

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. Reparaturenerweiterung:**
Kontaktaufnahme mit Herrn Schwingst und Reparaturenerweiterung abklären, am besten schriftlich mit Unterschrift oder telefonisch mit Dokumentation
- 8. Qualitätskontrolle und Vorbereitung Fahrzeugrückgabe:**
Endkontrolle, Probefahrt, Sauberkeit, Rechnungserstellung und -überprüfung, Bereitlegung Alteile, 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.

2. 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

Autohaus Fahrgut e. K. - Forscherstr. 123 - 78224 Singen

Herr
Manuel Schwingst
Tal 895
78224 Singen



Kundennummer: MS_23975633

Datum: 20.02.20xx

Telefon: 07731 2963-6000

Fax: 07731 2963-6001

E-Mail: info@autohaus-fahrgut.de

Ansprechpartnerin: Frau Elena Gass

Rechnung Nr. MS_PK_4711

Arbeiten/Teile	Bezeichnung	AW/Menge	Einzelpreis EUR	Gesamtpreis EUR
1. Kundendienst				
AFG_5502	Jahresinspektion	25	7,40	185,00
MZ_87532	Luftfilter	1	45,89	45,89
MZ_14689	Ölfilter	1	17,56	17,56
IO_1596378	Öl 5w40, je Liter	6	23,45	140,70
ET_787654	Dichtring	1	3,76	3,76
2. Bremsattel				
AFG_3233	Bremsattel ausbauen u. tauschen	10	9,90	99,00
AFG_5502AE	Bremsattel links	1	212,50	212,50
KT_135987	Bremsflüssigkeit, je Liter	1	15,00	15,00

Rechnungsbetrag netto	719,41
+ 19 % USt	136,69
Rechnungsbetrag brutto	<u>856,10</u>

Rechnungsausgleich erfolgt innerhalb von 14 Tagen.

Für Ihren Auftrag bedanken wir uns.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Autohaus Fahrgut e. K.

Elena Gass

i. A. Elena Gass

Anlage 3**Auszug aus dem Original-Hersteller-Bestellschein – Nr. 890765**

Artikel- und Bestell-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis in Euro netto	Gesamtpreis in Euro netto
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