Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann
Automobilkauffrau

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 2333

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

www.u-form.de/addons/2333-2022.zip

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Zusatzinfos hinterlegt.

BITTE BEACHTEN

Die Lösungen findest du im hinteren Teil dieses Prüfungstrainers.

2. Auflage 2022 · ISBN 978-3-95532-333-2

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de

© **u-form Verlag – Kopieren verboten!**

Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort 3
Aufbau der Abschlussprüfung 6
Unternehmensbeschreibung 11

Aufgabenteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft 13
Kfz-Reparaturbedingungen 14
Reparaturkosten-Übernahmebestätigung 18
2. Fahrzeugtechnik 29
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör 37
AGB für den Verkauf neuer und gebrauchter Fahrzeugteile 38
4. Marketing/Absatz 49

Lösungsteil

1. Kundendienst/Werkstattgeschäft 57
2. Fahrzeugtechnik 79
3. Beschaffung, Lager, Teile und Zubehör 93
4. Marketing/Absatz 107

© **u-form Verlag – Kopieren verboten!**

1 Kundendienst/ Werkstattgeschäft

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Die folgenden Aufgaben beziehen sich auf das Autohaus Weinhuber
(s. Unternehmensbeschreibung auf S. 11).

Aufgabe 1.01

Fallbeschreibung:

Im Rahmen Ihrer Ausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau werden Sie im Autohaus Weinhuber in Köln der Werkstattleiterin, Frau Müllerbauer, zugeteilt. Hier haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und der Durchführung der Werkstattaufträge mitzuerleben.

Herr Hinterhuber, ein Stammkunde Ihres Autohauses, bringt sein drei Jahre altes Fahrzeug für eine große Inspektion inklusive einer dringenden Bremsenreparatur.

Gemeinsam mit Herrn Hinterhuber füllen Sie den Reparaturauftrag am Service-Computer aus. Auf dem Reparaturauftrag vermerken Sie einen verbindlichen Fertigstellungstermin am selben Tag um 16:00 Uhr. Nachdem Sie den Auftrag ausgedruckt haben, bitten Sie Herrn Hinterhuber, ihn zu unterschreiben.

Aufgabenstellung:

1. Im Berufsschulunterricht haben Sie gelernt, dass ein Werkvertrag auch mündlich abgeschlossen werden kann. Warum besteht Frau Müllerbauer auf einem schriftlichen Arbeitsauftrag und verlangt vom Kunden, diesen auch zu unterschreiben?
2. Welche Möglichkeiten hat ein Kfz-Betrieb, seine Kunden über die „Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile und für Kostenvoranschläge“ zu informieren?
3. Nennen Sie Vorteile der Kfz-Reparaturbedingungen gegenüber den gesetzlichen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches BGB. Erläutern Sie drei unterschiedliche Aspekte bzw. Rechte der Besserstellung des Autohauses Weinhuber durch die Reparatur-AGB.
4. Nennen Sie mindestens 5 Regelungen, die üblicherweise in Kfz-Reparaturbedingungen getroffen werden.
5. Während der Reparatur am Fahrzeug von Herrn Hinterhuber wird festgestellt, dass ein Mitarbeiter ein benötigtes Ersatzteil trotz Auftrag nicht bestellt hat. Dadurch verzögert sich die Fertigstellung des Fahrzeuges um mehr als 24 Stunden. Wie ist die Rechtslage?

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Aufgabe 1.02

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln und sollen die Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und Durchführung im Werkstattbereich miterleben.

Die Privatkundin, Lieschen Müller, hat gestern einen Werkstatttermin für eine Jahresinspektion für heute, 13:00 Uhr, mit Ihnen vereinbart. Bereits um 07:30 Uhr kommt Frau Müller viel zu früh, die Werkstattleiterin, Frau Müllerbauer, ist noch mit einem anderen Kunden beschäftigt.

Da Frau Müller einen wichtigen Termin hat, übergibt sie Ihnen die Fahrzeugschlüssel mit den Worten: „Sie haben mir gestern am Telefon gesagt, dass ich das Auto heute gegen 16:30 Uhr auf jeden Fall mitnehmen kann. Ich bin dann pünktlich da.“ Sie geht, ohne den Werkstattauftrag zu unterschreiben oder Rücksprache mit Frau Müllerbauer zu halten.

