

6.3.3 Werkstattleiter

I. Bezeichnung der Stelle

- Werkstattleiter

II. Dienstrang

- Abteilungsleiter

III. Unterstellung

- Serviceleiter

IV. Überstellung

- Serviceberater
- Serviceassistenz
- Kfz-Mechaniker
- Karosseriebauer

V. Stellvertretung

- Serviceleiter
- Serviceberater

VI. Anforderungen

- Ausbildung als Service-Techniker und/oder als Kfz-Meister
- Kaufmännische Kenntnisse
- Kenntnisse der üblichen IT-Anwendungen wie z. B. DMS, CRM, MS-Office, Internet
- IT-Anwendung der händlerspezifischen Programme
- Kenntnisse im Bereich der Personalführung

VII. Verantwortungs- und Aufgabenbereich

- Sicherstellen der optimalen räumlichen Gestaltung, Organisation und Auslastung der Werkstatt
- Planung und Kontrolle der Umsätze, Erträge und Kosten im Werkstattbereich in Absprache mit dem Serviceleiter
- Verantwortung über die ordnungsgemäße Durchführung der Reparaturaufträge
- Koordination und Zusammenwirken der Teilbereiche der Werkstatt im Interesse der Kunden
- Überprüfung der Werkstattdisposition hinsichtlich Zuverlässigkeit, Zeiterfassung, Termineinhaltung und Arbeitsqualität

- Sicherstellung der wettbewerbswirksamen Profilierung des Unternehmens durch seine Werkstattarbeiten (Qualität der ausgeführten Reparaturen) bei guten wirtschaftlichen Ergebnissen und im Interesse der Kunden
- Sicherstellung einer den Anforderungen entsprechenden Werkstattausrüstung mit Werkzeugen und Testgeräten in Absprache mit dem Serviceleiter
- Überwachung der Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und Umweltschutzbedingungen im Werkstattbereich

VIII. Aufgaben im Einzelnen

a) Unterstützung des Serviceleiters und des Serviceberaters bei:

- Erstellung von Kostenvoranschlägen
- Durchführung von Gebrauchtwagenbewertungen
- Erstellung bzw. Ergänzung von Reparaturaufträgen
- Erstellung von Fehlerdiagnosen durch Probefahrten
- Disposition der Werkstattaufträge in Absprache mit dem Serviceberater
- Prüfung der Werkstattaufträge auf sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit
- Termingerechte Fahrzeugübergabe an den Kunden und ggf. Kostenargumentation
- Alle Werkstattaufträge vervollständigen unter Berücksichtigung der Arbeitsrichtzeiten
- Alle Garantie- und Kulanzaufträge vervollständigen unter Berücksichtigung der Arbeitsrichtzeiten und des Befundes
- Vorbereitung der Garantie- und Kulanzaufträge
- Überwachung der Ablage von Garantieteilen

b) Kundendienst

- Endkontrolle bei allen Werkstattdurchgängen
- Planung und Einteilung der technischen Mitarbeiter
- Kontrolle und Pflege der Zeiterfassung und Führung von Anwesenheitslisten
- Kontrolle der durchgeführten Arbeiten auf Qualität und Vollständigkeit
- Überwachung der Arbeitsqualität und Einhaltung der Termine
- Kontrolle und Sicherung der Kundenzufriedenheit
- Unterstützung der technischen Mitarbeiter bei der Fehlersuche bei Problemfällen
- Koordination der Fahrzeugaufbereitung ggf. Koordination mit Sub-Unternehmen
- Planung der HU-Termine
- Kontrolle und Einhaltung von Herstellerrichtlinien im Garantie- und Kulanzfall
- Kontrolle und Ausbildung der technischen Lehrlinge

c) Karosserie

- Schadenfeststellung und Kontaktaufnahme zu Gutachtern
- Erstellung von Kostenvorschlägen auf DAT-Basis
- Auftragserstellung gemeinsam mit dem Kunden unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen
- Abstimmung und Kontrolle der Reparaturkostenübernahmen durch die Versicherungen
- Ersatzteilbeschaffungen in Abstimmung mit dem verantwortlichen Mitarbeiter aus dem Teile/Zubehör-Bereich
- Terminabsprachen mit Lackierbetrieben
- Kontrolle der Lackierrechnungen auf Richtigkeit und Stimmigkeit
- Abrechnung der Unfallschäden
- Erstellung und Vorbereitung für den Versand von Unfallreparaturrechnungen an die Versicherungen

IX. Sonstige Aufgaben

- Instandhaltung und Pflege der Anlagen im Werkstattbereich
- Kontrolle und Pflege der Spezialwerkzeuge
- Beschaffung, Ausgabe und Kontrolle aller Werkzeuge
- Kontrolle der Bestände in den Werkzeugwagen der Mitarbeiter
- Bestandskontrolle von Verbrauchsmaterialien
- Sicherstellung von Sauberkeit und Ordnung des Betriebes
- Sicherstellung der Kundenzufriedenheit und Gewinnung von Neukunden
- Pflege der Kontakte zu allen Herstellern und Lieferanten des Aufgabenbereiches

X. Besondere Befugnisse

- Der Stelleninhaber hat keine besonderen Befugnisse.

XI. Einzelaufträge

Neben den oben aufgeführten Aufgaben ist der Stelleninhaber dazu verpflichtet, auf Weisung übergeordneter Mitarbeiter bzw. der Geschäftsleitung Einzelaufträge auszuführen, die dem Wesen nach zu seiner Tätigkeit gehören oder sich aus der betrieblichen Notwendigkeit ergeben.