

# Zusatzqualifikation Qualitätsmanagement und Kundenservice für Kfz-Mechatroniker/ -in zentrale Abschlussprüfung Sommer 2009 (Baden-Württemberg)

zugelassene Hilfsmittel: Tabellenbuch,  
Formelsammlung, Taschenrechner, Zeichengeräte,  
Farbstifte (rot, blau, grün, braun)

Gewichtung: Prüfungsdauer:  
Teil 1 75% 60 Minuten  
Teil 2 25% 30 Minuten

## Teil 1

### Projektbeschreibung: Vorbereitung zu einem Qualitätsaudit

Ihr Autohaus soll nach DIN ISO 9002 zertifiziert werden.  
Vor der Zertifizierung findet ein Qualitätsaudit statt.  
Damit Sie die Fragen des Auditors beantworten können,  
bittet Sie Ihr Chef, sich in die Bereiche Kundenservice,  
Umweltschutz und Qualitätssicherung einzuarbeiten.  
Beantworten Sie hierzu folgende Fragen.

### Teilgebiet Kundenservice (Richtzeit 15 Minuten)

#### **Aufgabe 1 Kundenkontakt** 1

Der "Erste Eindruck" eines Kunden ist für einen  
Gesprächsverlauf besonders wichtig. Sobald wir den  
Kunden begrüßen und damit Kontakt aufnehmen,  
bestimmen wir schon die Richtung und den weiteren  
Verlauf des Gesprächs.

- 1.1 Nennen Sie drei Grundregeln für den ersten  
Kontakt mit einem Kunden.
- 1.2 Der Kunde möchte von Ihnen beraten werden.  
Machen Sie drei Angaben, worauf Sie bei der  
Gesprächsführung achten müssen, um den Kun-  
denwunsch zu ermitteln.
- 1.3 Bei der Modellwahl zur Nachrüstung einer An-  
hängerkupplung ist sich der Kunde nicht schlüssig.  
Welche Entscheidungshilfen (drei) sind für den  
Kunden wichtig?

#### **Aufgabe 2 Umgang mit dem Kunden** 1

Nicht jede Reparatur wird zur vollsten Zufriedenheit  
eines Kunden ausgeführt.

- 2.1 Wie gehen Sie mit einem Kunden um, der sich  
über eine Reparatur beschwert?
- 2.2 Nennen Sie vier Möglichkeiten, wie die  
Kundenzufriedenheit gefördert werden kann.
- 2.3 Welche Auswirkungen (drei) hat ein unzufriedener  
Kunde für den Kfz-Betrieb?

#### **Aufgabe 3 Kommunikation mit dem Kunden** 1

Die direkte Kommunikation besteht immer aus Sätzen,  
Sprechweise und Körperausdruck.

- 3.1 Welche zwei Wirkungen können Sprechweise und  
Körpersprache auf gesprochene Sätze haben?
- 3.2 Wie kommt eine glaubwürdige Äußerung in Bezug  
auf Sprechweise und Körperhaltung zustande?
- 3.3 Worauf soll beim Kundengespräch hinsichtlich der  
Körperhaltung (Mimik, Gestik) geachtet werden?  
Nennen Sie drei Punkte.

### Teilgebiet Umweltschutz (Richtzeit 10 Minuten)

#### **Aufgabe 4 Umweltbelastung** 1

Ein Problem der Industriegesellschaft, so auch in den  
Kraftfahrzeugbetrieben, ist die Belastung der Umwelt.

- 4.1 Wodurch kann eine Boden- und Gewässerver-  
schmutzung auf dem Betriebsgelände entstehen?  
Nennen Sie vier Möglichkeiten.
- 4.2 Welche Schutzmaßnahmen (vier) muss ein Kraft-  
fahrzeugbetrieb treffen, um Boden- und Gewäs-  
serverschmutzungen zu verhindern.

#### **Aufgabe 5 Altöleentsorgung** 1

Altöle bekannter Herkunft werden zur Aufarbeitung im  
Kfz-Betrieb gesammelt.

- 5.1 Weshalb werden bei der Abholung von Altöl zwei  
Proben genommen und versiegelt?
- 5.2 Erklären Sie das Begleitscheinverfahren.

**Teilgebiet Qualitätsmanagement**  
(Richtzeit 35 Minuten)

**Aufgabe 6 Qualität in der Werkstatt**

1

Viele Kraftfahrzeugbetriebe haben ein Qualitätsmanagement und sind nach DIN ISO 9002 zertifiziert.

- 6.1 Welche drei Vorteile hat das Qualitätsmanagement für einen Betrieb?
- 6.2 Nennen Sie drei Maßnahmen, wie Sie selbst in Ihrem Betrieb zur Verbesserung der Qualität beitragen können.

**Aufgabe 7 Qualitätsverbesserung**

1

Wenn einmal ein Qualitätsstandard festgelegt worden ist, sollte dieser ständig optimiert werden. Ein Hilfsmittel ist dabei der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP).

