

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung – warum Sie dieses Buch lesen sollten	1
1.1	Für zukünftige und immer noch wissbegierige Meister	2
1.2	Die Rollen eines Meister-Managers	2
1.2.1	Der Meister-Begriff	3
1.2.2	Welche Eigenschaften besitzen Meister-Manager?	4
1.2.3	Was muss ein Meister-Manager können, wenn es nicht nur ums Schrauben geht?	4
1.2.4	Wie wird man Meister-Manager?	5
1.2.5	In welchen Funktionen trifft man Meister-Manager?	8
1.2.6	Was ist eigentlich ein Manager?	8
1.2.7	Die fünf Rollen eines Managers	9
2	Was dieses Buch zum Teil I der Prüfung beitragen kann	11
2.1	Der Schwerpunkt der Lerneinheit 1	12
2.1.1	Kompetenz: Erstkontakt mit Kunden erfolgreich gestalten	12
2.1.2	Kompetenz: Kundenbedarfe identifizieren	15
2.1.3	Kompetenz: Erstaufnahme und Sichtprüfung von Fahrzeugen durchführen	17
2.1.4	Kompetenz: Kunden hinsichtlich möglicher Reparatur- oder Instandsetzungsmaßnahmen beraten	18
2.1.5	Kompetenz: Kostenvoranschläge erstellen und erläutern	21
2.1.6	Kompetenz: Arbeitsaufträge formulieren und Mitarbeitern Reparaturwege vorgeben und erläutern	24
2.2	Der Schwerpunkt der Lerneinheit 3	25
2.2.1	Kompetenz: Werkstattaufträge überprüfen	25
2.2.2	Kompetenz: Fremdleistungen einbeziehen	26
2.2.3	Kompetenz: Endkontrolle durchführen	26
2.2.4	Kompetenz: Rechnungen erstellen und dem Kunden erläutern	27
2.2.5	Kompetenz: Übergabe von Fahrzeug und Fahrzeugpapieren an den Kunden	29
2.3	Zu Lerneinheit 4	29
3	Teil II der Meister-Prüfung	31
3.1	Handlungsfelder und Prüfungsanforderungen	32
3.2	Handlungsfeld 1: Anforderungen von Kunden eines Betriebs im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk analysieren, Lösungen erarbeiten und anbieten ...	34
3.2.1	Lerneinheit 1.1: Kundenwünsche und auftragsspezifische Rahmenbedingungen zu deren Erfüllung analysieren und bewerten und daraus Anforderungen ableiten	35
3.2.2	Kompetenzen: Vorgehensweise zur strukturierten Ermittlung der Kundenwünsche und auftragsspezifischen Rahmenbedingungen erläutern und bewerten, insbesondere unter Berücksichtigung von Faktoren für eine zielorientierte Gesprächsführung	35
3.2.3	Lerninhalte	35
3.2.3.1	Ermittlung von Kundenwünschen und -problemen	36
3.2.3.2	Zielorientierte Gesprächsführung	49

