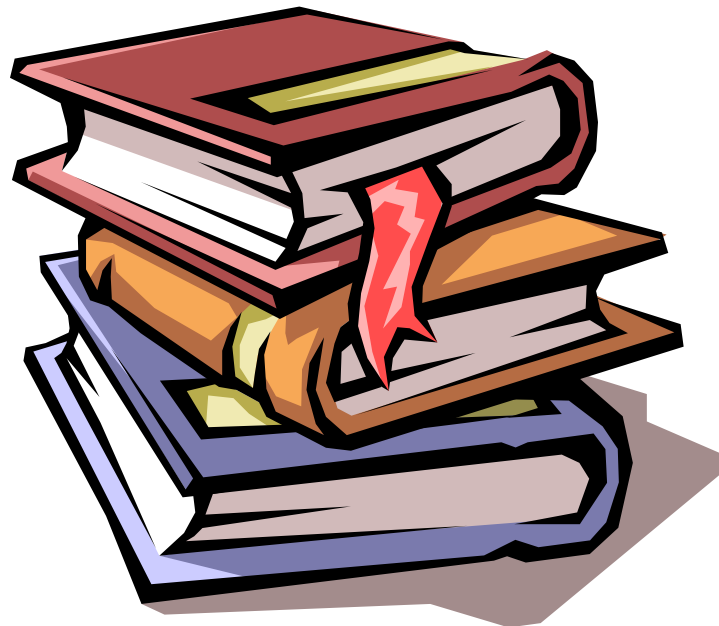


Herzlich willkommen zur Ausbildung zum geprüften Kundendienstberater



**Lernziele: Die Teilnehmenden können
eine Werkstattorganisation
inklusive den Grundsätzen
zur Gestaltung von
Arbeitsplätzen erklären**

Lernziele: Die Teilnehmenden können

den Unterschied zwischen

Aufbau- und

Ablauforganisation und

deren Ziele nennen

Lernziele: Die Teilnehmenden können

ein Organigramm und dessen Zweck erklären

die Grundsätze der Aufgabengliederung und der Stellen- und

Abteilungsbildung nennen

Lernziele: Die Teilnehmenden können

**Ziel eines Profit-Centers,
Vor- und Nachteile erklären**

**einen Garagenbetrieb mit
seinen Abläufen mit
verschiedenen Abteilungen
organisieren**

Lernziele: Die Teilnehmenden können

**einen Stellenablaufplan einer
Werkstattreparatur erklären**

**den Ablauf eines
Reparaturauftrages,
Grundsätze zur Gestaltung
analysieren**

Lernziele: Die Teilnehmenden können

die Grundsätze zur

Arbeitsplatzgestaltung,

Möglichkeiten erklären

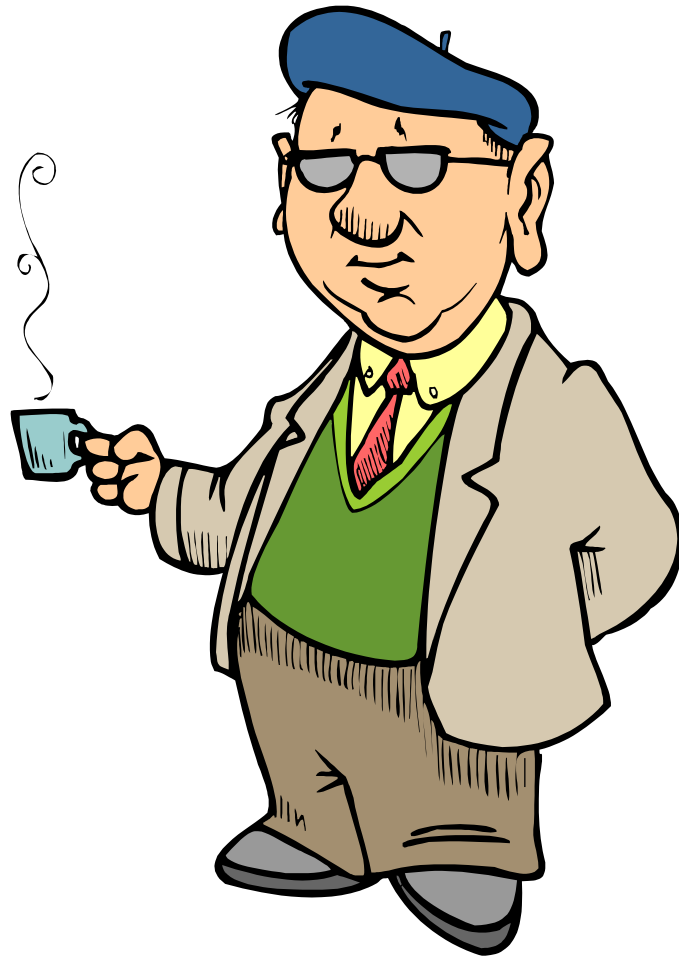
Unter Organisation verstehen wir....



