

Zusatzqualifikation Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechatroniker/ -in zentrale Abschlussprüfung Sommer 2008 (Baden-Württemberg)

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

Teil 1

Projektbeschreibung: Innerbetriebliche Schulung

Dem Leiter des Autohauses, in dem Sie beschäftigt sind, ist bekannt, dass Sie das Zusatzprogramm „Qualitätsmanagement und Kundenservice“ an Ihrer Berufsschule besucht haben. Sie erhalten daher von ihm den Auftrag, eine innerbetriebliche Schulung der Mitarbeiter in den Bereichen Kundenservice, Umweltschutz und Qualitätsmanagement durchzuführen. Nachfolgende Fragen sind bei Ihrer Vorbereitung von besonderer Wichtigkeit.

Teilgebiet Kundenservice (Richtzeit 15 Minuten)

Aufgabe 1 Kundengewinnung 1,5

Einige Kunden wechseln das Autohaus. Deshalb ist es für ein Autohaus wichtig, Neukunden zu gewinnen.

- 1.1 Beschreiben Sie drei Möglichkeiten, neue Kunden anzusprechen und zu gewinnen.
- 1.2 Ein möglicher Neukunde interessiert sich für einen Neuwagen. Beschreiben Sie bei der Schulung Ihren Mitarbeitern die Vorgehensweise beim Verkaufsgespräch.

Aufgabe 2 Kundenpflege 1,5

In anspruchsvollen Dienstleistungsberufen lautet ein Fortbildungsziel: "Gelegentlich sollten die Kundenerwartungen übertroffen werden".

- 2.1 Nennen Sie drei Beispiele für eine gute Kundenannahme.
- 2.2 Welche üblichen Serviceerwartungen hat ein Kunde an eine Fachwerkstatt?
- 2.3 Beschreiben Sie Ihren Kollegen an einem Beispiel, wie die Kundenerwartungen übertroffen werden können.

Teilgebiet Umweltschutz (Richtzeit 10 Minuten)

Aufgabe 3 Abfallgesetz 1

Im Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz sind grundsätzliche Verpflichtungen zur Vermeidung von Abfallbergen und dem sinnvollen Umgang mit Abfall festgelegt.

- 3.1 Beschreiben Sie die Grundsätze der Abfallgesetzgebung.
- 3.2 Welchen Sinn hat die Probenentnahme bei der Abholung des Altöls?

Aufgabe 4 Altfahrzeugverordnung 1

Ein Kunde möchte sein schrottreifes Auto endgültig entsorgen.

- 4.1 Unter welcher Bedingung ist eine Abmeldung des PKW bei der Zulassungsstelle möglich?
- 4.2 Beschreiben Sie zwei Demontagerichtlinien bei der Altfahrzeugverwertung.

Teilgebiet Qualitätsmanagement (Richtzeit 35 Minuten)

Aufgabe 5 Qualitätsmanagementsystem 3

Im Empfangsraum Ihres Autohauses ist ein Zertifikat, aus dem hervorgeht, dass der Betrieb ein Qualitätssicherungssystem eingeführt und den Nachweis erbracht hat, dass die Forderungen der DIN EN ISO 9002 erfüllt sind.

- 5.1 Erklären Sie den Mitarbeiter bei der Schulung die vier Bestandteile der oben genannten Norm.
- 5.2 Beschreiben Sie die nötige dokumentierenden Vorbereitungen zur DIN EN ISO 9002 - Zertifizierung.
- 5.3 Erläutern Sie den Vorgang der Zertifizierung.

Aufgabe 6 Ziele des Qualitätsmanagementsystems 1

Beschreiben Sie fünf betriebliche Ziele, die mit dem Qualitätsmanagementsystem erreicht werden sollen.

Aufgabe 7 Wartung und Instandhaltung 1

Für Qualitätsarbeit und Termintreue sind funktionierende Werkstatteinrichtungen, Geräte und Werkzeuge unerlässlich.

Nennen Sie fünf Werkstatteinrichtungen, Geräte oder Werkzeuge, welche jährlich von einem Sachkundigen, einem Hersteller oder einem zertifizierten Prüfmitteldienst kontrolliert bzw. gewartet werden müssen.

Aufgabe 8 Kundenreklamation 1

Für das Qualitätsmanagement und den Kundenservice ist die Kundenreklamation ein nützliches Instrument.

Beschreiben Sie zwei Vorteile einer berechtigten Kundenreklamation für den Betrieb.

Aufgabe 9 Entwicklung der Qualitätssicherung 1

Der Firmeninhaber möchte, dass sich seine Mitarbeiter am kontinuierlichen Verbesserungsprozess „KVP“ stärker beteiligen.

Erklären Sie bei der Schulung die Bedeutung des KVP für den Betrieb anhand von zwei Beispielen.

Teil 2

Lösungsvorschläge

(es handelt sich nicht um offizielle Lösungen)

Aufgabe EDV-Anwendungen

fehlen

An dem nachstehend aufgeführten Fahrzeug ist nach Kostenvoranschlag / Auftragserteilung ein Kupplungs-
satz einzubauen. Während dieser Arbeit wurde
Ölaustritt am kupplungsseitigen Kurbelwellenlager
festgestellt. Erweitern Sie den Auftrag entsprechend
und erstellen Sie eine Rechnung für alle Arbeiten.

Alle üblichen Daten wie Firmenkopf, Kundennamen,
Fahrzeug, Reparaturberechnung sollen, entsprechend
der Möglichkeiten des EDV-Programms, im Formblatt
enthalten sein.

Firmenkopf Autohaus Strebsam
Friedrichstraße 22
79761 Waldshut-Tiengen
Es bediente Sie Frau /Herr Prüfling

Kunde Frau / Herr Vorname Prüfling (Name des
Schülers)
Wallgraben 12
79761 Waldshut-Tiengen
Kunden-Nr. 1238 (Stammkunde)

Fahrzeug FORD Focus Kombi
Motor 1,8 Endura TDDi 75KW
Fg.-Nr. WF0NXXGCDNYE32833,
EZ 08/2000, KBA-Nr. zu1: 010124;
zu2: 8566; zu3: 36702
Amtl. Kennz. WT-QM 2006,
km-Stand 164.342
TÜV / AU - Termin 08.07

Auftragsannahme-/ Rechnungsdatum
Tag der Prüfung, R-Nr. 08/10627

Kostenvoranschlag vom
zwei Wochen vor Prüfungstag

Stundensatz
85,- € / Stunde für alle Arbeiten