VIII Inhaltsverzeichnis

3.2.3.3	Rechtliche Aspekte bei der Kundenkommunikation (z. B. Datenschutz).....	60
3.2.3.4	Kommunikation von Auftragserweiterungen	65
3.2.4	Lerneinheit 1.2: Lösungsmöglichkeiten entwickeln, erläutern und begründen.....	67
3.2.5	Kompetenzen: Möglichkeiten und Notwendigkeiten des Einsatzes von Materialien, Bauteilen, Maschinen, Werkzeugen, Geräten und Personal, auch unter Berücksichtigung von Fahrzeugtechnologien, Diagnose-, Überprüfungs- und Instandhaltungstechniken sowie Kommunikations- und Informationstechnologien, entwickeln, erläutern und begründen	67
3.2.6	Lerninhalte	67
3.2.6.1	Ressourcen- und Arbeitsplanung	68
3.2.6.2	Funktionale Zusammenhänge	69
3.2.6.3	Herstellervorgaben	71
3.2.6.4	Rechtliche Vorgaben	71
3.2.6.5	Technische Vorgaben.....	72
3.2.6.6	Umweltschutzaspekte.....	72
3.2.7	Kompetenzen: Sicherheits-, Gesundheits- und Haftungsrisiken bewerten und Konsequenzen ableiten	91
3.2.8	Lerninhalte	91
3.2.8.1	Richtlinien und Gesetze	91
3.2.8.2	Zuständige Behörden	92
3.2.8.3	Unfallverhütungsvorschriften.....	92
3.2.8.4	Berufsgenossenschaftliche Regeln/Informationen	93
3.2.8.5	Gefährdungsbeurteilung	93
3.2.8.6	Sicherheitsunterweisungen	96
3.2.8.7	Technische Regeln	97
3.2.8.8	Vorgeschriebene Qualifizierungen	98
3.2.9	Kompetenzen: Kriterien für die Vergabe von Unteraufträgen festlegen, insbesondere unter Berücksichtigung von Qualität von Rechtsvorschriften sowie Angebote bewerten..	100
3.2.10	Lerninhalte	100
3.2.10.1	Lasten- und Pflichtenhefte für die Vergabe von Unteraufträgen	101
3.2.10.2	Kriterien für die Vergabe von Unteraufträgen und für die Analyse von Angeboten	102
3.2.11	Kompetenzen: Vor- und Nachteile verschiedener Lösungsmöglichkeiten im Hinblick auf Anforderungen, kostenbezogene, technische, rechtliche sowie sicherheitsrelevante Gesichtspunkte erläutern und abwägen; Lösung auswählen sowie Auswahl begründen	107
3.2.12	Lerninhalte	107
3.2.13	Lerneinheit 1.3: Angebote kalkulieren, erstellen und erläutern sowie Leistungen mit dem Kunden vereinbaren.....	107
3.2.14	Kompetenzen: Personal-, Material- und Geräteaufwand auf der Grundlage der Planungen kalkulieren; Auf der Grundlage entwickelter Lösungsmöglichkeiten Angebotspositionen bestimmen und zu Angebotspaketen zusammenfassen, Preise kalkulieren	107
3.2.15	Lerninhalte	108
3.2.15.1	Kostenermittlung	109
3.2.15.2	Unterscheidung von Kostenvoranschlag und Angebot	113
3.2.15.3	Angebotspositionen	115

Inhaltsverzeichnis

3.2.15.4 Angebotspakete	117
3.2.15.5 Preiskalkulation.....	117
3.2.16 Kompetenzen: Vertragsbedingungen unter Berücksichtigung von Haftungsbestimmungen formulieren und beurteilen	120
3.2.17 Lerninhalte	120
3.2.17.1 AGB und allgemeine Reparaturbedingungen	120
3.2.17.2 Garantie.....	121
3.2.17.3 Sachmängelhaftung	122
3.2.17.4 Gewährleistung.....	122
3.2.17.5 Kulanz.....	124
3.2.17.6 Auftragsfreigaben, bspw. bei Versicherungsfällen.....	124
3.2.18 Kompetenzen: Angebotsunterlagen vorbereiten, Angebote erstellen	125
3.2.19 Lerninhalte	125
3.2.19.1 Verpflichtende Angebotsbestandteile und weitere rechtliche Vorgaben.....	125
3.2.19.2 EDV-Einsatz.....	126
3.2.20 Kompetenzen: Angebotspositionen und Vertragsbedingungen dem Kunden erläutern und begründen	128
3.2.21 Lerninhalte	128
3.2.21.1 Kundenkommunikation	128
3.2.21.2 Auftragserstellung	129
3.2.21.3 Auftragserteilung.....	131
3.3 Handlungsfeld 2: Leistungen eines Betriebs im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk erstellen, kontrollieren und übergeben	132
3.3.1 Lerneinheit 2.1: Die Erbringung der Leistungen vorbereiten	132
3.3.2 Kompetenzen: Methoden der Arbeitsplanung und -organisation erläutern, auswählen und Auswahl begründen; dabei unter Berücksichtigung von Diagnose- und Instandsetzungsverfahren den Einsatz von Personal, Material, Geräten, Maschinen und Werkzeugen planen	133
3.3.3 Lerninhalte	133
3.3.3.1 Methoden der Arbeitsplanung.....	133
3.3.3.2 Betriebliche und technische Kommunikation in der Arbeitsplanung	140
3.3.3.3 Diagnose- und Instandsetzungsverfahren	143
3.3.4 Kompetenzen: Mögliche Fehler und Störungen, auch in der Zusammenarbeit mit anderen Gewerben, vorhersehen und Auswirkungen bewerten sowie Lösungen entwickeln	145
3.3.5 Lerninhalte	145
3.3.5.1 Mögliche Fehler und Störungen in der eigenen Werkstatt	145
3.3.5.2 Lösungsansätze.....	151
3.3.5.3 Qualitätsmanagement	153
3.3.6 Kompetenzen: Anwendungshinweise, Hersteller- und Produktionsinformationen für Fahrzeuge, Geräte, Maschinen, Werkzeuge sowie Bauteile, Materialien und Betriebs-, Hilfs- und Gefahrstoffe auswerten und erläutern.....	156
3.3.7 Lerninhalte	157
3.3.7.1 Funktionsbewertung von Bauteilen und Baugruppen	157