**Unsere
Gelegenheiten
um Zufriedenheit
zu erzeugen**



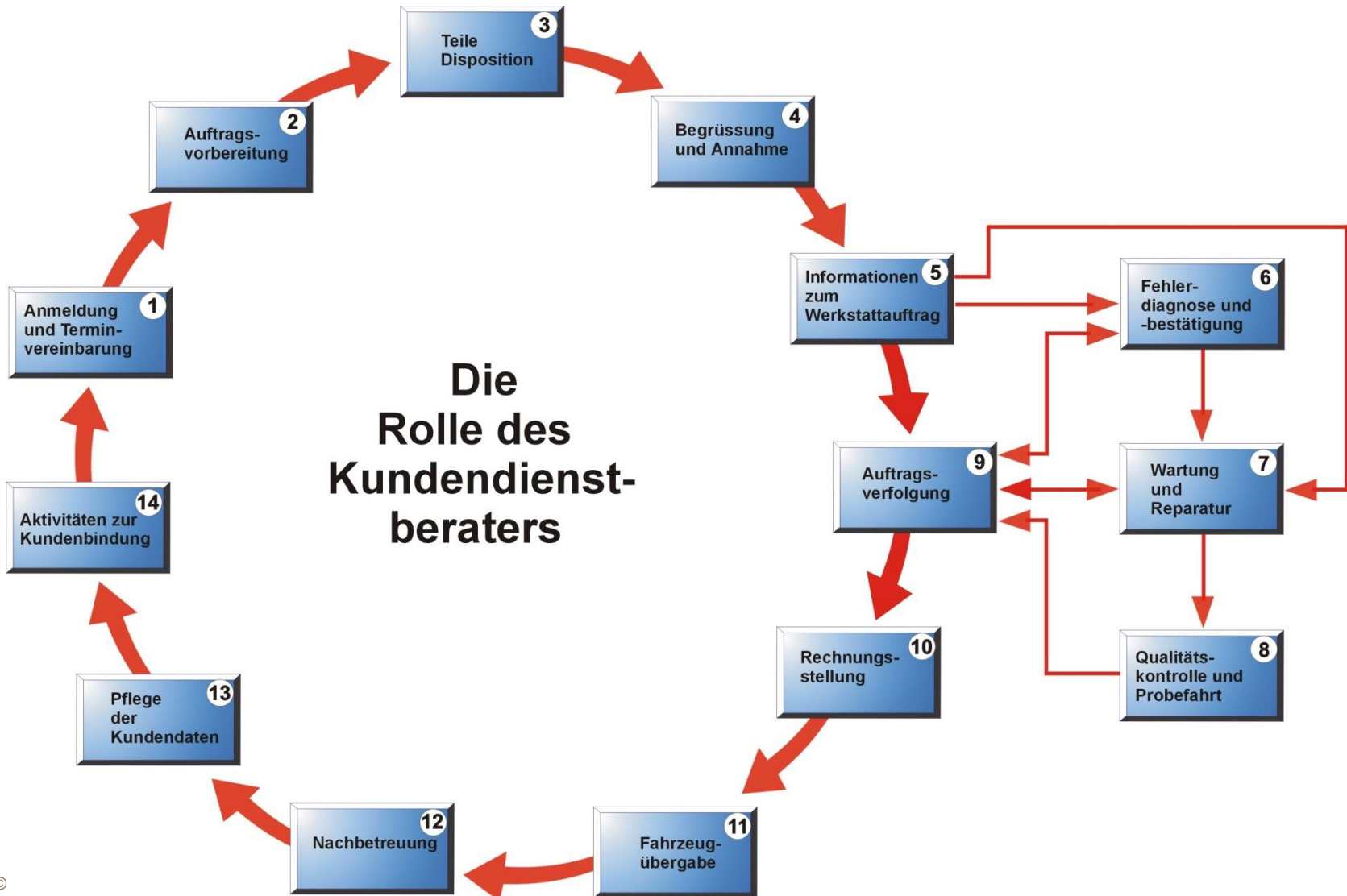
Was erwarten unsere Kunden von uns?



Rollen und Verantwortungen



Die Rolle des Kundendienstberaters



Die Organisation...

