

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG

Modellunternehmen Autohaus Köppel GmbH.....	10
--	-----------

LERNFELD 5

Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren

1 Kundenwünsche ermitteln und die weitere Arbeit koordinieren	19
1.1 Kundendienst.....	20
1.1.1 Kundenwünsche und Erwartungen an den Kfz-Betrieb	21
1.1.2 Betriebliche Voraussetzungen zur Erreichung der Kundenzufriedenheit	22
1.1.3 Aufgaben eines Kundendienstberaters	23
1.2 Qualitätssicherung als Voraussetzung zur Erreichung der Kundenzufriedenheit	25
1.2.1 Der Qualitätsbegriff	25
1.2.2 Das Qualitätsmanagement zur Qualitätssicherung.....	26
1.2.3 Die Gruppenfreistellungsverordnung als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit	27
1.2.4 Die Zertifizierung des Kfz-Betriebes zur Verbesserung der Kundenwerbung	28
1.3 Kundengewinnung – Ziel des Kundendienstes.....	29
1.3.1 Kundenarten	29
1.3.2 Kundenberatung.....	31
1.3.3 Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit.....	31
1.3.4 Kundenbefragung	33
1.3.5 Kundenstruktur und Kundenattraktivität für den Betrieb	35
2 Sichtprüfung zur Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durchführen	38
2.1 Grundlagen.....	38
2.2 Arten und Organisation der Fahrzeugprüfung	41
2.2.1 Unterscheidung: Sichtprüfung der Verkehrssicherheit und Sichtprüfung der Betriebssicherheit.....	41
2.2.2 Prüfungsmethoden.....	44
2.2.3 Organisation der Fahrzeugprüfung.....	45
3 Mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme und deren Zusammenwirken in Bezug auf die Auftragsannahme berücksichtigen	47
3.1 Grundlagen der Fahrzeugannahme	47
3.2 Das Zusammenwirken von mechanischen, hydraulischen, pneumatischen sowie elektrischen und elektronischen Systemen und Funktionseinheiten bei der Auftragsannahme berücksichtigen.....	51

4 Werkstatt- und Serviceleistungen sowie zeitwertgerechte Reparaturleistungen anbieten	53
4.1 Amtliche Fahrzeugüberwachung	54
4.1.1 Straßenverkehrsgesetz (StVG)	54
4.1.2 Betriebserlaubnis von Fahrzeugen und Teilen	57
4.1.3 Untersuchung der Kraftfahrzeuge und Anhänger	57
4.1.4 Rückrufaktionen	61
4.2 Serviceleistungen einer Kfz-Werkstatt	62
4.2.1 Betriebsspezifische Serviceleistungen	62
4.2.2 Ergänzende Serviceleistungen	64
4.2.3 Zeitwertgerechte Reparaturleistungen anbieten	75
5 Diagnose-, Wartungs-, Service- und Reparaturaufträge bearbeiten	78
5.1 Abschluss von Wartungs- und Reparaturarbeiten – Allgemeine Voraussetzungen	78
5.1.1 Kauf- und Werkvertrag	79
5.1.2 Wartungsaufträge	80
5.1.3 Reparaturaufträge	82
5.1.4 Preisauszeichnung in Kfz-Werkstätten	84
5.2 Auftragsplanung	84
5.2.1 Erfassung der Auftragsdaten	84
5.2.2 Termin- und Kapazitätsplanung	85
5.2.3 Materialplanung	85
5.2.4 Kostenplanung	86
5.3 Auftragsannahme	88
5.3.1 Kfz-Reparaturbedingungen (AGB)	89
5.3.2 Auftragsdaten	90
5.3.3 Fahrzeugannahme	91
5.4 Auftragsbearbeitung	93
5.4.1 Erfassungs- und Abrechnungsbelege	94
5.4.2 Terminüberwachung	97
5.4.3 Wartungs- und Serviceaufträge bearbeiten	97
5.4.4 Nachrüsten von Fahrzeugteilen und Systemen (Fahrzeugkosmetik und -tuning)	98
5.5 Garantieleistungen und Kulanz	100
5.5.1 Überblick	100
5.5.2 Gewährleistungs- und Kulanzanträge bearbeiten	105
6 Abschluss und Bearbeitung von Kundenaufträgen auch aus buchhalterischer Sicht	110
6.1 Leistungsabrechnung in einer Werkstatt	110
6.2 Kosten einer Werkstatt	111
6.3 Buchhalterische Zusammenhänge und Erfassung von Kundenaufträgen	113
6.3.1 Der Austauschteilehandel	118
6.3.2 Interne Aufträge	119
6.3.3 Gewährleistungsaufträge	121