X Inhaltsverzeichnis

3.3.7.2	EDV-Einsatz.....	157
3.3.7.3	Berücksichtigung des Datenschutzes	159
3.3.7.4	Anwendungshinweise.....	160
3.3.7.5	Herstellerinformationen und Produktinformationen	160
3.3.7.6	Behördliche Vorschriften (insbes. Umweltschutzvorschriften, Arbeitssicherheitsvorschriften)	160
3.3.7.7	Beschaffung	160
3.3.7.8	Beachtung.....	160
3.3.7.9	Unterweisung von Mitarbeitern	161
3.3.7.10	Anforderungen an den Arbeitsplatz.....	162
3.3.8	Kompetenzen: Schaltpläne und technische Dokumentationen anwenden und bewerten.....	162
3.3.9	Lerninhalte	162
3.3.10	Lerneinheit 2.2: Die Leistungen erbringen.....	162
3.3.11	Kompetenzen: Berufsbezogene Rechtsvorschriften und technische Normen sowie allgemein anerkannte Regeln der Technik anwenden und beurteilen	168
3.3.12	Lerninhalte	168
3.3.12.1	Rechtliche und Herstellervorgaben (z. B. Rückrufaktionen, Updates)	168
3.3.12.2	Sachkundenachweis	170
3.3.12.3	Von Herstellervorgaben abweichende Reparaturen und deren Folgen (Sicherheit, Gewährleistung, Garantie).....	170
3.3.13	Kompetenzen: Maßnahmen zur Gefahrenvermeidung und -beseitigung erläutern und Konsequenzen ableiten	172
3.3.14	Lerninhalte	172
3.3.14.1	Richtlinien nach DGUV etc.	172
3.3.14.2	Sicherheitsmaßnahmen f. aktuellen Kundenauftrag.....	173
3.3.15	Kompetenzen: Fehler und Mängel erläutern/Vorgehensweise zur Erbringung von Leistungen	174
3.3.16	Lerninhalte	174
3.3.17	Lerneinheit 2.3: Die Leistungen kontrollieren, dokumentieren, übergeben und abrechnen.....	175
3.3.18	Kompetenzen: Kriterien zur Feststellung der Qualität der erbrachten Leistungen erläutern/Leistungen dokumentieren	175
3.3.19	Lerninhalte	176
3.3.19.1	Arbeitsschritte	176
3.3.19.2	Checklisten – Datenblatt (Ist- und Sollwerte)/Analyse – Leistungsdokumentation	177
3.3.19.3	Vorbereitung Rechnungserstellung (jeweils schriftlich oder elektronisch)	178
3.3.20	Kompetenzen: Mess- und Prüfergebnisse dokumentieren und bewerten	179
3.3.21	Lerninhalte	179
3.3.22	Kompetenzen: Vorgehensweise zur Übergabe der Leistungen erläutern und Kunden über Handhabung, Pflege und Wartung informieren	180
3.3.23	Lerninhalte	181
3.3.24	Kompetenzen: Leistungen abrechnen	181
3.3.25	Lerninhalte: Rechnungserstellung und -erläuterung	181