Aufgabenstellung:

1. Nehmen Sie zu der Fallbeschreibung aus rechtlicher Sicht Stellung.
2. Bei der Inspektion wird festgestellt, dass die Feder des linken Stoßdämpfers gebrochen ist und der Auftrag erweitert werden muss. Nehmen Sie dazu Stellung.
3. Die Kundin möchte die gebrochene Feder nicht reparieren lassen. Was müssen Sie beachten?
4. Wie erfolgen die Rechnungsstellung und Fahrzeugübergabe in Ihrem Autohaus? Erläutern Sie die einzelnen Schritte.

Aufgabe 1.03

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln. Während der Pause in der Berufsschule unterhalten Sie sich mit anderen Auszubildenden über die Arbeitsabläufe bei der Auftragsannahme und Durchführung im Werkstattbereich.

Aufgabenstellung:

1. Erläutern Sie die einzelnen Schritte bei der Auftragseröffnung bzw. bei der Auftragsannahme.
2. Wie erfolgt die Rechnungserläuterung in Ihrem Autohaus?
3. Warum ist eine vorherige Terminvereinbarung sinnvoll?
4. Welchen Vorteil hat die Direktannahme durch die Werkstattleiterin für Ihr Autohaus?
5. Was versteht man unter einer „Nachfassaktion“?

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Aufgabe 1.04

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln. Gemeinsam mit Auszubildenden des ersten Ausbildungsjahres besprechen Sie Fragen zur Auftragsabwicklung.

Aufgabenstellung:

1. Welche Auftragsarten lassen sich in der Werkstatt unterscheiden? Nennen Sie jeweils ein Beispiel.
2. Was muss bei der Direktannahme von Neukunden zunächst durchgeführt werden?
3. Welche Angaben enthält in der Regel ein Arbeitsauftrag?
4. Nennen Sie die nächsten Schritte im Anschluss an die Direktannahme.
5. Unterscheiden Sie die Begriffe produktive und unproduktive Arbeitszeit anhand eines Werkstattauftrages.
6. Während der Reparatur wird festgestellt, dass Zusatzarbeiten notwendig sind. Dürfen diese in der Werkstatt ausgeführt werden?

Aufgabe 1.05

Fallbeschreibung:

Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Kundendienst des Autohauses Weinhuber in Köln. Ihr Stammkunde, der Rentner Klaus Michl, hat einige Fragen zur Auftragsabwicklung.

Aufgabenstellung:

1. Herr Michl fragt Sie nach den Preisen für eine Reparatur an seinem Gebrauchtwagen, die er nächsten Monat in Ihrer Werkstatt durchführen möchte. Welche Möglichkeiten der Preisauszeichnung in Werkstätten ist denkbar?
2. Warum sind Sie in der Lage, Herrn Michl für die meisten Reparaturen an seinem Fahrzeug die genaue Arbeitszeitdauer mitzuteilen? Wer legt die Arbeitswerte fest?
3. Der Monteur fühlt sich heute nicht gut und benötigt für den Kundendienst am Fahrzeug von Herrn Michl 30 Minuten länger als vorgegeben. Bewerten Sie diese Situation.
4. Was ist ein Stundenverrechnungssatz?
5. Warum werden in der Werkstatt für unterschiedliche Arbeitsleistungen unterschiedliche Stundenverrechnungssätze berechnet?

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Wolfgang Eberl

Automobilkaufmann
Automobilkauffrau

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Fallbezogenes Fachgespräch

Lösungsteil

Bestell-Nr. 2333

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Lösungshinweise zu 1.01

1. Für das Kfz-Gewerbe hat der Zentralverband des Kraftfahrzeug-Gewerbes zusammen mit dem ADAC die Kfz-Reparaturbedingungen aufgestellt. Diese wurden auf typische, regelmäßig wiederkehrende Probleme im Umfeld der Instandhaltung von Fahrzeugen abgestimmt.