Vorteile von organisatorischen Lösungen

Nachteile von organisatorischen Lösungen

Organisation

Dauerhafte Regelung

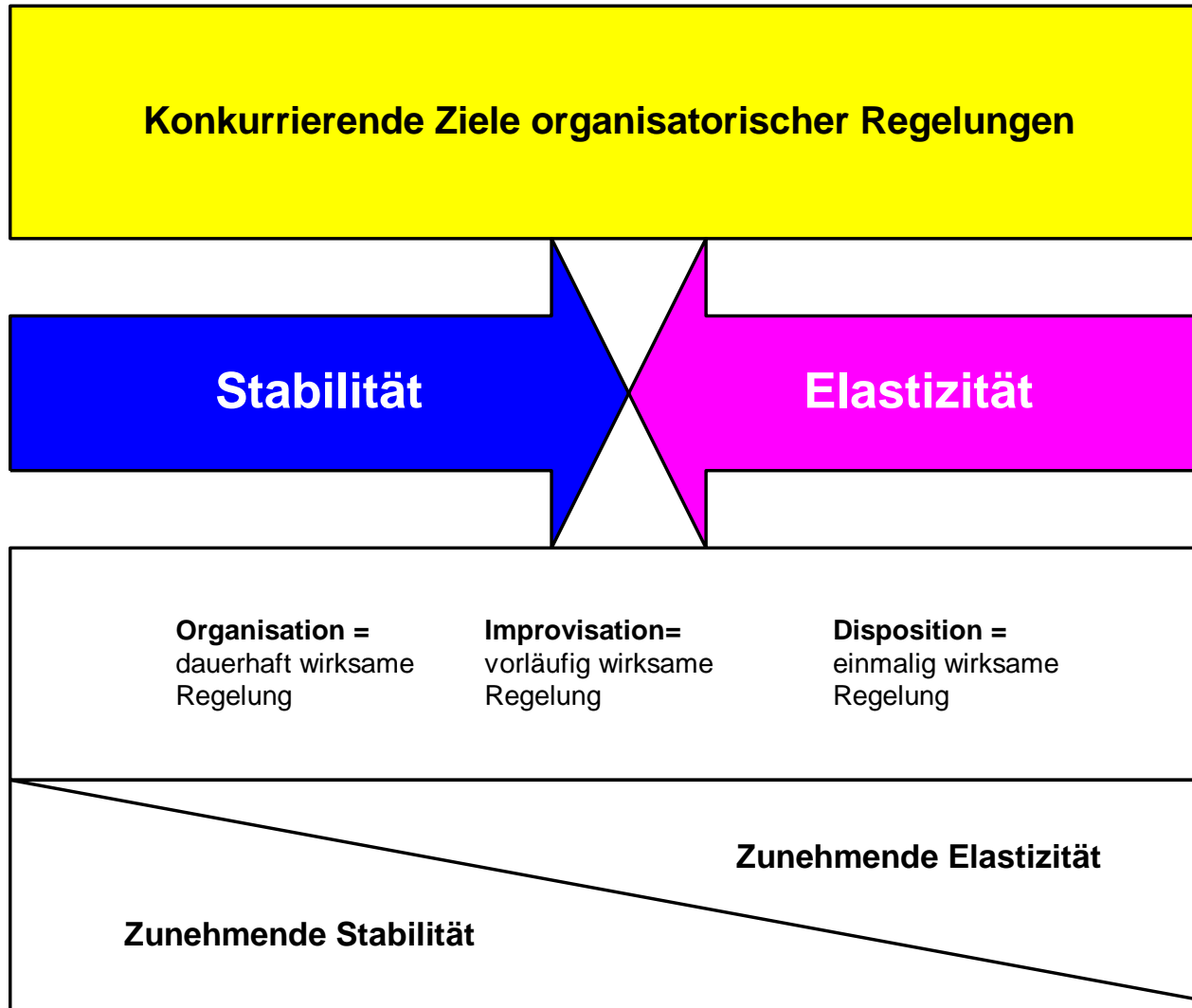
Disposition

Einmalige Regelung

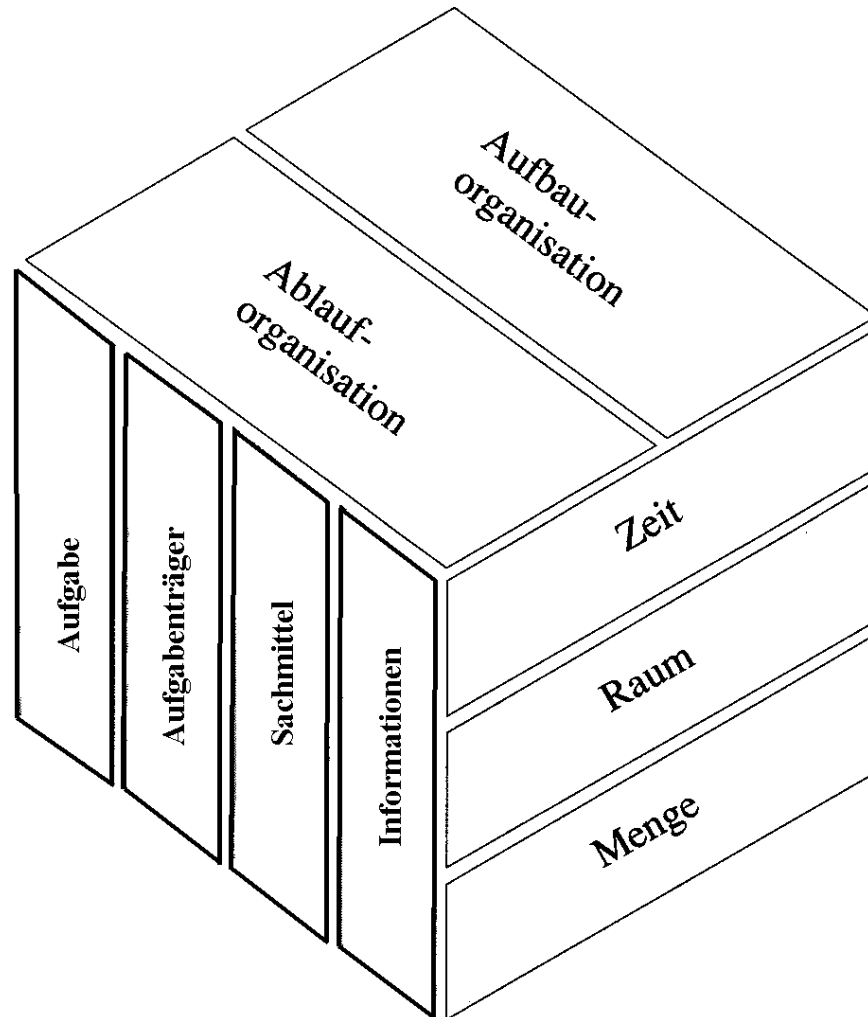
Improvisation

Regelung zeitlich befristet

Organisatorische Regelungen im Überblick...

