

Zusatzqualifikation Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechatroniker/ -in zentrale Abschlussprüfung Sommer 2007 (Baden-Württemberg)

zugelassene Hilfsmittel: Formelsammlung, Taschenrechner, Zeichengeräte, Farbstifte (rot, blau, grün, braun)	Tabellenbuch, Gewichtung: 75%	Prüfungsdauer: 60 Minuten
Teil 1	25%	30 Minuten
Teil 2		

Teil 1

Projektbeschreibung: Betriebsübernahme

Herr Renner war mehrere Jahre erfolgreich als Werkstattmeister in einem Autohaus tätig. Er hat sich nun selbstständig gemacht und möchte seinen Betrieb leistungsfähig und nach modernen Gesichtspunkten führen. Dazu gehören optimaler Kundenservice, motivierte Mitarbeiter, ein Vertrauen erweckendes Erscheinungsbild des Betriebs und die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen und Vorschriften.

Teilgebiet Kundenservice (Richtzeit 15 Minuten)

Aufgabe 1 Kundenservice

Herr Renner ist sich der Bedeutung einer guten Beziehung zwischen dem Kunden und seinem Autohaus sowie seinen Mitarbeitern bewusst.

- 1.1 Welche Bedeutung hat der Kunde für den Kfz-Betrieb? Machen Sie drei Angaben!
- 1.2 Welche Gründe bewegen einen Kunden, das Autohaus zu wechseln? Nennen Sie drei.

Aufgabe 2 Kundeninteressen

Herr Renner lässt seinen Kundendienstberater und seinen Verkaufsleiter bei einer Schulung wissen, dass es unterschiedliche Kundeninteressen gibt.

Begründen Sie die möglichen unterschiedlichen Kriterien für den Kauf eines Autos zwischen einer Familie und einer Einzelperson.

Nennen Sie jeweils drei Gesichtspunkte.

Aufgabe 3 Kosten im Autohaus

Zum Jahresende lässt Herr Renner überprüfen, ob er mit seiner Kostenrechnung richtig liegt. Im ersten Jahr des Kfz-Betriebs Renner sind folgende Kosten angefallen:

Fertigungslöhne	80.450,00 €
Hilfslöhne	27.217,00 €
Gehälter	49.260,00 €
Soziale Aufwendungen	38.190,00 €
Raumkosten	20.610,00 €
Einrichtungskosten	28.362,00 €
Materialgemeinkosten	14.220,00 €
Steuern, Gebühren	9.285,00 €
Verschiedene Kosten	7.545,00 €
Verwaltungskostenumlage	20.917,00 €

- 3.1 Herr Renner will die Höhe der Gemeinkosten wissen. Ermitteln Sie die Gemeinkostensumme.
- 3.2 Berechnen Sie den Gemeinkostenzuschlag in %, den das Autohaus Renner erhebt.

Teilgebiet Umweltschutz (Richtzeit 10 Minuten)

Aufgabe 4 Umgang mit Reststoffen

- 4.1 Es gibt Gründe, weshalb Umweltschutz auch im Autohaus Renner notwendig ist. Nennen Sie zwei.
- 4.2 Im Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz ist klar geregelt, wie mit Abfällen zu verfahren ist. Auf welche Grundsätze bezieht sich dieses Gesetz?

Aufgabe 5 Entsorgung Kfz-spezifischer Problemstoffe (Altöl)

Da das Autohaus gewerbsmäßig Verbrennungsmotorenöle oder Getriebeöle an Endverbraucher abgibt, ist es verpflichtet, eine Annahmestelle für solche gebrauchten Öle einzurichten.

- 5.1 Wie müssen diese Annahmestellen beschaffen sein? Machen Sie drei Angaben.
- 5.2 Ergänzen Sie die fehlenden Worte in dem Lückentext auf der Anlage 1.
Die fehlenden Wörter entnehmen Sie der Wortsammlung (siehe Anlage 1 oben).