Diese Kfz-Reparaturbedingungen sind nicht allgemeinverbindliches Recht, sondern müssen durch Unterschrift des Kunden zum Bestandteil des Reparaturauftrages gemacht werden. Fehlt diese Unterschrift, gelten die ungünstigeren Regelungen des Werkvertrages nach BGB.

2.
- Abdruck z. B. auf der Rückseite des Auftrages
- Aushang gut sichtbar in den Geschäftsräumen des Kundendienstes
- Separate Aushändigung eines Textblattes
- Aushang am beleuchteten Einwurf Schalter für Auftragstaschen beim 24-Stunden-Annahme-Service

3. Vorteile durch die Anwendung der Kfz-Reparaturbedingungen:
- Haftungsbegrenzung: die volle Haftung des Autohauses gilt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit
- Erteilung von Unteraufträgen und Probefahrten ohne vorherige Zustimmung des Kunden möglich
- Berechnung der Kosten für die Erstellung eines Kostenvoranschlages möglich
- Eigentumsvorbehalt für eingebaute, nicht bezahlte Ersatzteile
- Gerichtsstand am Geschäftssitz des Autohauses
- Erweitertes Pfandrecht

4.
- Auftragserteilung
- Preisangaben, Kostenvoranschlag
- Fertigstellung
- Abnahme
- Berechnung
- Zahlung
- Erweitertes Pfandrecht
- Sachmangel
- Haftung
- Eigentumsvorbehalt
- Schiedsstelle
- Gerichtsstand

5. Wenn sich die Fertigstellung gegenüber einem verbindlich zugesagten Termin schuldhaft um mehr als 24 Stunden verzögert, hat der Kunde Anspruch auf einen gleichwertigen Ersatzwagen oder eine Kostenerstattung in Höhe von 80 %. In der Praxis wird hier i.d.R. ein entsprechendes Ersatzfahrzeug kostenlos zur Verfügung gestellt.

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Lösungshinweise zu 1.02

1. Der telefonisch vereinbarte Auftrag ist auch mündlich möglich, die „Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile und für Kostenvoranschläge“ gelten jedoch nicht. Grundlage des mündlichen Werkvertrages ist das BGB. Außerdem fehlt die Beweiskraft bei Rechtsstreitigkeiten.

Die Zustimmung der Frau Müller sollte deshalb nachträglich durch Unterschrift auf dem Auftrag bei Abholung erfolgen.

2. Da der Schaden bei der telefonischen Auftragserteilung gestern nicht bekannt war, muss diese Auftragserweiterung von der Kundin genehmigt werden. Es sollte versucht werden, die Kundin telefonisch über die Auftragserweiterung zu informieren und die Zustimmung dazu einzuholen. Diese telefonische Auftragserweiterung muss auf dem Auftrag mit Datum, Uhrzeit und Kurzzeichen vermerkt werden.

Natürlich muss mit der Kundin in diesem Zusammenhang auch der neue Fertigstellungstermin besprochen werden sowie u. U. ihre Mobilität (Ersatzfahrzeug, Hol- und Bring-Service).

3. Da es sich beim Fahrwerk um eine sicherheitsrelevante Baugruppe handelt, darf das Fahrzeug Frau Müller ohne Reparatur nicht übergeben werden. Eine Reparatur ohne Zustimmung der Kundin ist jedoch ebenso schwierig, da durchgeführte Arbeiten, die nicht in Auftrag gegeben worden sind, u. U. nicht bezahlt werden müssen.

Deshalb sollten Sie in einem Gespräch die Kundin davon überzeugen, dass die sicherheitsrelevante Reparatur durchgeführt werden muss und die Kundin die Zustimmung dazu erteilt.

4.
- Auftragskontrolle; sind alle Arbeiten ausgeführt und alle Ersatzteile erfasst?
- Erstellung der Rechnung anhand der Arbeitszeiten und der Teilelisten.
- Hinweise auf demnächst notwendige Arbeiten auf der Rechnung vermerken.
- Dazu gehörende Belege (Checklisten, Serviceheft, usw.) beilegen.
- Die durchgeführten Arbeiten und die Bestandteile der Rechnung dem Kunden erläutern.
- Rechnungsbetrag kassieren (vereinbarte Zahlungsart berücksichtigen).
- Übergabe der Fahrzeugpapiere und der Schlüssel.