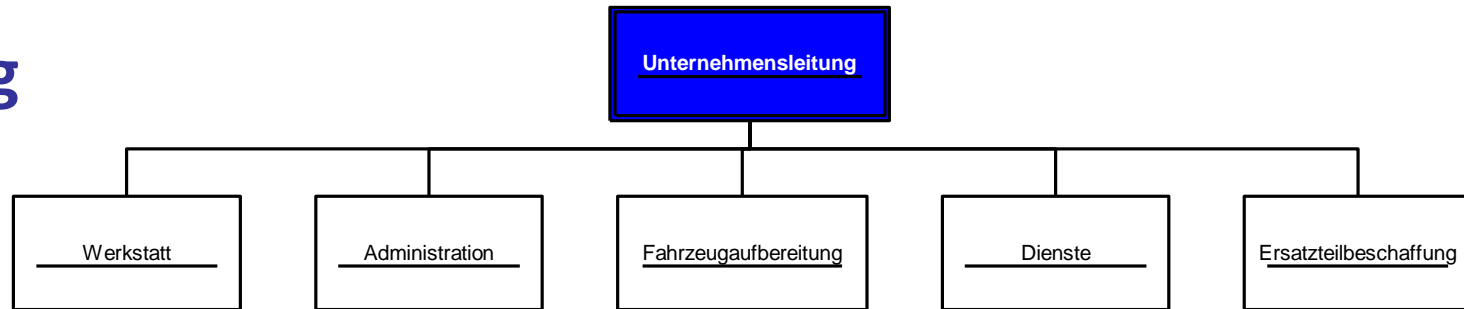


Der Organisationswürfel...

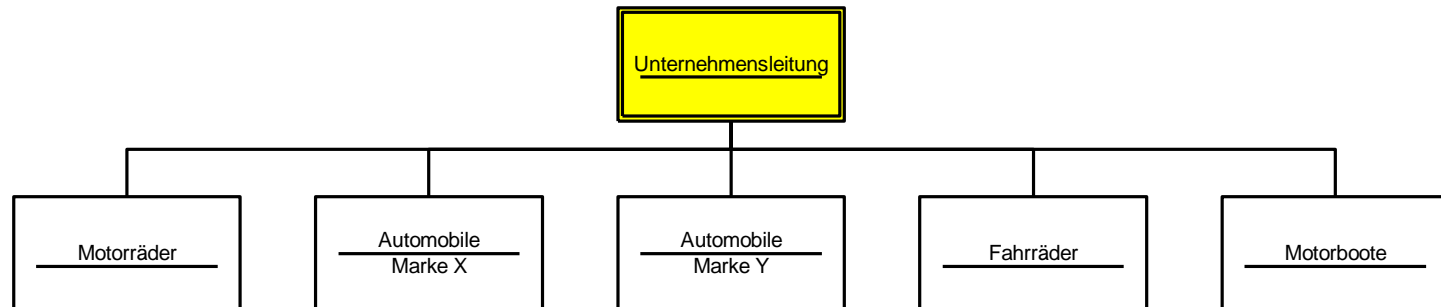


Die Formen der Aufbauorganisation...

