



Die Job Profile im Mercedes-Benz After-Sales.

# Zertifizierter Serviceberater

# Leitbild



## Zertifizierter Serviceberater

Als Zertifizierter Serviceberater sind Sie der professionelle „Manager“ des gesamten kundenorientierten Service-Prozesses. Sie setzen Maßstäbe in der Kundenbetreuung. Sie betrachten jeden Kundenkontakt als professionelle Herausforderung und fühlen sich für Probleme der Kunden verantwortlich, bis sie gelöst sind. Kunden schätzen Sie als Zertifizierten Serviceberater, weil Sie kompetent und vertrauenswürdig sind und respektvoll

und partnerschaftlich mit ihnen umgehen. Auch in Konfliktsituationen begegnen Sie dem Kunden stets mit Wertschätzung. Ihre Kollegen in der Werkstatt schätzen Sie, weil Sie dank Ihres technischen Verständnisses dieselbe Sprache sprechen. Damit sind Sie die kompetente Drehscheibe zwischen Kunde und Werkstatt und tragen in hohem Maße zum betriebswirtschaftlichen Erfolg des gesamten After-Sales Bereichs bei.

# Qualifikationen



Sie sind Kollege, Helfer, Koordinator, Regisseur sowie „Außenminister“ in allen Beziehungen zum Kunden. Ihr Antrieb ist Ihre Verantwortung. Sie sind authentisch und selbständig. Ihre Überzeugungs-fähigkeit, Ihre Kommunikationsfreude und Ihre sichere Entscheidungskraft zeichnen Sie aus.

## Ausbildung

- Ausgebildeter, geprüfter Technikfachmann in einem Kfz-Service-Beruf oder Nachweis der notwendigen technischen Kompetenzen über einen technischen Eingangstest
- Ausbildungsreihe zum Zertifizierten Serviceberater und jährliche Teilnahme an Update-Trainings von Mercedes-Benz

## Erfahrung

- Erfahrung in einem Mercedes-Benz Service-Stützpunkt
- Erfahrung mit Mercedes-Benz Produkten und Prozessen

# Kompetenzen



## Soziale und persönlichkeitsbezogene Kompetenz

- Sie zeichnet eine hohe Lernbereitschaft bezüglich technischer wie auch persönlicher Weiterentwicklung aus.
- Sie sind in der Lage, geistig flexibel unterschiedliche Problemstellungen souverän und zuverlässig zu lösen, und zeichnen sich dabei durch ein hohes Maß an Stressresistenz und Konfliktfähigkeit aus.
- Sie zeigen eine hohe Loyalität zum Unternehmen und zur Marke. Hierbei agieren Sie in hohem Maße authentisch und verantwortungsbewusst.
- Sie zeichnet eine hohe Eigeninitiative aus. Sie sind überzeugungsfähig und haben die Fähigkeit, eigenständig Entscheidungen zu treffen.
- Sie setzen sämtliche Vorgaben von Mercedes-Benz in Bezug auf kundenorientiertes Verhalten professionell um.
- Sie sind kompromissfähig, aber auch in der Lage, im Umgang mit Kunden und Kollegen Konflikte offen anzusprechen und konstruktiv zu lösen.
- Sie zeigen hohes Einfühlungsvermögen, gehen dabei auf andere ein, stellen den Kundenwunsch in den Mittelpunkt und versuchen stets das Anliegen des Kunden zu verstehen und zu berücksichtigen.
- Sie sind verlässlich und halten Ihre Vereinbarungen gegenüber dem Kunden ein.
- Sie sind sehr sorgfältig und bereiten sich auf den Kundentermin vor und stellen sicher, dass jede Arbeit vollständig und richtig durchgeführt wird.
- Sie sind dem Kunden gegenüber ehrlich und bieten ihm zeit- und kostengerechte Lösungen an.
- Sie gehen aktiv auf den Kunden zu und zeigen dabei eine hohe Kommunikationsfähigkeit.

## Methoden- und Prozesskompetenz

- Sie sind in der Lage, zu planen und zu organisieren. Dabei zeichnet Sie ein hohes Maß an Prozess- und Verfahrenssicherheit aus.
- Sie sind in der Lage, den Kunden zu beraten und aktiv Service-/Zubehörprodukte zu verkaufen.