Inhaltsverzeichnis

3.3.25.1	Grundsätzlich zu beachten	181
3.3.25.2	Rechnungserstellung.....	182
3.3.25.3	Rechnungserläuterung	183
3.3.26	Kompetenzen: Auftragsbezogene Nachkalkulationen durchführen und Konsequenzen ableiten	186
3.3.27	Lerninhalte	186
3.3.27.1	Abweichungen von Kostenvoranschlag	186
3.3.27.2	Anpassung Gewinnermittlung.....	187
3.3.27.3	Überprüfung Leistungserstellung	188
3.3.28	Kompetenzen: Möglichkeiten der Herstellung von Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung erläutern und beurteilen	189
3.3.29	Lerninhalte	189
3.3.29.1	Aftersales.....	192
3.3.29.2	Kundenbindungsprogramme.....	193
3.3.29.3	Beschwerdemanagement	195
3.3.29.4	Ermittlung der Kundenzufriedenheit (s. a. Marketing)	196
3.3.30	Kompetenzen: Auftragserweiterung und Serviceleistungen erläutern und bewerten...	198
3.3.31	Lerninhalte	198
3.3.31.1	Kundenrucksprache.....	198
3.3.31.2	Folgeaufträge (s. Auftragsannahme/-erweiterung).....	199
3.3.31.3	Zusatzgeschäft	199
3.4	Handlungsfeld 3: Einen Betrieb im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk führen und organisieren	200
3.4.1	Lerneinheit 3.1: Betriebliche Kosten analysieren und für die Preisgestaltung und Effizienzsteigerung nutzen	201
3.4.2	Kompetenzen: Betriebliche Kosten ermitteln und dabei betriebswirtschaftliche Zusammenhänge berücksichtigen	201
3.4.3	Lerninhalte	201
3.4.3.1	Gewerkspezifische Buchführung/Kostenrechnung	201
3.4.3.2	Kostenarten im Kfz-Gewerbe	203
3.4.3.3	Kostenstellen des Kfz-Gewerbes (z. B. nach SKR 51) (www.skr51.info).....	210
3.4.3.4	Kostenträger im Kfz-Gewerbe (z. B. nach SKR 51).....	212
3.4.3.5	Ermittlung von Produktivstunden.....	215
3.4.4	Kompetenzen: Betriebliche Kostenstrukturen überprüfen	221
3.4.5	Lerninhalte	222
3.4.5.1	Deckungsbeitragsrechnung im Kfz-Gewerbe (z. B. nach SKR 51)	222
3.4.5.2	Sonstige Kosten.....	227
3.4.6	Kompetenzen: Betriebliche Kennzahlen ermitteln und vergleichen	233
3.4.7	Lerninhalte	233
3.4.7.1	Kfz-spezifische Kennzahlen	234
3.4.7.2	Möglichkeiten des Vergleiches	256
3.4.8	Kompetenzen: Maßnahmen zur Effizienzsteigerung ableiten	257
3.4.9	Lerninhalte	257
3.4.9.1	Erlös-/Kostensituation als Basis zur Effizienzsteigerung.....	257