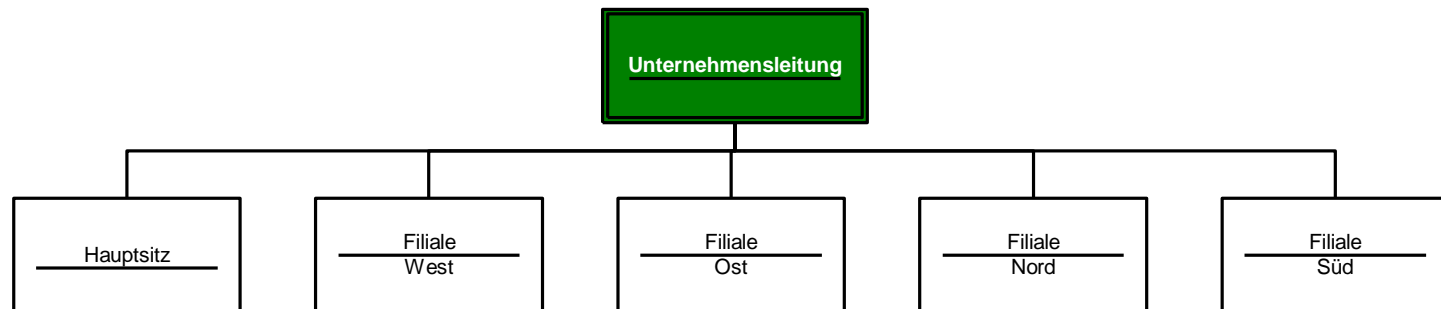
Verrichtung



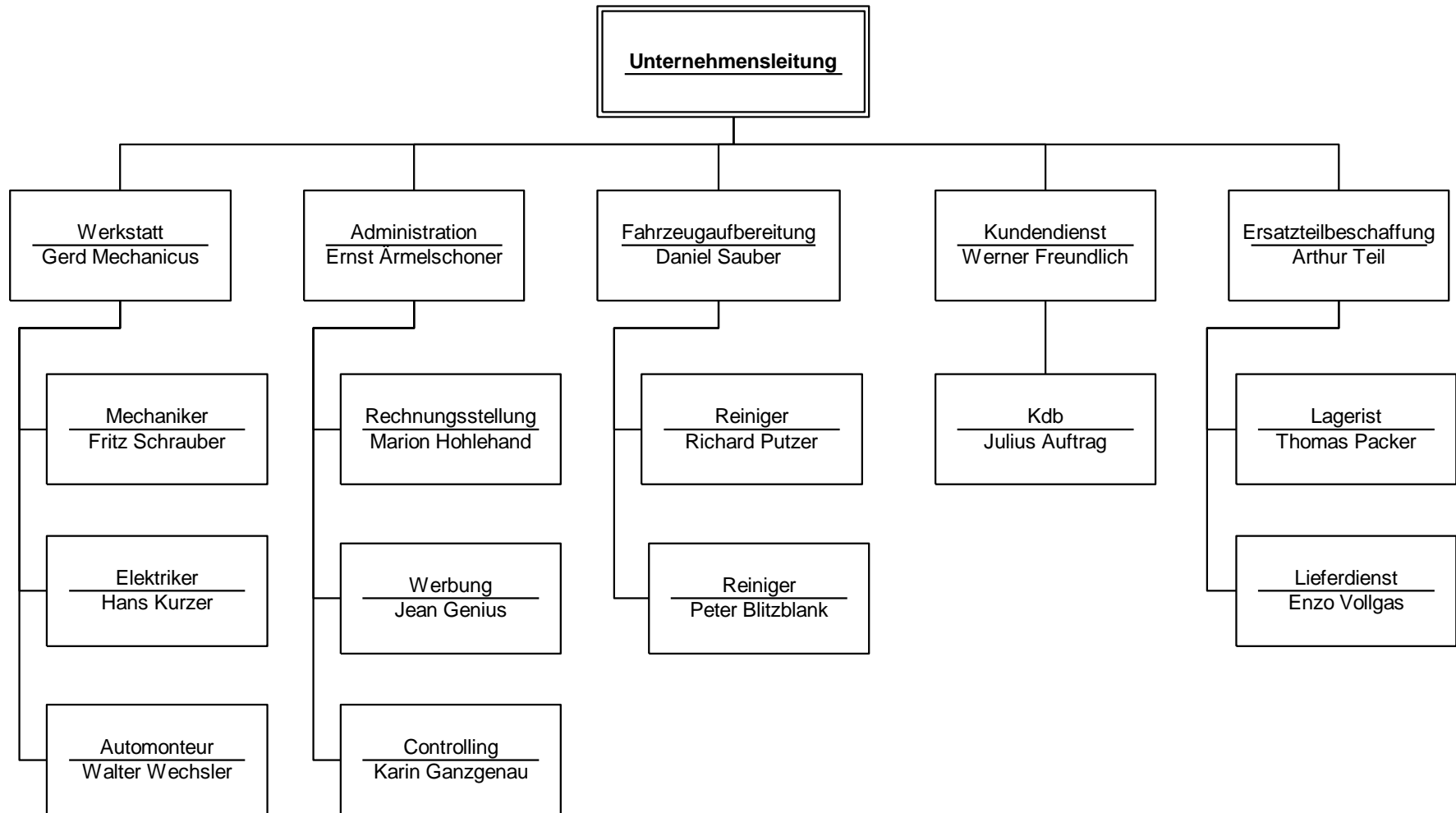
Objekt