## Fachkompetenz

- Sie verfügen über Kenntnisse zum Aufbau und zur Struktur von Mercedes-Benz sowie über ein gutes Allgemeinwissen.
- Sie verfügen über relevante rechtliche Grundkenntnisse (z. B. Gewährleistungsrecht).
- Sie können dem Kunden in verständlicher Weise Informationen über das Produkt geben und technische Zusammenhänge erklären und können so für jedes Angebot/jede Lösung auch den Nutzen aufzeigen.
- Sie sind in der Lage, den Werkstattauftrag in hoher Qualität weiterzugeben, so dass sichergestellt ist, dass die Werkstatt das Fahrzeug qualifiziert und effizient repariert.
- Sie können dem Kunden aktiv Lösungen anbieten und ihm eine Aussage zum Zeit- und Kostenrahmen geben.
- Sie sind in der Lage, die Kundensprache in die „Werkstattsprache“ umzuwandeln und auf dieser Basis einen detaillierten Werkstattauftrag zu erstellen.
- Sie verfügen über gutes technisches Verständnis und kennen die Produkte Ihrer Sparte.

## Unternehmerische Kompetenz

- Sie denken und handeln unternehmerisch. Sie sind dabei in der Lage, betriebswirtschaftliche Kenntnisse in Richtung interner Prozesse sowie in Richtung Markt anzuwenden.

## IT-Kompetenz

- Sie verfügen über gute Kenntnisse aktueller After-Sales IT-Tools und können diese anwenden (z. B. DMS, ASRA, EPC, EVA, VeDoc, WIS, TIPS, StarDiagnosis).
- Sie haben gefestigte allgemeine PC-Kenntnisse sowie Kenntnisse in Office-Anwendungen (E-Mail-Programme, z. B. Lotus Notes, MS-Office, Internet, e-Business, Intranet usw.).

# Aufgaben



## Hauptaufgaben

### Service-Annahme

- Erstkontaktaufnahme mit dem Kunden, dabei Ermittlung der Kunden- und Fahrzeugdaten.
- Dokumentation des Kundenanliegens/der Symptome im Werkstattauftrag und Definition des Umfangs und der Art der Arbeiten.
- Abstimmung der Annahme- und Übergabemethode sowie des Ortes mit dem Kunden.
- Definition und Erläuterung des Zeit- und Kostenrahmens bzw. Konkretisierung des Kosten- und Zeitbedarfs. Zusätzlich Klärung der Zahlungsweise.
- Erinnerung des Kunden an offene oder beim letzten Besuch empfohlene Arbeiten.
- Vereinbarung der Termine entsprechend den Kundenwünschen innerhalb von drei Tagen und unter Nennung eines persönlichen Serviceberaters sowie Reservierung notwendiger Ressourcen unter Sicherstellung der Werkstattauslastung.
- Anbieten alternativer Mobilitätslösungen und Vereinbarung derselben mit dem Kunden.
- Zusammenfassung von Vereinbarungen. Der Kunde erhält einen Werktag vor dem Service-Besuch eine Terminbestätigung und eine Terminerinnerung.
- Inhaltliche Vorbereitung des Auftrags und Prüfung der Bonität/des Obligo.
- Empfang des Kunden, Übernahme des Fahrzeugs und Überprüfung der Kunden- und Fahrzeugdaten auf Qualität und Aktualität.
- Festlegung des Reparaturumfangs gemeinsam mit dem Kunden, Anbieten einer Aktivannahme (Sichtprüfung/ On-Board-Diagnose) und Dokumentation der Ergebnisse der Vordiagnose.
- Vorstellung aktueller Service-Angebote für den Kunden, Anbieten von Zusatzleistungen sowie kostenlosen und kostenpflichtigen Dienstleistungen (z. B. Fahrzeugpflege, Hol- und Bringservice, Fahrzeugoberwäsche) und Aufzeigen von deren Notwendigkeit und Nutzen.
- Klärung und Sicherstellung der Verfügbarkeit der direkt absehbar benötigten Teile.
- Veranlassung fälliger Kundendienstmaßnahmen.
- Prüfung etwaiger Garantie- und Kulanzansprüche.
- Abstimmung des Leistungsumfangs von Reparatur und Wartung mit dem Kunden und Einholung seiner Freigabe.
- Während der Service-Annahme Verwendung diverser Checklisten (Service-Anmeldung, Annahme vorbereiten, Annahme durchführen und Vordiagnose durchführen), anhand derer die sachgemäße Abarbeitung der einzelnen Arbeitsschritte kontrolliert und dokumentiert werden kann.

### Arbeitsvorbereitung

- Erläuterung und Übergabe des Werkstattauftrags an den Systemtechniker\*, den Wartungstechniker oder den Zertifizierten Diagnostiker.

### Diagnose

- Durchführung einer Sichtprüfung und einer Werkstattprobefahrt.