- 7.1 Beschreiben Sie den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess, um den Qualitätsstandard zu optimieren.
- 7.2 Nennen Sie zwei Maßnahmen, durch die Mitarbeiter zu Verbesserungsvorschlägen motiviert werden können.

**Aufgabe 8 Kostenrechnung**

2

Die Mitarbeiter eines Kfz-Betriebes erhalten 16,20 € pro Stunde. Der Gemeinkostenzuschlag beträgt 350 %, der Gewinn 12 %.

- 8.1 Berechnen Sie den Stundenverrechnungssatz einschließlich Mehrwertsteuer.
- 8.2 Nennen Sie fünf Einzelposten der Gemeinkosten.

**Aufgabe 9 Aufgabe 9 Fehlerkosten 2**

Fehler lassen sich nicht immer vermeiden. Entscheidend ist aber der Umgang mit den Fehlern.

- 9.1 Wie sollten Sie in Ihrem Betrieb mit Fehlern umgehen, die z. B. bei der Fahrzeugreparatur passieren?
- 9.2 Nennen Sie sechs mögliche Fehlerquellen von der Auftragsannahme bis zur Übergabe des Fahrzeugs an den Kunden.
- 9.3 Beschreiben Sie die Kosten für die Beseitigung eines Fehlers in Abhängigkeit vom Zeitpunkt der Entdeckung.

**Aufgabe 10 Qualitätswesen**

1

Das Qualitätswesen umfasst alle organisatorischen und technischen Aktivitäten zur Sicherung der Produktqualität und wird in Qualitätsplanung, Qualitätssicherung und Qualitätskostenerfassung unterteilt.

Erklären Sie diese drei Begriffe.

Teil 2: Aufgaben EDV-Anwendungen

**Kundenauftrag:**

Am Fahrzeug eines Neukunden leuchtet die Verschleißanzeige für die Bremsbeläge auf. Der Kunde bemerkt außerdem ein metallisches Geräusch beim Bremsen.

**Aufgabe 1 Auftragsannahme**

1

Nehmen Sie die Kunden- und Fahrzeugdaten vollständig auf. Fehlende Angaben für das jeweilige EDV-Programm sind frei wählbar.

Kundenname:

Vorname, Name des Prüfungsteilnehmers  
Daimlerstraße 46  
71101 Schönaich

Fahrzeug:

Volkswagen VW Golf IV  
Amtl. Kennzeichen: BB - DW 945  
Schlüsselnummer:  
zu 1: 010262  
zu 2: 0603  
zu 3: 6030617  
Fahrzeug- Ident. Nr.:  
WVWZZZ1JWB068059

Erstzulassung: 04.05.1998  
Laufleistung: 105.250 km

Motor:

Otto/GKAT  
Leistung: 55 kW / 5000 1/min  
Hubraum: 1390 cm<sup>3</sup>

Nächste HU/AU:  
05/11

**Aufgabe 2 Rechnungserstellung**

1

Erstellen Sie eine Rechnung für den Kunden. Darin sollen enthalten sein: Stundenverrechnungssatz: 90,90 € pro Stunde für alle Arbeiten.

1. Austausch der Bremsbeläge und der Brems scheiben an der Vorderachse;  
Arbeitszeit 0,7 Stunden
3. Austausch der Bremsflüssigkeit  
Arbeitszeit: 0,5 Stunden
4. 1 Liter Bremsflüssigkeit DOT 4;  
Kosten: 8,25 €/500 ml
5. Beleuchtungstest kostenlos
6. Zuschlag für Kleinersatzteile 2 %

Lösungsvorschläge

(Es handelt sich nicht um offizielle Lösungsvorschläge. Oft gibt es weitere richtige Lösungen.)

Teilgebiet Kundenservice

**Aufgabe 1 Kundenkontakt** 1

- 1.1 Freundliche Begrüßung, Kunden möglichst mit Namen ansprechen, Gespräch mit einer offenen Frage beginnen, z. B.: Wie kann ich Ihnen helfen?
- 1.2 Aufmerksam zuhören, Kunden ausreden lassen, gezielt nachfragen.
- 1.3 Vor- und Nachteile; technische Besonderheiten, Lebensdauer, Aufwand und Kosten.

**Aufgabe 2 Umgang mit dem Kunden** 1

- 2.1 Beschwerde des Kunden ernst nehmen, sich Zeit für den Kunden nehmen und ihn ausreden lassen. Eigenes Verschulden nicht abstreiten. Kleinigkeiten, wenn möglich, sofort erledigen.
- 2.2 Fachgerechte Reparatur, Termin einhalten, guter Service, gutes Preis-Leistungsverhältnis, freundliches Auftreten, Kleinigkeiten großzügig regeln.
- 2.3 Der unzufriedene Kunde erzählt seine Erfahrung weiter, dadurch kann ein negatives Image entstehen und Kunden wandern zur Konkurrenz ab; Einkommensverlust für den Betrieb, im schlimmsten Fall Personalabbau.

