiden Ölverbrauch, niedriger Verbrauch vermeidet Abgase ..  
Verwertung: Glas kann wieder eingeschmolzen werden, Öl bekannter Herkunft kann wieder raffiniert werden, Altreifen und – Motoren können wieder aufgearbeitet werden, Altautos können zerlegt und je nach Stoff verwertet werden ...  
Entsorgung: Altöle unbekannter Herkunft, Farbreste

#### **Aufgabe 7 Luftreinhaltung**

- 7.1 Emissionen ist alles, was an die Umwelt abgegeben wird  
Immission sind die Einwirkungen auf Menschen, Tiere ...
- 7.2 Beim Lackieren, Schweißen, Probelauf, Tanken, Heizen, ..
- 7.3 Lackieren: Wasserlösliche Lacke, Absauganlagen mit Filter

#### **Aufgabe 8 Abfallarten und Entsorgung**

- 8.1 Gewerbemüll, Sonderabfall, Reststoffe (Bremsflüssigkeit gehört zu Reststoffe)
- 8.2 Für jede Abfallart und für jeden Transport wird eine Begleitschein in 6-facher Ausfertigung benötigt. Der Betrieb erhält je einen Durchschlag vom Beförderer und vom Entsorger als Durchschlag.

### Teilgebiet Qualitätssicherung

6 von 7 Aufgaben aus den Aufgaben 9 bis 15

#### **Aufgabe 9 Arbeitssicherheit**

- Der muss eine Fahrerlaubnis und Einweisung für das Fahrzeug haben
- Aufenthalt im Gefahrenbereich ist verboten
- Warnkleidung tragen ...

Allgemeine Regeln für Fahrzeuge:

- Fahrzeuge müssen gegen unbeabsichtigte Bewegung gesichert sein

#### **Aufgabe 10 Zertifizierung**

- 10.1 Die Zertifizierung muss wiederholt werden, weil ein Zertifikat nur 3 Jahre gültig ist.  
Dahinter steckt der Gedanke, dass Qualität nicht durch einen einmaligen Kraftakt, sondern nur durch dauerndes Bemühen erreicht wird. Dazu gehören Informieren neuer Mitarbeiter, Anpassen

# Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker zentrale Abschlussprüfung Sommer 2002 (Baden-Württemberg)

---

an neue Techniken und Kundenanforderungen usw. Regelmäßige Audits und Zertifizierungen sollen dies gewährleisten.

- 10.2 Direkt bedeutet es für den Mitarbeiter, dass er besser weiß, was er zu tun hat und dass sein Betrieb insgesamt transparenter wird. Indirekt bedeutet es, dass die Kundschaft zufriedener wird und dass sein Arbeitsplatz sicherer ist.

## **Aufgabe 11 Kundendienst**

- Das Kundenfahrzeug muss ordentlich instandgesetzt und sauber sein, der Kunde muss es gleich finden
- Der Kunde will freundlich behandelt und kompetent beraten werden, z.B. durch Hinweis auf zusätzliche Probleme (bald abgefahrene Reifen ..)
- Man selbst muss sauber sein und ordentlich gekleidet, Namensschild tragen usw.

## **Aufgabe 12 Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter**

Anerkennung der Leistung, leistungsgerechte Bezahlung, gutes Betriebsklima, Förderung und Weiterbildung, Entscheidungsfreiheiten und Transparenz ....

## **Aufgabe 13 Qualitätsprüfung**

- 13.1 Der von der Betriebsleitung beauftragte, z.B. Werkstattmeister und Lagerverwalter.  
13.2 Kalibrieren (Prüfen) und Justieren (Einstellen), bei Tankanlagen auch Eichen Sichtprüfung und messende Prüfung

## **Aufgabe 14 Erscheinungsbild des Betriebes**

- 14.1 Einfahrt, Parkplatz, Fahrzeugannahme, ET-Verkauf, Kundendienst, Verkaufsraum, Werkstatt, Toiletten ..  
14.2 Sauberkeit, moderne Gestaltung, Übersichtlichkeit, aber auch Umgangston und Auftreten der Mitarbeiter

## **Aufgabe 15 Qualitätssicherung**

Kosten sparen, Ressourcen sparen, Betriebsabläufe optimieren, Qualität und Kundenzufriedenheit steigern, Konzernvorgaben erfüllen, Nachweispflicht gemäß PHG erfüllen, Durchlaufzeiten senken..

## Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

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

Hinweise: Es handelt sich um Lösungsvorschläge. Die meisten Fragen erlauben weitere richtige Lösungen.