

Inhalt

LERNFELD 5

Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren

Planung von Werkstattterminen	12
1.1 Voraussetzungen für die Terminplanung	12
1.2 Kostenvoranschlag	20
Systemtechniken des Fahrzeugs	21
2.1 Mechanische Systeme (Motor – Getriebe – Fahrwerk)	21
2.1.1 Motor	21
2.1.2 Getriebe	23
2.1.2.1 Schaltgetriebe	23
2.1.2.2 Automatikgetriebe	24
2.1.2.3 Automatisierte Schaltgetriebe	25
2.1.2.4 Kupplung	26
2.1.2.5 Differenzial	27
2.1.3 Fahrwerk	27
2.1.3.1 Räder und Reifen	27
2.1.3.2 Achse und Radaufhängung	29
2.1.3.3 Feder-Dämpfer-System	31
2.2 Hydraulische Systeme	33
2.2.1 Bremse	33
2.2.2 Bremsflüssigkeit	34
2.3 Pneumatische Systeme	34
2.4 Elektrische Systeme	34
2.4.1 Licht	35
2.4.2 Scheibenwischer	36
2.4.3 Heizung	37
2.4.4 Klimaanlage	37
2.4.5 Hi-Fi- und Navigationsgeräte	37
2.5 Elektronische Systeme	37
2.6 Pyrotechnische Systeme	39
2.7 Konnektivität	39
Annahme und Abwicklung eines Auftrags	41
3.1 Arten von Ersatzteilen	43
3.2 Besteuerung von Altteilen	44
Arten von Aufträgen	46
4.1 Zeitwertgerechte Reparaturen	47
4.2 Ergänzende Serviceleistungen	50
4.3 Schiedsstelle	57
4.4 Gewährleistungs- und Garantieforderungen, Kulanz und Rückrufe	58

Ein spezieller Auftrag im Autohaus: Die Unfallreparatur	66
5.1 Unfallabwicklung	67
5.2 Rechtsdienstleistungsgesetz	68
5.3 Ergänzende Serviceleistungen im Rahmen der Unfallabwicklung	69
5.4 Schadenklassifizierung	73
5.5 Schadenregulierung	75
Inhalte von Verträgen und Reparaturbedingungen	83
6.1 Vertragsarten im Autohaus	83
6.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen sowie Datenschutz	86
Abwicklung des Zahlungsvorgangs	89
Buchung von Werkstattrechnungen	93
8.1 Werkstattaufträge	93
8.2 Kundenauftrag	95
8.3 Gewährleistungs-/Rückruf- und Garantiefauftrag	95
8.4 Eigene Garantie und Kulanz	96
8.5 Interner Auftrag	96
8.6 Leerlaufzeiten	97
Umweltgerechte Entsorgung im Autohaus	98

LERNFELD 6

Neufahrzeuge disponieren und den Verkaufsprozess durchführen

Analyse der Marktsituation im Neuwagensegment	108
1.1 Fahrzeugsynergien	108
1.1.1 Horizontale Verflechtung	109
1.1.2 Vertikale Verflechtung	110
1.2 Fahrzeugklassen	110
1.3 Produktpolitik	114
1.3.1 Ursachen für die Produktpolitik	115
1.3.2 Maßnahmen der Produktpolitik	117
1.3.3 Strategieinstrumente der Modellpolitik	118
1.4 Die Mobilität der Zukunft	122
1.4.1 Leben in der Großstadt – ein neues Mobilitätsverständnis	123
1.4.2 Neue Antriebssysteme	123
1.4.3 Digitalisierung	124
1.4.4 Gesellschaftlicher Kulturwandel	124

Das Marktpotenzial des Autohauses ermitteln	125
2.1 Neuwagen-Verkaufsplanung	125
2.2 Fahrzeugarten im Autohaus	129
2.2.1 Neuwagen	129
2.2.2 Lagerwagen	133
2.2.3 Auslaufmodelle	135
2.2.4 Ausstellungsfahrzeuge	135
2.2.5 Vorführwagen	136
2.2.6 Jahreswagen	137
2.2.7 Tageszulassungen	137
2.2.8 Reimportfahrzeuge	138
Den Kapitalbedarf für das Neuwagengeschäft berechnen	140
3.1 Berechnung des einfachen Kapitalbedarfs	141
3.2 Berechnung des realistischen Kapitalbedarfs	142
Kundenberatung bei der Fahrzeugauswahl und Vorbereitung des Kaufabschlusses	144
4.1 Gründe für ein neues Auto	145
4.2 Wege und Möglichkeiten, beim Kunden das Interesse für ein Auto zu wecken	146
4.3 Das Verkaufsgespräch als Verkaufsprozess	147
4.4 Bedeutung kultureller Hintergründe	152
4.5 Die Probefahrt	152
4.6 Nachlassverhalten des Autohauses	155
4.7 Provisionssysteme für den Verkäufer	157
Antriebs- und Fahrwerksregelsysteme sowie Komfort- und Sicherheitssysteme	160
5.1 Antriebs- und Fahrwerksregelsysteme	160
5.1.1 Kraftstoffe: Benzin und Diesel	160
5.1.2 Alternative Kraftstoffe	161
5.2 Antriebskonzepte	163
5.2.1 Frontantrieb	163
5.2.2 Hinterradantrieb	164
5.2.3 Allradantrieb	165
5.3 Komfortsysteme	166
5.3.1 Komfortsitze	166
5.3.2 Elektrische Fensterheber	167
5.3.3 Sonstige Komfortsysteme	167
5.4 Sicherheitssysteme	168
5.4.1 Aktive Sicherheitssysteme	168
5.4.2 Passive Sicherheitssysteme	170
5.5 Autonomes Fahren	173