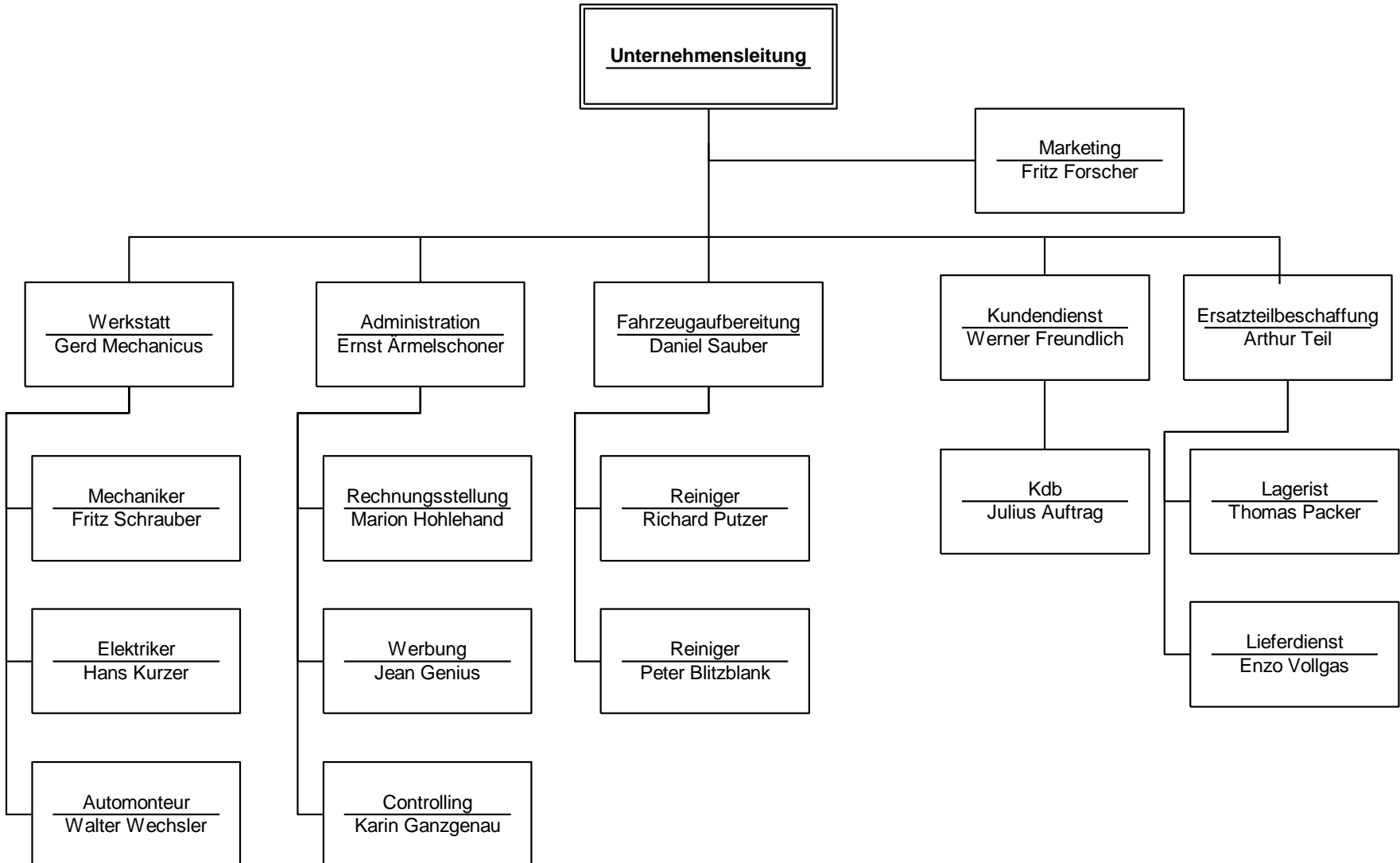
Region



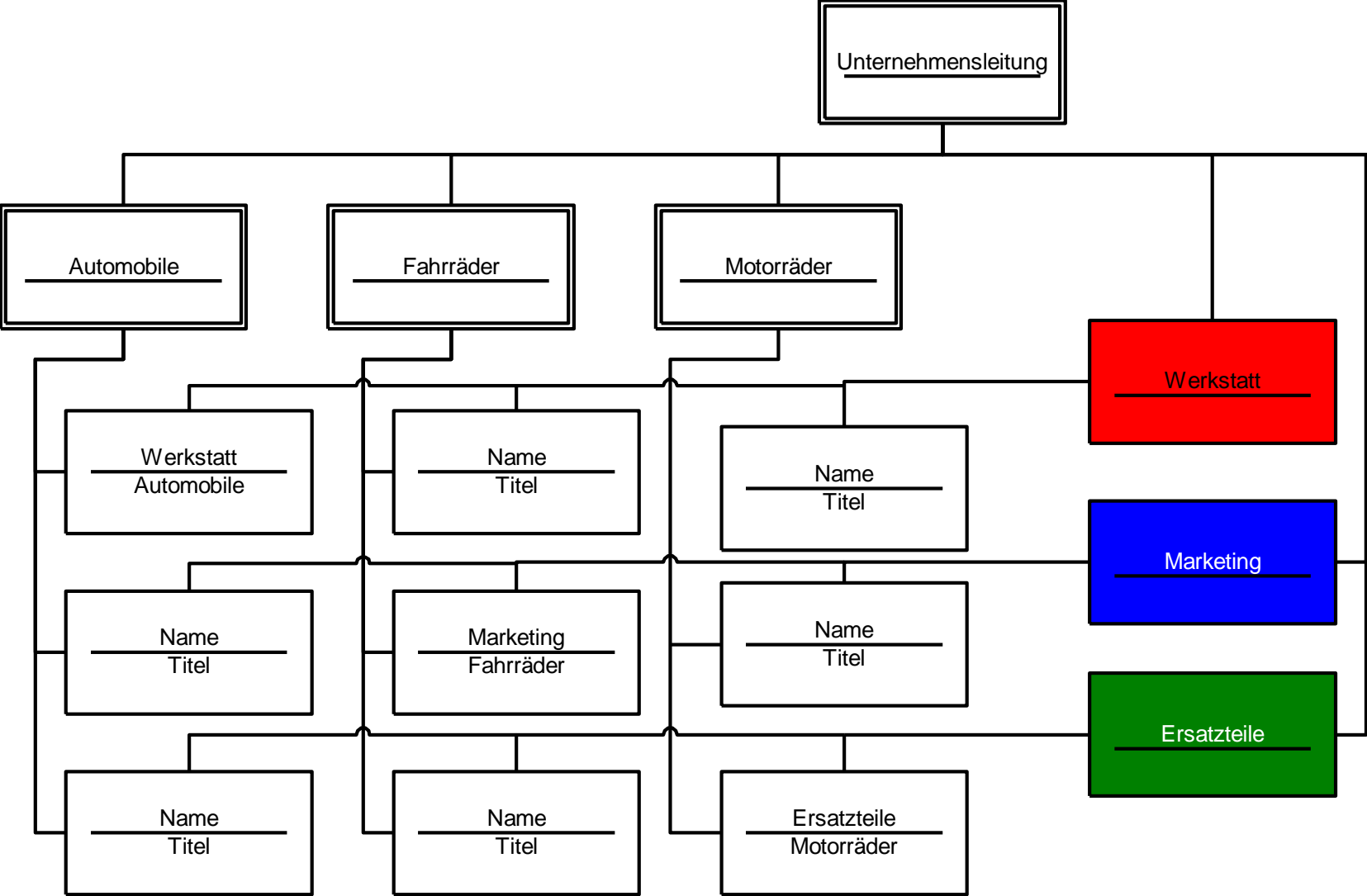
Das Einliniensystem...