Teilgebiet Qualitätsmanagement (Richtzeit 35 Minuten)

Aufgabe 6 Norm des Qualitätsmanagements

Die Qualitätsnormung wird u.a. in der DIN EN ISO 9000ff erfasst. Herr Renner und seine Mitarbeiter möchten ihr Autohaus zertifizieren lassen. Hierzu ist eine Reihe von Vorüberlegungen anzustellen.

- 6.1 Was bedeuten die einzelnen Abkürzungsteile der Bezeichnung DIN EN ISO 9000 ff?
- 6.2 Welche Grundaussage ist in der DIN EN ISO 9000 ff festgelegt?

Aufgabe 7 Zielsetzung der Qualitätsnormung

- 7.1 Beschreiben Sie den Begriff „Qualität“ gemäß der Norm DIN EN ISO 9000 ff.
- 7.2 Nennen Sie vier Ziele der Qualitätsnormung.
- 7.3 Mit welchen Maßnahmen werden die Ziele der DIN EN ISO 9000 ff erreicht? Nennen Sie vier.

Aufgabe 8 Qualität im Kfz-Betrieb - Qualitätsmanagementelemente

Das äußere Erscheinungsbild eines Kfz-Betriebs spielt bei vielen Kunden, so auch bei den Kunden des Autohauses Renner, eine wesentliche Rolle.

- 8.1 Nennen Sie jeweils drei Beispiele für das Erscheinungsbild des Betriebs und der Mitarbeiter.
- 8.2 Bei den ständigen Neuerungen in der Technik eines Autos sollten die Mitarbeiter immer auf dem aktuellen Stand sein.

Welche Maßnahmen würden Sie als Betriebsleiter ergreifen, um dieses Ziel zu erreichen. Beschreiben Sie stichwortartig drei Maßnahmen.

Aufgabe 9 Betriebsstruktur

Ein modernes Autohaus wie das Autohaus Renner sollte klar strukturiert und die einzelnen Betriebsbereiche für den Kunden leicht auffindbar sein.

- 9.1 In welche drei Bereiche könnte beispielsweise der Verkauf gegliedert sein?
- 9.2 Auch der Werkstattbereich sollte über eine funktionsgerechte Einteilung verfügen. Geben Sie fünf mögliche Teilbereiche an.

Aufgabe 10 Organisationsplan

Der Organisationsplan des Autohauses Renner beschreibt u.a. die Tätigkeits- und Aufgabenbereiche der einzelnen Mitarbeiter.

- 10.1 Nennen Sie drei führende Mitarbeiter mit unterschiedlichen Aufgabenbereichen in einem größeren Autohaus.
- 10.2 Auch die Mitarbeiter in der Werkstatt können unterschiedliche Tätigkeitsbereiche haben. Machen Sie drei Angaben.

1 Teil 2

Aufgabe EDV-Anwendungen

Für das unten genannte Fahrzeug ist eine Rechnung zu erstellen und auszudrucken. Folgende Angaben sollten aus der Rechnung ersichtlich sein:

1. Firmenkopf
2. Kundenadresse auf der ersten Seite
3. Fahrzeugtyp, amtliches Kennzeichen
4. Farbe, Erstzulassung, Laufleistung
5. Reparaturbeginn und -ende, nächste HU und nächste AU
6. Stundensatz der Werkstatt / AW-Werte
7. Preis für die unten stehenden Arbeiten

Weitere Angaben zur Rechnung:

Firmenkopf: Autohaus Renner
Industriestraße 15
89584 Ehingen

Kundenname:
Peter Schülername (Name des
Prüfungsteilnehmers)
Weiherstraße 10
89584 Ehingen

Fahrzeug: Wird von der Schule festgelegt.

Farbe / Erstzulassung / Laufleistung:
Werden von der Schule festgelegt.