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Lösungshinweise zu 1.03

1. Bei bekannten Kunden können die Kundendaten aus der EDV übernommen werden, bei Neukunden werden die Daten aus der Zulassungsbescheinigung bzw. dem Fahrzeugschein erfasst. Anschließend muss der Kilometerstand ermittelt und festgehalten werden.

Dann müssen folgende Schritte durchgeführt werden:

- Fahrzeugprobleme bzw. Kundenwünsche notieren
- Reparaturart festlegen
- Preiskalkulation
- Fertigstellungstermin vereinbaren
- Schlüssel und benötigte Unterlagen (z. B. Serviceheft) entgegennehmen
- Auftrag ausdrucken und vom Kunden unterschreiben lassen

2. Individuelle Antwort des Prüflings.

Grundsätzlich muss die Rechnung so formuliert sein, dass der Kunde die berechneten Arbeiten nachvollziehen kann. Eine zusätzliche Erläuterung der einzelnen Positionen, z. B. durch den Werkstattmeister, wirkt vertrauensbildend und schafft Kundenbindung. Zusätzlich wird die Akzeptanz hoher Rechnungen durch die detaillierte Rechnungserläuterung erhöht.

3.
- Geringere Wartezeit für den Kunden.
- Ein verbindlicher Abholtermin kann in den meisten Fällen vereinbart werden.
- Fehlende Ersatzteile für den Auftrag können rechtzeitig beschafft werden.
- Gleichmäßigere Werkstattauslastung, dadurch weniger Überbelegung bzw. Leerlauf.
- Annahmespitzen zu Arbeitsbeginn werden vermieden.

4.
- Die Schadenfeststellung erfolgt meist gemeinsam mit dem Kunden am Fahrzeug, sodass Probleme anschaulich besprochen werden können.
- Weitere, vorher nicht bekannte Mängel können festgestellt und mit dem Kunden geklärt werden.
- Zusatzgeschäfte für die Werkstatt oder den Verkauf sind möglich.
- Die Höhe der Rechnung ist für den Kunden plausibler, da die zu erwartenden Kosten vorab besprochen werden können.
- Keine zeitaufwendigen Rückrufe zur Auftragserweiterung notwendig.
- Unklare Reparaturaufträge werden vermieden.
- Die Werkstattleitung hat das Ohr am Kunden und kann so wichtige Informationen, Meinungen und Beschwerden an die Unternehmensleitung bzw. den Hersteller weiterleiten.

5. In diesem Fall geht es bei der Nachfassaktion darum, den Kunden nach seiner Meinung über die durchgeführte Reparatur zu befragen. Es ist eine Marketingmaßnahme zur Kundenbindung, auch „follow up“ genannt. Sie wird einige Tage nach Fertigstellung des Reparaturauftrags, meistens telefonisch durchgeführt und soll die Kundenbeziehung vertiefen.

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Lösungshinweise zu 1.04

1. **Gewährleistungsaufträge:**

   Eine Reparatur am Kundenfahrzeug aufgrund der Sachmängelhaftung.

   Interne Aufträge:

   Um einen Gebrauchtwagen besser anbieten zu können, wird von der Werkstatt ein Satz Niederquerschnittsreifen auf Leichtmetallfelgen montiert.

   Unteraufträge an Fremdbetriebe:

   Für eine Unfallreparatur wird das Fahrzeug zu einem lokalen Lackierer gebracht.

2. Bei Neukunden muss zunächst ein neuer Kundenstamm angelegt werden. Dazu müssen die Daten aus der Zulassungsbescheinigung Teil 2 bzw. dem Kfz-Schein sowie weitere persönliche Angaben in das EDV-System eingegeben werden.

