

Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker zentrale Abschlussprüfung Sommer 2004 (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 Kundenservice

Der Kunde spielt für den Kfz-Betrieb eine wichtige Rolle. Er ist Auftraggeber und Zahlender für Leistungen. Wodurch lässt sich die Beziehung zwischen Kunden und Unternehmen verbessern ?
Machen Sie hierzu drei Vorschläge.

Aufgabe 2 Kundenarten

- 2.1 Warum sind Firmen- bzw. Behördenkunden für einen Kfz-Betrieb besonders wichtig ?
- 2.2 Nennen Sie drei Vorzüge, die diesen Kunden durch den Kfz-Betrieb gewährt werden ?

Aufgabe 3 Telefongespräch

- 3.1 Warum ist es wichtig, bei der Annahme von Telefongesprächen im Betrieb zusätzlich zum Firmennamen auch den eigenen Namen zu nennen ? Nennen Sie zwei Gründe.
- 3.2 Erläutern Sie Ihre Vorgehensweise bei einer telefonischen Reklamation.

Aufgabe 4 Kostenrechnung

Die Mitarbeiter eines Kfz-Betriebes erhalten 12,50 € pro Stunde. Der Gemeinkostenzuschlag beträgt 350 %, der Gewinn 12 %.

- 4.1 Berechnen Sie den Stundenverrechnungssatz einschließlich Mehrwertsteuer.
- 4.2 Nennen Sie fünf Einzelposten der Gemeinkosten.

Aufgabe 5 Kundenerwartung

Um die verschiedenen Kunden optimal zufrieden zu stellen, muss man Ihre persönlichen Erwartungen kennen.

Wie muss ein guter Fahrzeugverkäufer vorgehen, um die Kundenerwartungen beim Kauf eines Fahrzeugs herauszufinden ? Nennen Sie zwei Vorgehensweise.

Teilgebiet Umweltschutz

2 von 3 Aufgaben aus den Aufgaben 6 bis 8

Aufgabe 6 Umweltschutz

Das Fahrzeug eines Bekannten verliert geringe Mengen an Motorenöl.

Nennen Sie Ihrem Bekannten gegenüber zwei Argumente, diesen Mangel sofort beheben zu lassen.

Aufgabe 7 Altöleentsorgung

Kunde A lässt den Motorölwechsel in seiner Fachwerkstoff durchführen; Kunde B macht den Ölwechsel zu Hause und bringt das Altöl zur Entsorgung in Ihren Betrieb.

- 7.1 Weshalb wird das Motorenöl des Kunden B anders entsorgt, als das Motorenöl des Kunden A ?
- 7.2 Welche Behörde ist für die Entsorgung dieser Motorenöle zuständig ?
- 7.3 Welche anderen Öle dürfen dem Altöl im Betrieb beigemischt werden ? Nennen Sie drei.

Aufgabe 8 Abwasserbeseitigung

Bei der Abwassereinleitung in die öffentliche Kanalisation müssen für bestimmte Stoffe Grenzwerte eingehalten werden.

- 8.1 Nennen Sie zwei solcher Stoffe ?
- 8.2 Die Einhaltung dieser Grenzwerte wird in der Regel durch den Einbau eines Leichtflüssigkeitsabscheiders erreicht. Erklären Sie das Grundprinzip eines Leichtflüssigkeitsabscheiders.
- 8.3 Warum stellen mit dem Hochdruckreiniger entfernte Öle und mit tensidhaltigen Reinigungsmitteln abgewaschene Öle besondere Probleme für den Leichtflüssigkeitsabscheider dar ?

Teilgebiet Qualitätssicherung

6 von 7 Aufgaben aus den Aufgaben 9 bis 15

Aufgabe 9 Qualität im Betrieb

Um die Qualität eines Kfz-Reparaturbetriebes festzustellen, führen die Automobilhersteller Werkstatttests durch. Bei einem Testfahrzeug wurden in einer Werkstatt von 10 versteckten Fehlern nur vier gefunden.

Welche Maßnahmen müsste der Kfz-Reparaturbetrieb einleiten, um die Qualität für die Zukunft zu erhöhen ?
Machen Sie vier Vorschläge.