Reparaturbeginn:
heute (Tag der EDV-Prüfung): 7.30 Uhr

Reparaturende:
gleicher Wochentag, eine Woche später,
16.00 Uhr

Nächste HU/AU:
jeweils Oktober 2008

AW-Verrechnung:
1 AW = 3,52 €

Auszuführende Arbeiten:
Kupplung muss instand gesetzt werden
Motorraumverkleidung aus- und einbauen
(2 AW)
Getriebe aus- und einbauen (45 AW)
Ausrücklager erneuern (5 AW)
Kupplung aus- und einbauen (5 AW)
Gelenkscheibe erneuern (2 AW)

Rechnungsstellung:
Es soll ein Rechnungstyp gewählt werden,
aus dem alle Angaben für den Kunden zu
erkennen sind, die unter den Punkten 1 bis
7. (siehe oben) genannt sind.

Beachten Sie:
Die gegebenen AW-Werte für die Reparatur ändern
sich in Abhängigkeit des von der Schule ausgewählten
Fahrzeugs.

Anhang 1: Schülervorgabeblatt zu 5.2
Entsorgung kfz-spezifischer Problemstoffe

Wortsammlung:

Zusatzqualifikation Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechatroniker/ -in
zentrale Abschlussprüfung Sommer 2007 (Baden-Württemberg)

Sonderabfall, Fremdstoffe, Rückstellprobe, Kfz-Betrieb, Abfallnachweis, Aufbewahrungspflicht,
Altöl-Übernahmeschein, Altölsammler, 3-monatige Aufbewahrungspflicht

Lückentext:

Bei der Entsorgung von Altöl bekannter Herkunft besteht für das Autohaus

Renner die Verpflichtung einen zu führen. Dies geschieht in Form des Dieser muss sowohl durch den als auch durch den unterzeichnet werden.

Ferner ist eine zu ziehen. Ein Teil der Probe bleibt im Renner, den anderen Teil erhält der

Es besteht eine als Nachweis, ob dem Altöl beigemischt waren oder nicht. Altöl unbekannter Herkunft muss als entsorgt werden.

Zusatzqualifikation Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechatroniker/ -in zentrale Abschlussprüfung Sommer 2007 (Baden-Württemberg)

Lösungsvorschläge

(es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

nicht. Altöl bekannter Herkunft muss als Sonderabfall entsorgt werden.

Teilgebiet Kundenservice

Aufgabe 1 Kundenservice

- 1.1 Auftraggeber, Geldgeber, indirekter Arbeitgeber
- 1.2 Markenwechsel, Mangelnde Zufriedenheit wegen: Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Termintreue, Umgang mit dem Kunden

Aufgabe 2 Kundeninteressen

Familie: Platzbedarf, Verbrauch, Anschaffungs- und Betriebskosten, Sicherheit, praktische Handhabung

Einzelperson: Sportliche Fahrwerte, Tuning, Musikanlage, optische Aufmachung

Aufgabe 3 Kosten im Autohaus

- 3.1 Die Gemeinkosten betragen 215.606 € und setzen sich aus allen Kosten zusammen, die auch ohne einen Auftrag anfallen: Hilfslohne, Gehälter, Soziale Aufwendungen, Raumkosten, Einrichtungskosten, Materialgemeinkosten, Steuern, Gebühren, Verschiedene Kosten, Verwaltungskostenumlage
- 3.2 Beim Autohaus Renner beträgt der Gemeinkostenzuschlag 268 % und wird berechnet aus den Gemeinkosten geteilt durch Fertigungslöhne.

Teilgebiet Umweltschutz

Aufgabe 4 Umgang mit Reststoffen

- 4.1 Schutz des Lebensraums (Wasser, Luft, Boden, Lärm), Schutz knapper Ressourcen (Rohstoffe, Energie), Erfüllung gesetzlicher Vorschriften, Imagegründe
- 4.2 Abfälle vermeiden, verwerten, entsorgen

Aufgabe 5 Aufgabe 5 Entsorgung Kfz-spezifischer Problemstoffe (Altöl)