6.4	Lohnabrechnung in der Werkstatt	123
6.5	Rechnungslegung	124
6.5.1	Allgemeine Erläuterung	124
6.5.2	Zahlung und Buchung der Rechnung	128
6.6	Auslieferung des Fahrzeugs	128
6.6.1	Fahrzeugübergabe	128
6.6.2	Rechnungserläuterung	129
7	Arbeitssicherheit und Umweltschutz in Kfz-Reparaturbetrieben	135
7.1	Arbeitssicherheit	136
7.1.1	Schulungen zur Weiterbildung	137
7.1.2	Sicherheitsregeln für Kfz-Reparaturwerkstätten	137
7.2	Umweltschutz im Kfz-Betrieb	138
7.2.1	Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz	140
7.2.2	Verordnungen und Gesetze zum Umweltschutz	142
7.2.3	Bundes-Immissionsschutzgesetz	144

LERNFELD 6

Neufahrzeuge disponieren und den Verkaufsprozess unterstützen

1	Marktsituation	147
1.1	Modellpolitik der Hersteller	148
1.1.1	Fahrzeuge nach DIN-Norm	148
1.1.2	Auswahl an Neufahrzeugen	150
1.1.3	Mobilitätsgarantie	152
1.2	Produktlebenszyklus	154
1.3	Portfolioanalyse	156
2	Fahrzeugbeschaffung	159
2.1	Händler-/Herstellerverträge	160
2.1.1	Vertriebswege	160
2.1.2	Händlervertrag	161
2.2	Verkaufsplanung/Disposition	165
2.3	Kundenberatung gut gemacht	167
2.3.1	Angenehme Verkaufsatmosphäre	168
2.3.2	Präsentation von Fahrzeugen im Verkaufsraum	169
2.3.3	Fahrzeuge für Probefahrten bereitstellen (mobile Präsentation)	171
2.3.4	Technische Merkmale von Fahrzeugen	171
2.3.5	Konfiguration von Fahrzeugen	173
3	Verkauf abschließen	175
3.1	Vertragsunterlagen für den Verkaufsprozess	175
3.1.1	Vorbereitung des Verkaufs	176
3.1.2	Vertragsunterlagen für den Kauf und zu erledigende Arbeiten	178
3.1.3	Auslieferung der Fahrzeuge	187

3.2	Nachbetreuung der Kunden	188
3.2.1	After-Sales-Management	189
3.2.2	Zubehör- und Serviceangebote	192
3.3	Transportwege für Neufahrzeuge	194
4	Buchung des Neufahrzeuggeschäftes	196
4.1	Einkauf von Neufahrzeugen	198
4.2	Verkauf von Neufahrzeugen	199
4.3	Boni und Verkaufshilfen	201

LERNFELD 7

Gebrauchtfahrzeuge disponieren und bereitstellen

1	Analyse des Gebrauchtfahrzeugmarktes	206
1.1	Wettbewerber	206
1.2	Gesellschaftliche Trends	208
1.3	Betriebsinterne Daten nutzen	209
2	Betriebliche Zielsetzungen und Einflussfaktoren für den Gebrauchtfahrzeugbereich	212
2.1	Betriebliche Zielsetzungen und Vorgaben	213
2.1.1	Betriebliche Zielsetzungen	213
2.1.2	Verschiedene Vorgaben	214
2.1.3	Beschaffungs- und Absatzwege sowie Bezugsquellen	214
2.2	Finanzwirtschaftliche und sonstige Einflussfaktoren	215
2.2.1	Finanzwirtschaftliche Einflussfaktoren	215
2.2.2	Sonstige Einflussfaktoren	215
3	Kriteriengeleitete Fahrzeugauswahl und Präsentation	219
3.1	Verschiedene Kriterien für die Fahrzeugauswahl und die Bezugsquellen	220
3.1.1	Qualitative und quantitative Auswahl	220
3.1.2	Handelspartner aus anderen europäischen Ländern	221
3.1.3	Präsentation der Gebrauchtfahrzeuge	222
3.2	Ermittlung des wirtschaftlichen Erfolges	223
4	Ankauf und Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen	226
4.1	Einkauf von Gebrauchtfahrzeugen	226
4.1.1	Ankauf eines Gebrauchtfahrzeugs von privat	227
4.1.2	Ankauf eines Gebrauchtfahrzeugs von einem Unternehmer	228
4.2	Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen	229
4.2.1	Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen unter Anwendung der Differenzbesteuerung	229
4.2.2	Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen unter Anwendung der Regelbesteuerung	231