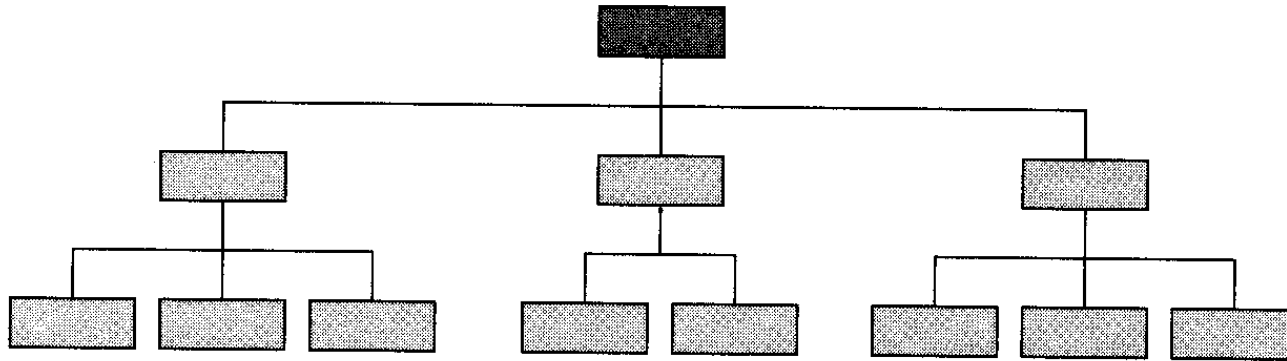
Das Stabliniensystem...



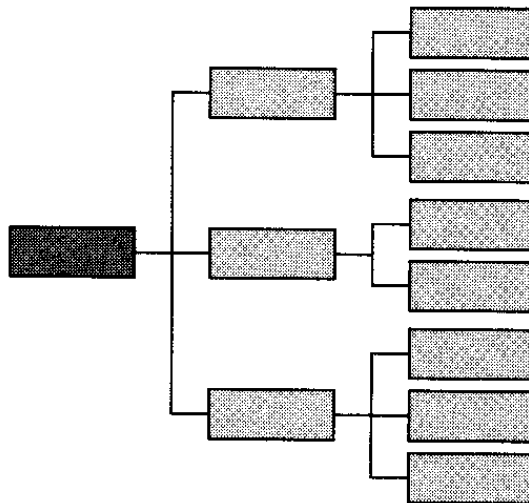
Das Mehrliniensystem...



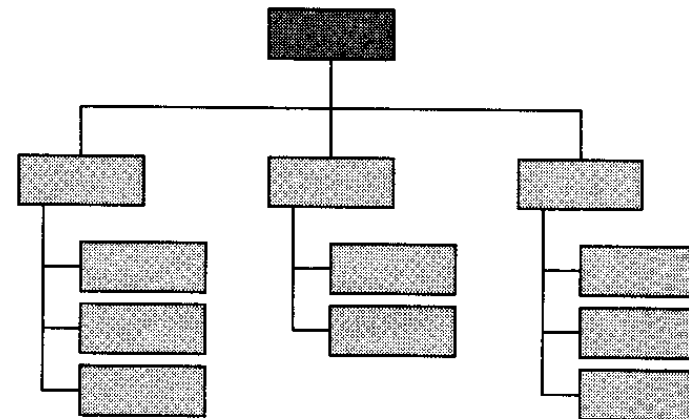
Zeichnungsarten von Organigrammen...