- 5.1 Altöl bekannter und unbekannter Herkunft müssen getrennt in gekennzeichneten Behältern gesammelt werden. Altöl darf keine negativen Auswirkungen auf Menschen und Umwelt haben und nicht in Böden und Gewässer gelangen. Wird Altöl in einem Raum gelagert, müssen die Tanks in einer Wanne stehen. Der Raum darf keinen Anschluss an die Kanalisation haben. Nur Altöle mit einem Flammpunkt über 55 °C dürfen gelagert werden, Brand- und Explosionsschutz muss gewährleistet sein. Behälter für Altöle „unbekannter Herkunft“ dürfen nicht in Arbeitsräumen gelagert werden.
- 5.2 Bei der Entsorgung von Altöl bekannter Herkunft besteht für das Autohaus Renner die Verpflichtung, einen Abfallnachweis zu führen. Dies geschieht in Form des Altöl-Übernahmescheins. Dieser muss sowohl durch den Kfz-Betrieb Renner als auch durch den Altölsammler unterzeichnet werden. Ferner ist eine Rückstellprobe zu ziehen. Ein Teil der Probe bleibt im Kfz-Betrieb Renner, den anderen Teil erhält der Altölsammler. Es besteht eine dreimonatige Aufbewahrungspflicht als Nachweis, ob dem Altöl Fremdstoffe beigemischt waren oder

Teilgebiet Qualitätsmanagement

Aufgabe 6 Norm des Qualitätsmanagements

- 6.1 DIN: Deutsche Industrie Norm = nationale Norm
EN: Europäische Norm
ISO: Internationale Normenreihe
9000ff: Die Ordnungsnummern der Normen sind 9000 und einige weitere
- 6.2 Die Normen nennen Bereiche, die von der Betriebsleitung geregelt sein, wenn sie ein QM-System einrichten möchte.

Hinweis: Die Normenreihe 9000ff ist inzwischen veraltet.

Aufgabe 7 Zielsetzung der Qualitätsnormung

- 7.1 Qualität ist, wenn der Kunde zufrieden ist.
- 7.2 Kostensenkung, Qualitätsversprechen, Kundenzufriedenheit, Imagegewinn, Vertrauen in das Produkt, frühzeitige Fehlererkennung, Verbesserung der Betriebsabläufe, Nachweisführung im Sinne des Produkthaftungsgesetzes
- 7.3 Qualitätsmanagement einführen, Mitarbeiter qualifizieren, Zuständigkeiten regeln, Dokumentation, Prozesse optimieren, Vorschlagswesen einrichten, Information und Kommunikation verbessern, Prüfmittelüberwachung / Prozesslenkung

Aufgabe 8 Qualität im Kfz-Betrieb - Qualitätsmanagementelemente

- 8.1 Betrieb: optische Aufmachung, gute Beleuchtung, freundliches Ambiente, Kundensitzecke, Cafeteria, Sauberkeit, deutliche Kennzeichnung der einzelnen Bereiche
Mitarbeiter: saubere, einheitliche Arbeitskleidung, Namensschilder, ordentliches Auftreten, höfliche und freundliche Behandlung der Kunden
- 8.2 Qualitätsbeauftragten benennen, Ermittlung von Schulungsbedarf (z. B. ein neues Modell ist auf den Markt gekommen), regelmäßige Fortbildung und Schulung, regelmäßige Mitarbeitertreffen zum Informationsaustausch

Aufgabe 9 Betriebsstruktur

- 9.1 Reparatur, Teileverkauf, Neuwagenverkauf, Gebrauchtwagenverkauf
- 9.2 Kundendienstbereich, Diagnose, Reparatur, Waschhalle, Teilelager, Schadstofflager, Fahrzeugannahme, Karosserieinstandsetzung und Lackierung

Aufgabe 10 Organisationsplan

- 10.1 Betriebsleiter, Verkaufsleiter, Kundendienstleiter, Werkstattleiter
- 10.2 Werkstattmeister, Service-Techniker, Teileleiter, Annahmemeister

Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

fehlt

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