**Aufgabe 3 Kommunikation mit dem Kunden** 1

- 3.1 Sprechweise und Körpersprache können das Gesprochene unterstützen, abschwächen, verstärken und widersprechen.
- 3.2 Je größer die Übereinstimmung von geäußerten Worten, Sprechweise und Körpersprache ist, desto glaubwürdiger ist die Äußerung.
- 3.3 Oberkörper aufrecht, ruhig stehen, Blickkontakt halten, Hände aus der Hosentasche.

Teilgebiet Umweltschutz

**Aufgabe 4 Umweltbelastung** 1

- 4.1 Versickern oder Abfließen von Mineralölrückständen, Bremsflüssigkeit, Lösungsmittel, Reinigungsmittel, Kühlmittel.
- 4.2 Vorschriftsmäßiger Umgang mit den belastenden Stoffen, z. B. Sorgfalt beim Öl-oder Bremsflüssigkeitswechsel, sparsame Verwendung von chemischen Reinigungsmitteln, Reinigung der belasteten Abwasser z. B. Benzin-/Ölabscheider, Koaleszenzabscheider, belastende Stoffe vorschriftsmäßig lagern und entsorgen.

**Aufgabe 5 Altöleentsorgung** 1

- 5.1 Eine Probe verbleibt im Kfz-Betrieb, die andere wird vom Entsorger mitgenommen. Die Proben werden zum Schutz vor Manipulation genommen und versiegelt. Der Kfz-Betrieb erhält einen Entsorgungsnachweis.
- 5.2 Die sechs Begleitscheine dienen Betrieb, Behörde und Transportfirma als Nachweis der korrekten Entsorgung von Altöl. Dadurch besteht die Kontrollmöglichkeit bei Vergehen. Umweltsünder können schneller entdeckt werden.

Teilgebiet Qualitätsmanagement

**Aufgabe 6 Qualität in der Werkstatt** 1

- 6.1 Schwachstellen werden deutlich, Verantwortungen sind klar festgelegt, Übereinstimmungen von SOLL- und IST-Zustand, Kundenzufriedenheit, Kostensenkung, gutes Image.
- 6.2 Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz, sorgfältige Durchführung der Arbeiten, Terminvorgaben einhalten, umweltgerechtes Verhalten im Umgang mit Betriebsstoffen und Abfällen.

**Aufgabe 7 Qualitätsverbesserung** 1

- 7.1 Es erfolgen zuerst Vorgaben durch das Qualitätsmanagement (z. B. Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen...) dann erfolgt eine Bewertung der Arbeit (z. B. durch Kundenbefragungen, Beschwerden, Gespräche...). Anschließend erfolgt eine Analyse und Auswertung. Als Ergebnis werden Korrekturmaßnahmen in die Wege geleitet, in dem z. B. die Vorgaben geändert werden oder Mitarbeiterschulungen erfolgen. Das Ganze fließt wieder in die Vorgaben durch das Qualitätsmanagement. Der Prozess beginnt wieder von vorne.
- 7.2 Anerkennung, Geldprämien, Sachprämien.

**Aufgabe 8 Kostenrechnung** 2

8.1	Stundenlohn	16,20 €
	Gemeinkosten	56,70 €
	Selbstkosten	72,90 €
	Gewinn	8,75 €
	Arbeitspreis ohne MwSt.	81,65 €
	<u>Mehrwertsteuer (19 %)</u>	<u>15,51 €</u>
	Stundenverrechnungssatz	97,16 €
8.2	Abschreibung, Miete, Strom, Wasser, Heizung, Werbeausgaben,...	

**Aufgabe 9 Fehlerkosten** 2

- 9.1 Fehler nicht vertuschen, Meister informieren, fachgerecht nachbessern, evtl. den Kunden informieren.
- 9.2 Fehlerhafte Erfassung der Fahrzeugdaten, falsche Ersatzteile, Verwendung von ungeprüften Werkzeugen, keine Kontrolle der Arbeiten, keine Probefahrt usw.
- 9.3 Die Fehlerkosten sind am Anfang des Auftrags gering und können nach Auftreten beim Kunden in das Tausendfache gehen.

**Aufgabe 10 Qualitätswesen** 1

- Qualitätsplanung: Festlegen der Qualitätsziele für das Produkt, spezifizieren der Qualitätsmerkmale und Schulung des Prüfpersonals.
- Qualitätssicherung: Planen und Ausführen der notwendigen Prüfungen sowie Weiterverarbeiten der Prüfergebnisse.
- Qualitätskostenerfassung: Analyse und Verarbeitung der im Qualitätswesen anfallenden Kosten.

Lösungsvorschläge Teil 2: EDV

fehlt