4.3	Reparaturen an Gebrauchtfahrzeugen.....	232
4.4	Verkauf von Neufahrzeugen mit Inzahlungnahme eines Gebrauchtfahrzeugs.....	235
4.5	Gebrauchtfahrzeugbewertung und Instandsetzung.....	239
4.5.1	Gebrauchtfahrzeugbewertung und Inzahlungnahme.....	239
4.5.2	Aufbereitung und Instandsetzung.....	243
4.5.3	Präsentation der Fahrzeuge in Verkaufsportalen.....	244
4.6	Verkaufspreisermittlung und Verkaufsabwicklung.....	245
4.6.1	Verkaufspreisermittlung.....	245
4.6.2	Verbindliche Gebrauchtwagen-Bestellung.....	248
4.6.3	Fahrzeugzulassung als Serviceangebot.....	250
4.7	Nachkalkulation erfolgter Gebrauchtwagenverkäufe.....	251

LERNFELD 8

Finanzdienstleistungen anbieten

1	Finanzierungsangebote des Autohauses	256
1.1	Kreditvertrag – besondere Rechte für Privatkunden.....	258
1.2	Kreditfinanzierung über die Herstellerbank.....	262
1.2.1	Vertragsmodelle und Kalkulation der Monatsrate.....	264
1.2.2	Vertragsbeziehungen im Überblick.....	270
1.2.3	Prüfung der Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit des Kunden.....	272
1.2.4	Kreditsicherheiten des Kunden.....	275
1.2.5	Vertragsbestandteile und Widerrufsrecht.....	280
1.2.6	Vorteile der Kreditfinanzierung für Autohaus und Kunden.....	290
1.3	Leasingfinanzierung über die Herstellerbank.....	293
1.3.1	Was ist Leasing? – Jedenfalls kein Mietkauf!.....	294
1.3.2	Leasingarten – was darf es denn sein?.....	294
1.3.3	Allgemeine Vertragsmodelle beim Finanzierungsleasing.....	296
1.3.4	Vertragsmodelle beim Kraftfahrzeug-Leasing.....	297
1.3.5	Vertragsbeziehungen im Überblick – indirektes Leasing.....	300
1.3.6	Vertragsbestandteile eines Leasingvertrags.....	301
1.3.7	Kalkulation der Leasingrate.....	306
1.4	Kreditfinanzierung und Leasing im Vergleich.....	309
1.4.1	Vergleich Autokredit und Leasing bei Privatkunden.....	309
1.4.2	Vergleich Kreditfinanzierung und Leasing bei Geschäftskunden.....	311
2	Weitere Dienstleistungen des Autohauses	328
2.1	Vermittlung von Kraftfahrtversicherungen.....	329
2.1.1	Rechtliche Grundlagen des Versicherungsverhältnisses.....	330
2.1.2	Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung.....	332
2.1.3	Fahrzeugversicherung – Teil- und Vollkasko.....	338
2.1.4	Kraftfahrtunfallversicherung.....	344
2.1.5	Fahrerschutzversicherung.....	347
2.1.6	Kraftfahrt-Rechtsschutzversicherung.....	348

2.1.7	Schutzbrief-Versicherung	349
2.1.8	Kraftfahrzeug-Umweltschadenversicherung	352
2.2	Erwerb bare Leistungen – Schlüssel zur Kundenbindung	353
2.2.1	Motive für Garantieleistungen	354
2.2.2	Neuwagenanschlussgarantie	355
2.2.3	Gebrauchtwagengarantie	356
2.2.4	Mobilitätsgarantie	360
2.2.5	Wartungs- und Inspektionspaket	362
3	Leasing aus buchhalterischer Sicht	367

ENGLISCH – LERNFELD 5

1	Kundenanliegen analysieren und weitere Bearbeitung koordinieren und durchführen	375
1.1	Einem Kunden das richtige Produkt anbieten (Helping a customer choose the right product)	376
1.1.1	Sales talk	376
1.1.2	Interkulturelle Kommunikation	377
1.1.3	Small Talk führen	378
1.2	To write a letter or an E-Mail	379
1.3	Telefongespräche führen (Telephoning)	382
1.4	Lerntechniken - Vokabeln systematisch lernen	383
	Glossary	386
	Sachwortverzeichnis	398
	Bildquellenverzeichnis	402