Aufgabe 10 Erscheinungsbild der Mitarbeiter

Das Erscheinungsbild der Mitarbeiter eines Betriebes ist für den geschäftserfolg sehr wichtig.

Erläutern Sie an Hand von drei beispielen, warum dies so ist.

Aufgabe 11 Zertifizierung

Sehr viele Betriebe lassen sich nach DIN ISO 9000ff zertifizieren.

Nennen Sie je zwei Vorteile, die der Betrieb bzw. der Kunde davon hat.

Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechaniker
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2004 (Baden-Württemberg)

Betrieb: _____

Kunde: _____

Aufgabe 12 Qualitätsbegriff

Der Begriff „Qualität“ stand früher nur für einwandfreie handwerkliche Arbeit.

Erläutern Sie, wie heute der Begriff „Qualität“ im Kfz-gewerbe zu verstehen ist.

Aufgabe 13 Mitarbeiter als Repräsentant des Betriebes

Für die Mitarbeiter in der Fahrzeugannahme ist es besonders wichtig, den Betrieb gut zu vertreten.

13.1 Welche Eigenschaften sollte ein solcher Mitarbeiter haben ? Nennen Sie drei.

13.2 Nennen Sie drei Unterstützungen, die dieser Mitarbeiter benötigt, um gute Arbeit zu leisten.

Aufgabe 14 Korrekturmaßnahmen am QM-System

14.1 Warum ist es für Kfz-Betriebe äußerst wichtig, regelmäßig Kundenbefragungen durchzuführen ?

14.2 Nennen Sie drei Möglichkeiten, diese Kundenbefragungen vorzunehmen.

Aufgabe 15 Arbeitseinstellung

Ein wesentlicher Punkt, um Fehler in der Werkstatt zu vermeiden, ist nicht nur das Können, sondern auch das Wollen der Mitarbeiter.

Erläutern Sie an Hand von vier Beispielen, wie man Mitarbeiter dazu bringen kann, sich voll für die Firma einzusetzen.

Teil 2

Teilgebiet EDV-Anwendungen

An einem Mercedes A140 von Frau Gabi Meier, Hauptstr. 2 in 88888 Musterstadt, sollen folgende Arbeiten durchgeführt werden.

- Ersetzen des Querlenkers vorne rechts
- Fahrzeug komplett optisch vermessen

Erstellen Sie hierfür einen Kostenvoranschlag.

Fahrzeugdaten

- A 140 L
- Baujahr 05/98
- Hubraum 1,4 Liter
- Leistung 60 kW

Kalkulationsdaten

- Stundenverrechnungssatz für aller Arbeitsstufen 70,00 €/Stunde

Lösungsvorschläge

(es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

Teilgebiet Kundenservice

Aufgabe 1 Kundenservice

So oft wie möglich den Kunden zufrieden stellen
Freundlichkeit
Persönliche Ansprache
zusätzliche Leistungen: Autowäsche ..

Aufgabe 2 Kundenarten

- 2.1 Besonders viele Aufträge (Umsatz, Gewinn)
planbare Arbeiten (Inspektionen) ermöglichen
kontinuierliche Auslastung
problemlose Auftragsabwicklung
Mitarbeiter des Großkunden können ev. als
Kunden geworben werden
- 2.2 Rabatte
bevorzugte Bedienung
Hol- und Bringservice

Aufgabe 3 Telefongespräch

- 3.1 Namensnennung ist persönlicher
ermöglicht dem Kunden die Ansprache
ermöglicht Rückfragen
- 3.2 Freundlich und verbindlich bleiben
Reklamation aufnehmen
Lösung vorschlagen und vereinbaren
Lösung durchführen

Aufgabe 4 Kostenrechnung

- 4.1

Stundenlohn	12,50 €
Gemeinkosten 12,50 x 350%	43,75 €
Selbstkosten	56,25 €
Gewinnaufschlag 56,25 x 12%	6,75 €
Stundensatz (netto)	63,00 €
MwSt 63,00 x 16%	10,08 €
Stundensatz	73,08 €
- 4.2 Abschreibung, Kreditzinsen, Strom, Gas, Heizöl,
Wasser, Abwasser, Werbung