3.
   - Allgemeine Auftragsdaten (Eindeutige Angaben zum Auftrag, Fahrzeug und Kunden)
   - Auflistung der Arbeitspositionen, evtl. mit Erläuterungen
   - Durchgeführte Arbeiten mit dem benötigten Zeitaufwand
   - Verwendetes Material und Ersatzteile
   - Angaben über eventuelle Fremdleistungen

4. Der Kundenauftrag wird in die Werkstatt gebracht, die entsprechenden Mitarbeiter beauftragt und die benötigten Ersatzteile bereitgestellt. Nachdem die Arbeiten fertiggestellt sind, müssen sie auf dem Auftrag dokumentiert und die verbauten Ersatzteile aufgelistet werden. Nach der Endkontrolle und Probefahrt durch den Werkstattmeister wird die Rechnung erstellt, dem Kunden bei Abholung erläutert und das Fahrzeug übergeben.

5. Zur produktiven Arbeitszeit werden alle Zeiten gerechnet, in denen ein Monteur am Kundenfahrzeug arbeitet und diese Zeiten dem Kunden in Rechnung gestellt werden können.

   Zu den unproduktiven Arbeitszeiten zählen z. B. die Zeiten für die Beschaffung von Ersatzteilen, Wartezeiten, Störungen im Betriebsablauf, Maschinenstandzeiten und Maschinenpflege, Arbeitsvorbereitung und Aufräumarbeiten.

6. Auftragserweiterungen dürfen nur mit Zustimmung des Kunden vorgenommen werden. Bei der Erstellung der Aufträge kann gemeinsam mit dem Kunden eine Obergrenze für Zusatzarbeiten festgelegt werden, die dann ohne Rücksprache durchgeführt werden können.

© u-form Verlag – Kopieren verboten!

Lösungshinweise zu 1.05

1. Die Preisauszeichnung in einer Kfz-Werkstatt ist in der Preisangabenverordnung geregelt.

Es bestehen drei Möglichkeiten:

- Auszeichnung wichtiger Leistungen mit Endpreisen
- Auszeichnung der Preise für Arbeitswerte
- Auszeichnung des Stundenverrechnungssatzes

2. Für die meisten Reparaturen an den Fahrzeugen haben die Fahrzeughersteller verbindliche Zeitvorgaben ermittelt, die das Autohaus an den Kunden berechnen darf, unabhängig davon, wie lange die Arbeiten tatsächlich gedauert haben. Diese Arbeitswerte werden von Automobilherstellern festgelegt.

3. Die Werkstatt darf nur die Zeit in Rechnung stellen, die der Hersteller dafür vorgegeben hat. Die Zeit, die der Mechaniker länger benötigt hat, fällt als unproduktive Arbeitszeit zu Lasten der Werkstatt. Nur in Ausnahmefällen, z.B. bei unvorhersehbaren Arbeiten oder besonderen Schwierigkeiten bei der Reparatur, kann die Werkstatt die Mehr-Arbeitszeit dem Kunden berechnen.

4. In den Kfz-Werkstätten wird bei der Auftragskalkulation mit Stundenverrechnungssätzen, das heißt mit festen Preisen pro Arbeitsstunde, gearbeitet. Die Stundenverrechnungssätze müssen betriebsindividuell auf Basis der im jeweiligen Betrieb vorhandenen Kosten kalkuliert werden. Dies erfolgt mit Hilfe des Betriebsabrechnungsbogens und der Zuschlagskalkulation.

Oft muss sich die Werkstatt jedoch, unabhängig von der individuellen Kostensituation, am Wettbewerb orientieren und muss somit die Preise an die Konkurrenz anpassen.

Der Stundenverrechnungssatz berücksichtigt neben dem produktiven Bruttolohn und den sonstigen Personalkosten in der Werkstatt die Gemeinkosten (z. B. anteilige Miete, Werbungskosten, Versicherungen, Steuern, usw.) in der Werkstatt und einen angemessenen Gewinn.

5. Die Bruttolöhne der Mitarbeiter sind je nach geforderter Qualifikation unterschiedlich hoch. Außerdem fallen unterschiedlich hohe Gemeinkosten für die unterschiedlichen Arbeitsleistungen an. So sind beispielsweise die Kosten für eine Lackierkabine mit den Umweltauflagen und Investitionen höher als für eine Hebebühne.

© **u-form Verlag – Kopieren verboten!**