### Reparatur/Wartung

- Überwachung des Abarbeitungsstands von Wartungs- und Reparaturaufträgen und Abstimmung von Auftragserweiterungen bzw. Terminverschiebungen mit dem Kunden und der Werkstatt.
- Dokumentation der durchgeführten Arbeiten und Übergabe des Fahrzeugs zu einem Park- bzw. Arbeitsplatz.

### Auftragsabschluss

- Auslösung des Abrechnungsprozesses nach beendeter Wartung oder Reparatur.
- Prüfung der Kostenübernahme (Obligo) und Zuordnung zu einem Rechnungsträger.
- Anhand einer Checkliste Kontrolle des Arbeitsumfangs und der Arbeitsausführung, Dokumentation der Prüfergebnisse und Veranlassung einer etwaigen Mängelbeseitigung.
- Sichtbare Dokumentation aller durchgeführten offenen Arbeiten und aller benötigten Teile für den Kunden.
- Sicherstellung der Ordnung und Sauberkeit des Kundenfahrzeuges.
- Gewährleistung der Termineinhaltung.

### Fahrzeugübergabe

- Durchführung der Probefahrt nach der Reparatur, soweit dies erforderlich oder vom Kunden gewünscht ist.
- Vorbereitung der Kundenberatung und Abstimmung der Übergabe des Fahrzeugs mit dem Kunden.
- Begrüßung des Kunden und Entgegennehmen des Ersatzfahrzeugs.
- Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und der Rechnung für den Kunden. Aktives Anbieten von Lösungen für die weitere Vorgehensweise bei nicht abgeschlossenen Aufträgen und offenen Arbeiten.
- Erläuterung der Notwendigkeit/Vorteile der empfohlenen Arbeiten mit den entsprechenden Verkaufsargumenten. Hilfestellung durch positive Argumente/Angebote bei der Kundenentscheidung.
- Beratung des Kunden bei Ablehnung der Arbeiten hinsichtlich Dringlichkeit, möglicher Risiken, Sicherheit und Haftung.
- Sicherstellung der persönlichen Fahrzeugübergabe.
- Verabschiedung des Kunden.

# Aufgaben



## Support-Prozesse

### Service Follow-up/Kundenbetreuung

- Setzen eines Akquisitionskennzeichens im Auftrag (z. B. gesetzliche Untersuchungen).
- Hinweisen des Kunden auf Kundendienstmaßnahmen.
- Umsetzung betriebsspezifischer Betreuungsstandards.
- Vorbereitung des Service Follow-up-Anrufs.
- Durchführung des Service Follow-up-Anrufs, Nachfrage beim Kunden nach seiner Zufriedenheit und ggf. Einleitung des Beschwerdemanagement-Prozesses. Zudem Nachfrage beim Kunden nach weiteren Wünschen und Anregungen und ggf. Einleitung ihrer Umsetzung.

### Werkstattdisposition

- Kontrolle und Optimierung der Service-Ressourcen. Disposition und Prüfung der Verfügbarkeit und Vermeidung etwaiger Konflikte.
- Abgleichung des Fertigstellungstermins mit dem Abholtermin, Definition der Kosten und Abgleichung derselben mit dem Auftragslimit.
- Bestätigung, Stornierung oder Freigabe von reservierten Ressourcen.

### Teile-Prozess

- Im Rahmen des Teile-Support-Prozesses Auswahl der Teile aus dem Katalog und Erstellung einer Teileanforderungsliste.

### Teile-Support, Service-Annahme und Notdienst

- Mitwirkung bei der Entgegennahme des Teilebedarfs und der Fahrzeugidentifizierung.
- Mitwirkung bei der Zusatzbedarfs-Empfehlung.
- Mitwirkung bei der Information des Bestellers über Liefertermin und Preis.

# Interaktionspartner

Wer an der Startlinie steht, muss mit allen gut kommunizieren. Als Zertifizierter Serviceberater bringen Sie Kunden und Kollegen ein Maximum an Wertschätzung, Professionalität und Kompetenz entgegen.



### Administration

Ihre verlässlichen Teampartner, die Sie administrativ unterstützen:

- Auftragsabrechner
- Garantiesachbearbeiter
- Serviceleiter



### Kunden-Bereich

Mit diesen Kollegen bilden Sie die den Kundenkontakt im Service:

- Service Rezeptionist\*
- Kassierer



### Werkstatt-Bereich

Diese Kollegen unterstützen Sie bei der Lösung aller Service-Aufgaben am Kundenfahrzeug:

- Zertifizierter Diagnosetechniker
- Systemtechniker\*\*
- Wartungstechniker
- Werkstattmeister



### Logistik-Bereich

Ihre Kollegen, wenn es um Teile und Zubehör geht:

- Teile-Prozess Spezialist
- Teilemitarbeiter