Aufgabe 5 Kunden

- Man fragt den Kunden nach: Wünschen, finanziellem
Rahmen, Einsatzzweck für das Fahrzeug,
Fahrleistung, usw.
- Man beobachtet den Kunden, welche Fahrzeuge er
betrachtet, schätzt seinen Stil an seinem Äußeren,
seinem Alter, seinem Fahrzeug und seiner
Begleitung ab usw.
- Man informiert sich über den Kunden aus der
Kundenkartei

Teilgebiet Umweltschutz

Aufgabe 6 Umweltschutz

Das verlorene Öl
- belastet die Umwelt (Grundwasser)
- Rutschgefahr für andere Verkehrsteilnehmer
- kostet Geld und Zeit (Kontrolle und Nachfüllen)
- verunreinigt den Parkplatz
- gefährdet den Motor (mangelnde Schmierung)

Aufgabe 7 Altölersorgung

- 7.1 Das Öl des Kunden B ist Öl unbekannter Herkunft
und kann mit anderen Stoffen vermischt sein.
- 7.2 Landratsamt
- 7.3 Getriebeöl, ATF, Hydrauliköl

Aufgabe 8 Abwasserbeseitigung

- 8.1 Kohlenwasserstoffe (z.B. Kraftstoff), Halogene,
Schwermetalle.
- 8.2 Der Abscheider nutzt aus, dass leichtere Flüssig-
keiten oben schwimmen, und lässt das schwerere
Wasser unten abfließen.
- 8.3 Hochdruckreiniger und Reinigungsmittel binden
das Öl als Emulsion oder in Lösung, sodass es
nicht zuverlässig obenauf schwimmt.

Teilgebiet Qualitätssicherung

Aufgabe 9 Qualität im Betrieb

Ausbildung der Mitarbeiter
Belehrungen
Betriebsabläufe und Aufgabenbeschreibung
Motivierung der Mitarbeiter
Checklisten und Arbeitsanweisung
Bereitstellung von Werkzeug und
Werkstatthandbüchern
Endkontrollen

Aufgabe 10 Erscheinungsbild der Mitarbeiter

- Ein gepflegtes Äußeres macht einen seriösen Eindruck
- Verbindlichkeit und Interesse zeigen dem Kunden, dass er wichtig ist
- fachkundige Aussagen vermitteln Kompetenz
- einheitliche Kleidung ermöglicht dem Kunden eine leichtere Zuordnung

Aufgabe 11 Zertifizierung

Betrieb: Erfüllt die Forderung des Konzernes, Werbung, Absicherung nach Produkthaftungsgesetz, bessere Organisation des Betriebes

Kunde: außer dem besseren Gefühl genießt er hoffentlich alle Vorteile eines besser organisierten Betriebes: bessere Service, größere Zuverlässigkeit, bessere Arbeit.

Aufgabe 12 Qualitätsbegriff

Qualität ist dann gegeben, wenn der Kunde zufrieden ist. Qualität umfasst alle Bereiche der Dienstleistungen im Kfz-Betrieb und ist im scharfen Wettbewerb unter den Kfz-Betrieben nötig, um die Kunden zu gewinnen und zu halten.

Aufgabe 13 Mitarbeiter als Repräsentant des Betriebes

- 13.1 Freundlichkeit, Korrektes Auftreten, Fachwissen, Sauberkeit, Sprache des Kunden,
13.2 - Zuverlässige Zuarbeit von anderen Betriebsteilen
- Fachwissen und Informationen
 - gutes Betriebsklima
 - ausreichend Zeit

Aufgabe 14 Korrekturmaßnahmen am QM-System

- 14.1 Um zu wissen, ob die Kunden zufrieden sind oder wo es Schwachstellen gibt, die zu verbessern sind. Außerdem kann das Interesse die Kundenbindung erhöhen.
14.2 Telefonisch, schriftlich durch Fragebogen, mündlich im Betrieb, „Kummerkasten“

Aufgabe 15 Arbeitseinstellung

- Motivierung durch die Betriebsleitung
 - Anerkennung
 - Leistungsbezogenen Löhne
 - flexible Arbeitszeiten

- Eigenverantwortliche Arbeit
- gutes Betriebsklima
- Transparenz von Organisation und Entscheidungen
- Vorbild der Vorgesetzten
- ...

Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

fehlt

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