XII Inhaltsverzeichnis

3.4.9.2	Effizienzsteigerung durch zielgerichteten Einsatz von Personal (s. LE 3.4)	260
3.4.9.3	Prozessorganisation/-Optimierung (s. LE 3.5)	262
3.4.9.4	Überprüfung, Bewertung, Auswahl/Steuerung externer Partner	263
3.4.9.5	Einsparpotenziale und Maßnahmen zur Kostenreduktion/Gewinnmaximierung	263
3.4.10	Kompetenzen: Stundenverrechnungssätze anhand vorgegebener Kostenstrukturen berechnen	264
3.4.10.1	Lerninhalte: Kalkulation zur Berechnung von Stundenverrechnungssätzen und Zuschlagssätzen	264
3.4.11	Lerneinheit 3.2: Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege erarbeiten	269
3.4.12	Kompetenzen: Auswirkungen technologischer, wirtschaftlicher, rechtlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen sowie veränderter Kundenanforderungen auf das Leistungsangebot darstellen und begründen	271
3.4.13	Lerninhalte	272
3.4.13.1	Das Kfz-Gewerbe im Wandel der Zeit	272
3.4.14	Kompetenzen: Möglichkeiten der Auftragsbeschaffung darstellen und Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege entwickeln	287
3.4.15	Lerninhalte	292
3.4.15.1	Kfz-spezifische Besonderheiten im Marketing, insbes. Marketing-Instrumente	292
3.4.15.2	Kfz-spezifische, rechtl. Besonderheiten im Marketing	300
3.4.15.3	Ausgewählte, relevante Marketingstrategien	301
3.4.16	Kompetenzen: Informationen über Produkte und über das Leistungsspektrum des Betriebs im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk erstellen	303
3.4.17	Lerninhalte: Möglichkeiten der individuellen, marketingfördernden Leistungs- und Produktdarstellung, insbesondere Kundenansprache, Kundenpflege und Kundenbindung, Werbung, Sonderveranstaltungen	304
3.4.18	Kompetenzen: Informations- und kommunikationsgestützte Vertriebswege ermitteln und bewerten	308
3.4.19	Lerninhalte	308
3.4.19.1	Einsatz von Checklisten/Leitfäden/Hilfsmitteln im Marketing/Vertrieb/ Kundenkommunikation im Kfz-Gewerbe (z. B. Telefonleitfaden)	309
3.4.19.2	Evaluation von Marketingmaßnahmen	312
3.4.20	Lerneinheit 3.3: Betriebliches Qualitätsmanagement entwickeln	314
3.4.21	Kompetenzen: Bedeutung des betrieblichen Qualitätsmanagements darstellen und beurteilen	315
3.4.22	Lerninhalte	316
3.4.22.1	Grundlagen des QM	316
3.4.22.2	QM für die erfolgreiche Führung eines Betriebs im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk	323
3.4.23	Kompetenzen: Qualitätsmanagementsysteme unterscheiden und beurteilen	324
3.4.24	Lerninhalte	325
3.4.24.1	Spezielle Vorgaben für betriebliches Qualitätsmanagement	325
3.4.24.2	Unternehmensleitbild	327
3.4.24.3	Zertifizierungsmodelle im Kfz-Gewerbe (z. B. ISO ...)	328
3.4.24.4	Werkzeuge des Qualitätsmanagements	329