Ein Neuwagengeschäft abwickeln	176
6.1 Zustandekommen eines Kaufvertrages	176
6.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen beim Neuwagenverkauf	177
6.3 Ablauf der Neuwagenbestellung	181
6.4 Bezahlung des Fahrzeuges beim Hersteller	181
6.5 Entlohnung des Händlers	182
6.6 Fahrzeugabnahme durch den Händler bei Anlieferung	182
6.7 Zulassung	183
6.8 Fahrzeugübergabe	185
6.9 Zahlungsmöglichkeiten des Kunden	187
Buchungen im Neufahrzeuggeschäft	189
7.1 Buchung des Einkaufs und des Verkaufs von Neufahrzeugen	189
7.2 Buchung der Überführungskosten	191
7.3 Buchung der Zulassungskosten	193
7.4 Buchung des internen Auftrags für den Einbau der Sonderausstattung	194
7.5 Buchung des Betankens eines Vorführwagens	195
Kunden nach dem Verkauf betreuen	196
8.1 Kundenzufriedenheitsbefragungen	197
8.2 After-Sales-Aktionen	198
8.3 Datenschutz	200
Mit Reklamationen von Kunden sachgerecht umgehen	201
9.1 Auf Kundenreklamationen richtig reagieren	201
9.2 Rechtliche Rahmenbedingungen	202
9.2.1 Gewährleistung	203
9.2.2 Nutzungsentschädigung	203
9.2.3 Rückgriffsansprüche des Händlers gegenüber dem Hersteller ...	204
9.2.4 Neuwagengarantie des Herstellers	204
9.2.5 Kulanz	208

Gebrauchtfahrzeuge disponieren und bereitstellen

Ein Gebrauchtwagenkonzept entwickeln	210
1.1 Situation und Bedeutung des Gebrauchtwagengeschäfts	210
1.2 Organisation des Gebrauchtwagengeschäfts	215
1.3 Zukauf von Gebrauchtwagen	217
1.4 Gebrauchtwagenpräsentation	219
1.5 Exkurs: Nutzungsrechte im Zusammenhang mit Präsentationen	220
1.6 Preispolitik im Gebrauchtwagengeschäft	224
Einen Gebrauchtwagen bewerten	225
2.1 Kalkulation des Hereinnahmepreises	225
2.2 Kalkulationsschema des Hereinnahmepreises	227
Einen Gebrauchtwagen auszeichnen	229
3.1 Die Zeit vor Einführung der Differenzbesteuerung	229
3.2 Einführung der Differenzbesteuerung	230
3.3 Verzicht auf die Differenzbesteuerung	232
Nachkalkulation eines Gebrauchtwagenverkaufs	235
Auswertung des Geschäftsfeldes Gebrauchtwagenverkauf	239
5.1 Kennzahlen des Gebrauchtwagenverkaufs	239
5.2 Standtage Gebrauchtwagen	240
Gebrauchtwagengeschäfte buchen	242
6.1 Buchungen beim Ein- und Verkauf eines Gebrauchtwagens	243
6.2 Buchungen beim Verkauf eines Neuwagens (inkl. Inzahlungnahme eines Gebrauchtwagens)	245

Finanzdienstleistungen anbieten

Fahrzeugfinanzierung im Autohaus	248
1.1 Ablauf der Fahrzeugfinanzierung	249
1.2 Darlehensantrag	250
1.3 Restschuldversicherung	252
1.4 Finanzierungsformen	253
1.5 Kreditwürdigkeitsprüfung	254
1.6 SCHUFA	256
1.7 Kreditsicherheiten	257
1.8 Verbraucherkreditrecht	259
1.8.1 Form und Inhalt	259
1.8.2 Das Widerrufsrecht des Verbrauchers	259
1.8.3 Verbundene Geschäfte	260
1.8.4 Die Kündigung durch den Darlehensgeber	260
1.9 Exkurs: Zinsrechnung	260
Leasingverträge abschließen	262
2.1 Ablauf des Leasings	263
2.2 Formen des Leasings	264
2.3 Vertragsarten beim Leasing	268
2.3.1 Besonderheiten beim Kilometer-Leasing	268
2.3.2 Besonderheiten beim Restwertleasing	269
2.4 Geschäfts- und Privatleasing	271
2.4.1 Geschäftsleasing	271
2.4.2 Privatleasing	272
2.5 Kalkulation der Leasingrate	272
2.6 Leasingbuchung	274
Betriebsspezifische Leistungen anbieten	277
3.1 Erwerbbarer Garantieleistungen: Gebrauchtwagengarantie	277
3.2 Mobilitätsgarantie	280
3.3 Wartungs- und Inspektionspaket	281
3.4 Versicherungen rund um das Auto	281
3.4.1 Voraussetzungen für die Vermittlung von Versicherungen	281
3.4.2 Die klassischen Kfz-Versicherungen: Kfz-Haftpflicht-, Kfz-Teil- und Kfz-Vollkaskoversicherung	282
3.4.3 Weitere Versicherungen rund um das Auto	286
3.4.4 Leasingratenversicherung	287
3.4.5 GAP-Versicherung	287
3.5 Das Mietwagengeschäft	288
3.6 Mobilitätsangebote der Zukunft	289

ANHANG

Formulare	292
1 Neuwagen-Garantie	292
2 Vereinbarung über eine Probefahrt	294
3 Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung	301
4 Gebrauchtwagen-Bewertung Pkw	305
Kontenplan der Autoland Murschall GmbH	306
Stichwortverzeichnis	308
Bildquellenverzeichnis	312