

Stellenbeschreibung

Position

Werkstattleiter im AUDI-Zentrum Wolfsburg

Verantwortungsbereich

Der Funktionsträger hat dafür Sorge zu tragen, dass die Werkstatt des Betriebes durch eine optimale Instandhaltungs- und Instandsetzungsleistung zur Kundenzufriedenheit und Ausschöpfung des Marktpotenzials im Service-Bereich beiträgt. Dazu ist es notwendig, alle Mitarbeiter im Werkstattbereich zu kundenorientiertem Denken und Handeln zu veranlassen. Dies ist auch die Grundlage zur Realisierung angemessener Deckungsbeiträge im Rahmen des Gesamtbetriebsergebnisses.

Hauptaufgaben

1. Kundenbegeisterung

- 1.1 Sichern einer schnellen und anforderungsgerechten Instandhaltung und Instandsetzung der Kundenfahrzeuge – sowie der Erfüllung aller Anforderungen an eine VW-/Audi-Werkstatt
- 1.2 Sichern einer hohen Arbeitsqualität im Werkstattbereich (Termine, Ausführung, Abrechnung zur Wahrung des Kundeninteresses)
- 1.3 Sicherstellen, dass das Erscheinungsbild der Werkstatt zur Profilierung des Unternehmens als bestem Service-Anbieter beiträgt

2. Marktbearbeitung

- 2.1 Beobachten des Kunden- und Wettbewerberverhaltens im Werkstattmarkt:
 - Beobachten der Kundenzufriedenheit (Reklamationsverhalten, Mitarbeiterinformationen, Telefonreport)
 - Beobachten von Marktbesonderheiten (Kundenstruktur, Fahrzeugstruktur)
 - Beobachten der Konkurrenzangebote in den einzelnen Werkstattleistungen (Instandhaltung, Instandsetzung, PASS)
- 2.2 Entwickeln von Vorschlägen für Maßnahmen des Werkstattbereichs zur schnellen Reaktion auf Entwicklungen des Kunden- und Wettbewerberverhaltens
- 2.3 Informieren des Kundendienstleiters über die Entwicklung des Kunden- und Wettbewerberverhaltens und mögliche Maßnahmen des Werkstattbereichs

Fortsetzung



- 2.4 Umsetzen von Maßnahmen zur Absatzförderung und Ergebniskontrolle (Kosten/Nutzen) im Werkstattbereich. Information des KD-Leiters
- 2.5 Pflegen der Geschäftsbeziehungen zu den Werkstattkunden (z.B. Wagenparkbesitzer, größere Kunden), sofern diese nicht vom KD-Leiter selbst betreut werden
- 2.6 Nutzen der Kundenkontakte für den Fahrzeugverkauf

3. Personal

- 3.1 Führen, Anleiten, Informieren und Motivieren der unterstellten Mitarbeiter, um die Zielsetzung, bester Service-Anbieter zu werden, durch engagierte, motivierte und qualifizierte Werkstattmitarbeiter zu unterstützen
- 3.2 Durchsetzen von kundenorientierten Arbeits- und Handlungsweisen bei allen im Kundenkontakt stehenden Mitarbeitern (z.B. Service-Berater, Telefonistin, Werkstatt-Mitarbeiter)
- 3.3 Entwickeln von Vorschlägen zur Anpassung der Personalausstattung an Veränderungen des Marktes und der technischen Ausstattung:
 - hinsichtlich der Anzahl der Mitarbeiter,
 - hinsichtlich der nötigen Qualifikation der Mitarbeiter,
 Vorbereitung entsprechender Entscheidungen des KD-Leiters und der Geschäftsleitung
- 3.4 Entwickeln von Vorschlägen zur Aus- und Weiterbildung der Werkstattmitarbeiter in Abhängigkeit von Qualifikation und Leistungsstand sowie Veranlassung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in Absprachen mit dem KD-Leiter
- 3.5 Kontrollieren und Beurteilen der Werkstattmitarbeiter. Überwachen der erbrachten Leistungen aller Mitarbeiter nach vorgegebenen, mit dem KD-Leiter abgestimmten wirtschaftlichen Kriterien
- 3.6 Durchführen von Mitarbeiterbesprechungen als Grundlage für das Entwickeln einheitlicher Qualitätsmaßstäbe sowie das Durchsetzen vereinbarter Arbeits- und Handlungsweisen
- 3.7 Erstellen von Ausbildungsplänen nach den Richtlinien des Gesetzgebers

