|  |
| --- |
| **Lernerfolgskontrolle** |
| **Datum:** | **Name, Vorname:** | **Klasse:** |
| **Zeit:***90 Minuten* | **Hilfsmittel:***Taschenrechner, Kontenrahmen* | **Punktzahl:***40* | **Note:** |

**Unternehmensprofil**

Seit einigen Monaten sind Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb, dem Autohaus FAHRGUT e. K. für die Serviceannahme zuständig. Gerade hat Herr Schwingst, ein langjähriger Kunde des Autohauses und im Außendienst tätig, angerufen. Die Jahresinspektion seines Fahrzeugs ist fällig. Herr Schwingst ist im Hause dafür bekannt, dass er ein kritischer und hinterfragender Kunde ist. Der Ablauf soll daher unbedingt fehlerfrei geplant und ausgeführt werden.

1. **Aufgabe (26 Punkte)**

Erstellen Sie einen detaillierten Ablaufplan zur Auftragsabwicklung vom Erstkontakt mit Herrn Schwingst. Dabei sollen alle kaufmännischen, technischen und gesetzlichen Gesichtspunkte bis zur Verabschiedung nach Fahrzeugrückgabe Berücksichtigung finden. Beachten Sie die Notiz in Anlage 1.

***Lösungshinweis***

*In dem Ablaufplan sollen folgende Inhalte aufgeführt werden:*

1. ***Terminvereinbarung:*** *Name, Kennzeichen, Kilometer, Terminplaner, weitere Wünsche des Kunden abfragen, z. B. Ersatzmobilität, Termin fixieren, Preisauskunft*
2. ***Terminvorbereitung:*** *Arbeitsauftrag anlegen, Herstellerinformationen berücksichtigen, Fahrzeughistorie, Personalkapazitäten und benötigte Teile bereitstellen*
3. ***Fahrzeugannahme:*** *Direktannahme, zusätzliche Arbeiten mit Kunden gemeinsam feststellen, Preisauskünfte geben*
4. ***Auftragserstellung:*** *Vereinbarungen schriftlich bestätigen, Zahlungsart*
5. ***Ersatzmobilität:*** *Vertrag mit Unterschrift, Hinweis auf Versicherungsbedingungen, Fahrzeugbegutachtung vorher/nachher, Führerscheinnummer eintragen, Kosten und Freikilometer*
6. ***Inspektion/Reparatur mit technischen Erläuterungen:*** *Filterwechsel Öl und Luft, Ölwechsel, Bremssattel, Bremsflüssigkeit*
7. ***Reparaturerweiterung:*** *Kontaktaufnahme mit Herrn Schwingst und Reparaturerweiterung abklären, am besten schriftlich mit Unterschrift oder telefonisch mit Dokumentation*
8. ***Qualitätskontrolle und Vorbereitung Fahrzeugrückgabe:*** *Endkontrolle, Probefahrt, Sauberkeit, Rechnungserstellung und -überprüfung, Bereitlegung Altteile, Aktualisierung Serviceheft*
9. ***Fahrzeugrückgabe:***  *Übergabe von Unterlagen und Fahrzeug an Kunden, Rechnungserläuterung, Schadenerläuterung [Inspektion; Bremssattel muss wieder gangbar gemacht werden, indem man ihn zerlegt und neu zusammenbaut (ist aber sicherheitsrelevant – wer übernimmt da die Gewährleistung und/oder Garantie? Autohäuser bieten es daher kaum an - und arbeitsintensiv, also teuer). Besser ist es, ein Neuteil einzubauen. Wenn die Verschleißgrenze der Bremsen bald erreicht ist, wäre es sinnvoll und kostensparend, auch die Bremsscheiben und Beläge gleich zu erneuern], Rücknahme Ersatzmobilität, Rechnungsbegleichung bar oder gegen Rechnung*
10. ***Nachbearbeitung:*** *Befragung Kundenzufriedenheit*

*Die grafische Darstellung des Ablaufplans ist schülerabhängig.*

1. **Aufgabe (14 Punkte)**

Bilden Sie die Buchungssätze (Anlage 2 und Anlage 3).

***Lösungshinweis***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Buchung der Ausgangsrechnung:*** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *1400 00 00 00 Forderungen* | *856,10* | *an* | *8410 41 11 70 Erlöse Werkstatt* | *284,00* |
|  |  |  | *8310 31 11 60 Erlöse Teile/Werkst.* | *212,50* |
|  |  |  | *8310 31 11 62 Erlöse Teile/Werkst.* | *67,21* |
|  |  |  | *8310 31 11 65 Erlöse Teile/Schmierst.* | *155,70* |
|  |  |  | *1770 00 00 00 Umsatzsteuer* | *136,69* |
|  |  |  |  |  |
| ***Buchung der VAK:*** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *Ersatzteile (Bremssattel):* |  |  |  |  |
| *7400 31 11 60 VAK Werkstatt* | *111,44* | *an* | *3300 31 11 60 Bestand Teile* | *111,44* |
|  |  |  |  |  |
| *Verschleißteile (Filter, Dichtung):* |  |  |  |
| *7400 31 11 62 VAK Werkstatt* | *41,37* | *an* | *3300 31 11 62 Bestand Teile* | *41,37* |
|  |  |  |  |  |
| *Schmierstoffe:* |  |  |  |  |
| *7400 31 11 65 VAK Werkstatt* | *69,48* | *an* | *3300 31 11 65 Bestand Teile* | *69,48* |
|  |  |  |  |  |
| ***Buchung der Rechnungsbegleichung:*** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *1200 00 00 00 Bank*  | *856,10* | *an* | *1400 00 00 00 Forderungen* | *856,10* |

**Datenkranz**

**Anlage 1**

**Kontaktaufnahme mit Herrn Schwingst**

Bitte sobald wie möglich Herrn Schwingst kontaktieren. Er hat sein Fahrzeug bei uns zur Inspektion. Während der Arbeiten an seinem Fahrzeug hat die Werkstatt festgestellt, dass der Bremssattel hinten links defekt ist; er muss ausgetauscht werden.

Bitte Werkstatt danach informieren!

**Anlage 2**

**Anlage 3**

**Auszug aus dem Original-Hersteller-Bestellschein – Nr. 890765**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Artikel- und Bestell-Nr.** | **Bezeichnung** | **Menge** | **Einzelpreis in Euronetto** | **Gesamtpreis in Euronetto** |
| AFG\_5502AE | Bremssattel links | 1 Stück | 111,44 | 111,44 |
| MZ\_87532 | Luftfilter | 5 Stück | 22,69 | 113,45 |
| IO\_1596378 | Öl 5w40 | 50 Liter | 9,98 | 499,00 |
| MZ\_14689 | Ölfilter | 15 Stück | 8,50 | 127,50 |
| ET\_787654 | Dichtring | 10 Stück | 1,12 | 11,20 |
| KT\_135987 | Bremsflüssigkeit | 5 Liter | 9,60 | 48,00 |