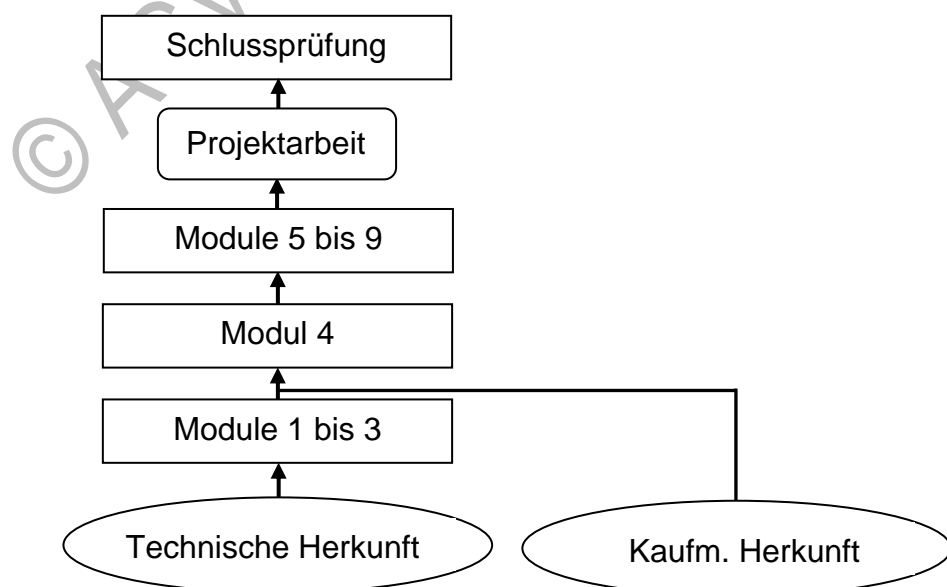


Modul 4

Offert/- und Auftragswesen



Modul 4 Offert/- und Auftragswesen

4.1. Modulidentifikation

Titel:	Offert/- und Auftragswesen
Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen kennen die Grundlagen einer Fahrzeugannahme und einer Fahrzeugrückgabe. Erstellen anhand eines Kalkulationsprogramms eine verbindliche Offerte. Erstellen Werkstattaufträge, überwachen sie und kennen die Massnahmen um sie zu erweitern. Führen eine Endkontrolle durch.
Kompetenznachweis:	Schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit)
Niveau:	Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis
Lernziele:	<p>Die Absolventen</p> <ul style="list-style-type: none"> - können die Kunden bei der Fahrzeug-Entgegennahme kompetent bedienen/beraten und auf ihre Anliegen eingehen. - zeigen die Vorteile einer Direkt- oder Dialogannahme auf, erstellen Verkaufsfördermassnahmen. - erstellen für das Werkstattpersonal einen Werkstattauftrag mit den Zeitvorgaben und besprechen ihn mit dem Werkstattchef - erstellen dem Kunden anhand eines gängigen Kalkulationsprogramms einen verbindlichen Kostenvoranschlag und berechnen den Fahrzeugmarktwert nach Bedarf - kennen verschiedene Überwachungsmöglichkeiten und können sie anwenden. Sie kennen die Machenschaften einer Auftragsweiterung und wenden sie an. - sind im Stande, die Endkontrolle fachgerecht durchzuführen. - orientieren die Kunden bei der Fahrzeug-Rückgabe über den Auftragsverlauf und erklären ihnen die Rechnung
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis anerkannt.
Laufzeit:	7 Jahre

2.2 Anbieteridentifikation

Anbieter:	Autogewerbe-Verband der Schweiz, Mittelstrasse 32, 3012 Bern, Tel. 031/307 15 15, Fax 031/307 15 16
Angebotsform:	Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse
Inhalte:	Anhang
Lernzeit:	52 Stunden
Gültigkeitsdauer:	5 Jahre
Bemerkungen:	keine

ANHANG

4. Offert/- und Auftragswesen

4.1 Terminvereinbarung/Empfang des Kunden/der Kundin

- Den Kunden professionell begrüßen und empfangen, Kundenanliegen erfassen, Unterlagen bereitstellen und Werkstattauftrag eröffnen, Zusatzarbeiten abklären, Zeit und Termine vereinbaren, Transportmöglichkeit organisieren usw.

4.2 Direkt- oder Dialogannahme

- Schlüsse und Folgerungen einer Dialog-Aannahme ziehen. Kundenvorteile qualifizieren. Zum Beispiel: Aufbau einer aktiven Kundenbeziehung, Auftragseröffnung im Dialog mit dem Kunden. Beratungsleistung und Einsatz verkäuferischer Akzente zur Auftragsoptimierung. Sicherstellung der Kundenzufriedenheit. Ziele und Vorteile aus der Sicht des Kunden, aus der Sicht des Unternehmers. Verkaufsfördermassnahmen.

4.3 Kostenvoranschlag

- Bei Bedarf Kostenvoranschläge für Service, mechanische Reparaturarbeiten und Karoserieschäden, Malerarbeiten mit Hilfsmitteln (EDV-Programme) erstellen und dem Kunden erklären. Dabei Abgrenzungen vornehmen wie: Kundenanteil, Garantieanteil, Kulanzanteil, Fremdversicherungsanteil, interner Anteil
- Kostengutsprache von Ersatzfahrzeug bei Versicherungsfall abklären
- Marktwert des Fahrzeugs berechnen

4.4 Werkstattauftrag

- Werkstattauftrag mit Berücksichtigung der Beanstandungsliste ausarbeiten, anschliessend mit dem Werkstattchef/Gruppenchef (Werkstatt) besprechen und übergeben
- Anwendung von verschiedenen Arbeitsüberwachungen bewerten
- Dem Kunden Unvorhergesehenes oder neue Zusatzarbeiten telefonisch bekanntgeben, den Auftrag erweitern

4.5 Endkontrolle/Schlusscheck

- Fahrzeug aufgrund des Reparaturauftrags, der Auftragserweiterung auf Vollständigkeit, Sauberkeit, ausgefülltes Serviceheft, usw. überprüfen

4.6 Fahrzeugrückgabe

- Aufgeführte Arbeiten anhand der Rechnung erklären, ev. ersetzte Teile zeigen
- Kunden verabschieden, Nachbetreuung bekanntgeben

Bern, 28.06.2010 // JF/phl

G:\AWB\NICHT ARCHIVIEREN\Vorgabedoku-HBB\KDB\KDB-Module ab 2010\06.2010 KDB-Modul 4.DOC