4. Organisation

- 4.1 Sicherstellen einer rationellen Organisation im Werkstattbereich unter Beachtung betriebswirtschaftlicher Erfordernisse und des Zieles „Mehr Dienst am Kunden“
- 4.2 Sicherstellen einer aufgabengerechten Organisation. Dazu gehören:
 - Planen und Festlegen einer optimalen Raumnutzung
 - Planen und Festlegen einer optimalen Ausstattung mit Mitarbeitern
 - Planen und Festlegen einer optimalen Ausstattung mit allen notwendigen technischen Systemen und Hilfsmitteln
- 4.3 Sicherstellen eines aufgabengerechten Ablaufs. Dazu gehören:
 - Planen und Festlegen einer rationellen Abwicklungstechnik zur Gewährleistung eines reibungslosen Arbeitsablaufs
 - Planen und Festlegen einer rationellen Nutzung aller vorhandenen Systeme und Hilfsmittel zur wirtschaftlichen und schnellen

Fortsetzung



- Instandhaltung und Instandsetzung
- Planen und Festlegen rationeller und schneller Abläufe in der Kundenbedienung (Abnahme, Fahrzeugübergabe, Rechnungserstellung)
- 4.4 Sicherstellen einer aufgabengerechten Informationsstruktur. Dazu gehören:
 - Informieren des KD-Leiters über alle Verbesserungsmöglichkeiten, Vorschläge und Planungen im Werkstattbereich
 - Informieren der Mitarbeiter zur Durchsetzung der Unternehmensziele
 - Selbstinformieren über neue Erkenntnisse und Erfahrungen im Werkstattmanagement zur Förderung von Wirtschaftlichkeit und Rentabilität und des „Dienstes am Kunden“
 - Sicherstellen der Vollständigkeit und laufenden Aktualisierung der Service-Literatur. Organisieren günstiger Zugriffsmöglichkeiten sowie regelmäßiger Benutzung
- 4.5 Kontrollieren der Arbeitsqualität anhand von Stichproben
- 4.6 Steuern und überwachen der Gewährleistungs- und Kulanzabwicklung sowie der Korrespondenz – außer bei einzelnen Problemfällen, die der KD-Leiter bearbeitet
- 4.7 Sicherstellen von Instandhaltung, Ordnung und Sauberkeit im Werkstattbereich und Kontrollieren der Einsatzbereitschaft aller Betriebs-einrichtungen und der Werkstattausrüstung

5. Betriebswirtschaft

- 5.1 Mitwirken bei Festsetzung der Bereichsziele, insbesondere für die Absatz-, Umsatz- und Deckungsbeitragsziele sowie als Beitrag zur Gesamt-Unternehmenszielsetzung
- 5.2 Entscheidungsvorbereitung durch Analysieren der betriebswirtschaftlichen Ergebnisse in den einzelnen Segmenten des Werkstattbereichs. Dazu gehören:
 - Beobachten und Verfolgen der Bereichsergebnisse unter Berücksichtigung der Abhängigkeit von anderen Unternehmensbereichen
 - Entwickeln von Vorschlägen zum Ausgleich von Soll-/Ist-Abweichung für den KD-Leiter
- 5.3 Durchsetzen betriebswirtschaftlicher Maßnahmen, die in Abstimmung mit dem KD-Leiter vereinbart wurden
- 5.4 Ständiges Kontrollieren einer wirtschaftlichen Arbeitsweise im Werkstattbereich (Reihenfolge, Belegung, Auslastung)

6. Richtlinien

- 6.1 Erfüllen aller für den Werkstattbereich in den Vertriebsrichtlinien vorgegebenen Aufgaben
- 6.2 Kontrollieren der Einhaltung aller den Werkstattbereich betreffenden Richtlinien, Bestimmungen und Auflagen von Gesetzgeber, Behörden, Werk und VZ.

Fortsetzung



Kompetenzen und organisatorische Einordnung

1. Kompetenzen

- Vertreten der Werkstatt gegenüber den Gesprächspartnern im Vertriebszentrum und den Kunden – in Absprache mit dem KD-Leiter.
- Handlungsvollmacht für alle zur Erfüllung der beschriebenen Aufgaben notwendigen Entscheidungen.

2. Über-/Unterstellung

- Funktionsträger untersteht dem KD-Leiter.
Alle Mitarbeiter des Werkstattbereichs sind dem Funktionsträger unterstellt.

Zurück in die Zukunft Copyright 19.09.1999 by Norbert Schulze.