Inhaltsverzeichnis

3.4.25	Kompetenzen: Maßnahmen zur Kontrolle und Dokumentation der Leistungen erläutern, begründen und bewerten, insbesondere unter Berücksichtigung von Qualitätsmanagementstandards, Rechtsvorschriften und technischen Normen.....	331
3.4.26	Lerninhalte	332
3.4.26.1	QM-relevante Prozesse	332
3.4.27	Kompetenzen: Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeits- und Geschäftsprozessen festlegen und bewerten	335
3.4.28	Lerninhalte	335
3.4.28.1	Auswertung von Werkstatt-Tests	335
3.4.28.2	Reklamations-Management	336
3.4.28.3	Kundenzufriedenheits-Umfrage	338
3.4.29	Kompetenzen: Maßnahmen zur Rückverfolgbarkeit von Produkten erläutern.....	341
3.4.30	Lerninhalte: Lückenlose Dokumentation innerbetrieblicher Arbeitsprozesse/-schritte, Lagerlogistik (z. B. Abwicklung von Garantiefällen, Entsorgung)	341
3.4.31	Lerneinheit 3.4: Personal unter Berücksichtigung gewerbespezifischer Bedingungen planen und anleiten, Personalentwicklung planen	342
3.4.32	Kompetenzen: Einsatz von Personal disponieren.....	346
3.4.33	Lerninhalte: Grundlegende Instrumente des Personalmanagements/ Personalbedarfsplanung	346
3.4.34	Kompetenzen: Einsatz von Auszubildenden auf Grundlage des betrieblichen Ausbildungspersonals disponieren.....	356
3.4.35	Lerninhalte	357
3.4.35.1	Einsatzplanung unter Beachtung von Ausbildungsverordnung/Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungspersonal, Auftragslage	357
3.4.36	Kompetenzen: Methoden zur Anleitung von Personal erläutern/Qualifikationsbedarfe ermitteln/Maßnahmen zur fortlaufenden Qualifizierung, insbesondere unter Berücksichtigung des Berufslaufbahnkonzepts im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk planen	360
3.4.36.1	Methoden zur Anleitung von Personal erläutern	360
3.4.36.2	Qualifikationsbedarfe ermitteln.....	361
3.4.36.3	Maßnahmen zur fortlaufenden Qualifizierung, insbesondere unter Berücksichtigung des Berufslaufbahnkonzepts im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk planen.....	362
3.4.37	Lerninhalte	362
3.4.37.1	Personalentwicklung (insbes. Weiterbildung, Schulung).....	362
3.4.37.2	Personalbindung	363
3.4.37.3	Personalführung	372
3.4.38	Lerneinheit 3.5: Betriebs- und Lagerausstattung sowie Abläufe planen.....	377
3.4.39	Kompetenzen: Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung erläutern und Folgen aus dem Ergebnis ableiten.....	377
3.4.40	Lerninhalte	380
3.4.40.1	Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung unter Beachtung von	380

3.4.41	Kompetenzen: Ausstattung des Betriebs im Kraftfahrzeugtechniker-Handwerk und der Fahrzeuge sowie betriebsspezifische Maßnahmen, insbesondere unter Berücksichtigung der Vorschriften der Unfallverhütung, des Arbeitsschutzes, der Gefahrstoffe, des Gefahrgutes, der Ressourceneffizienz sowie des Umweltschutzes planen und begründen.....	383
3.4.42	Lerninhalte: Gesetze und Verordnungen/Herstellervorgaben	385
3.4.43	Kompetenzen: Instandhaltung von Werkzeugen, Geräten, Maschinen und Fahrzeugen planen und dokumentieren unter Beachtung von Wartungs- und Prüffristen	385
3.4.43.1	Verschiedene Beispiele der Instandhaltung.....	385
3.4.44	Lerninhalte: Gesetze und Verordnungen/Berufsgenossenschaftliche Vorschriften und Regelungen/Kalibrierung und Eichung	389
3.4.45	Kompetenzen: Betriebsabläufe planen und verbessern, unter Berücksichtigung der Nachfrage, der betrieblichen Auslastung, des Einsatzes von Personal, Material und Werkzeugen, Geräten, Maschinen und Fahrzeugen	390
3.4.46	Lerninhalte	393
3.4.46.1	Logistik und Lagerung intern und extern	393
3.4.46.2	Betriebs- und Lagerausstattung.....	395
3.4.46.3	Werkstattplanung und -organisation	400
3.4.46.4	Lagerkennziffern.....	401
3.4.47	Kompetenzen: Betriebs-, Lager-, Fahrzeug- und Werkstattausstattung unter Berücksichtigung logistischer Aspekte planen	403
3.4.48	Lerninhalte	403
3.4.48.1	Werkstatt konzeptionieren	403
3.4.48.2	Bautechnische Vorschriften.....	405
3.4.48.3	Fahrzeug-, Lagerausstattung und -haltung	407
Nachwort		409
Serviceteil		
A.1	Kfz-Reparaturbedingungen 12/2016	412
A.2	Literaturverzeichnis	414
A.3	Internetverweise.....	414
	Stichwortverzeichnis	415