Vertikales Organigramm

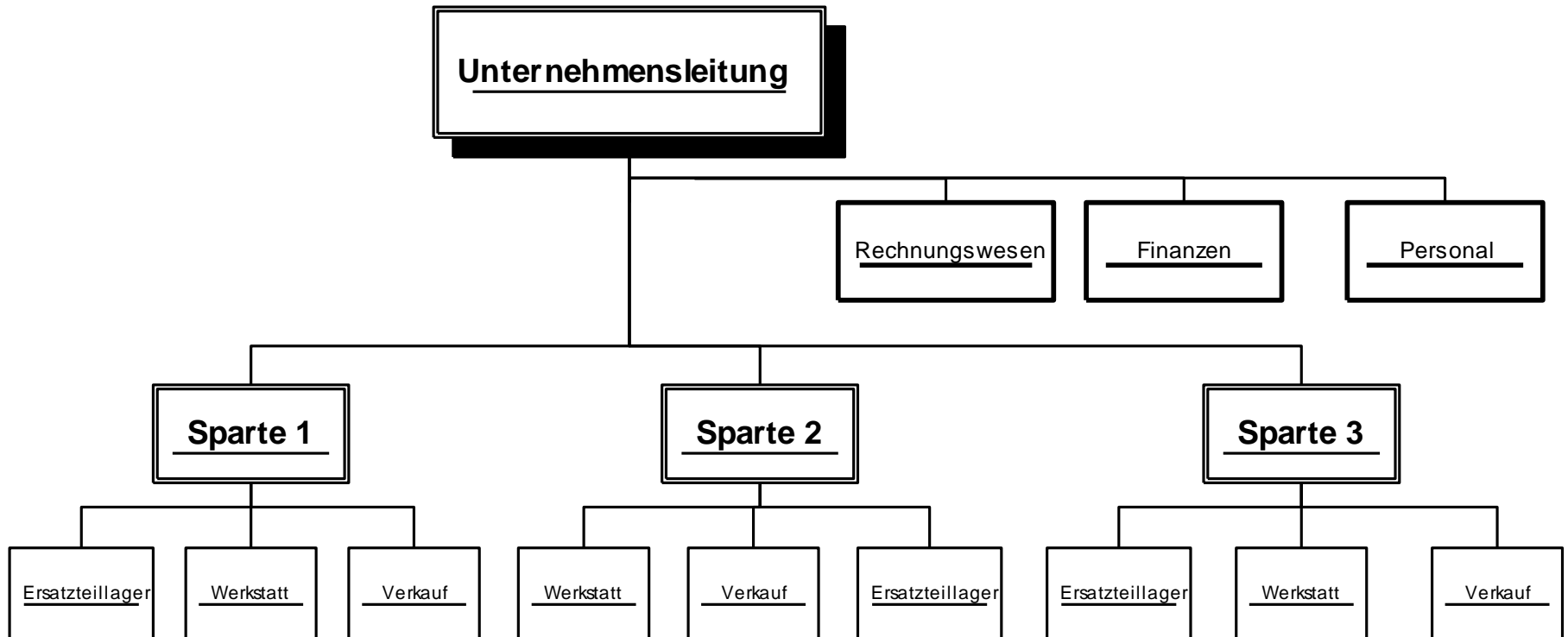


Horizontales Organigramm



Säulenorganigramm

Organisationsformen der Spartenorganisation



Costcenter Organisation

Profitcenter Organisation

Investmentcenter Organisation

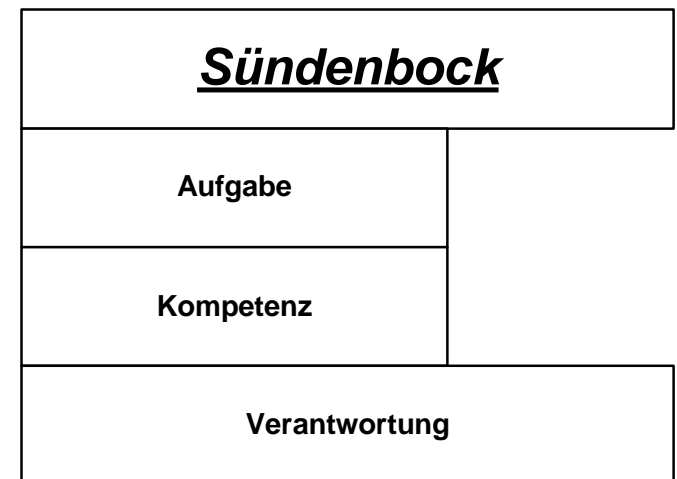
Die richtigen Informationen...

✓ **Kundeninformationen**

✓ **Fahrzeuginformationen**

✓ **Reparaturinformationen**

Aufgabe, Verantwortung, Kompetenzen...



Die 14 Punkte zum Erfolg....



Taylor

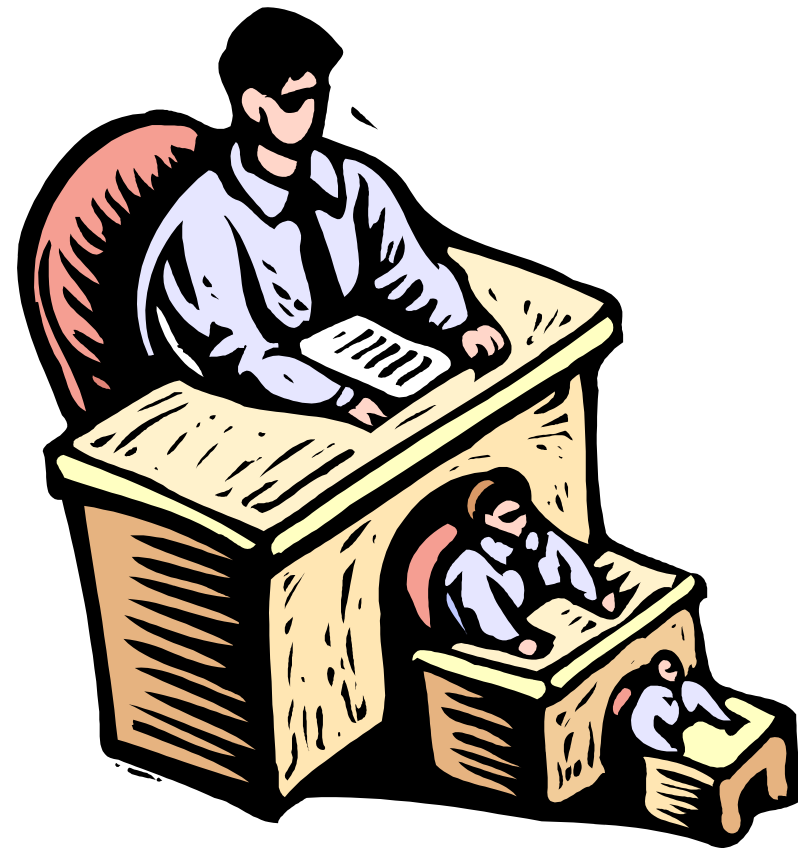
Mayo

Lewin

Herzberg

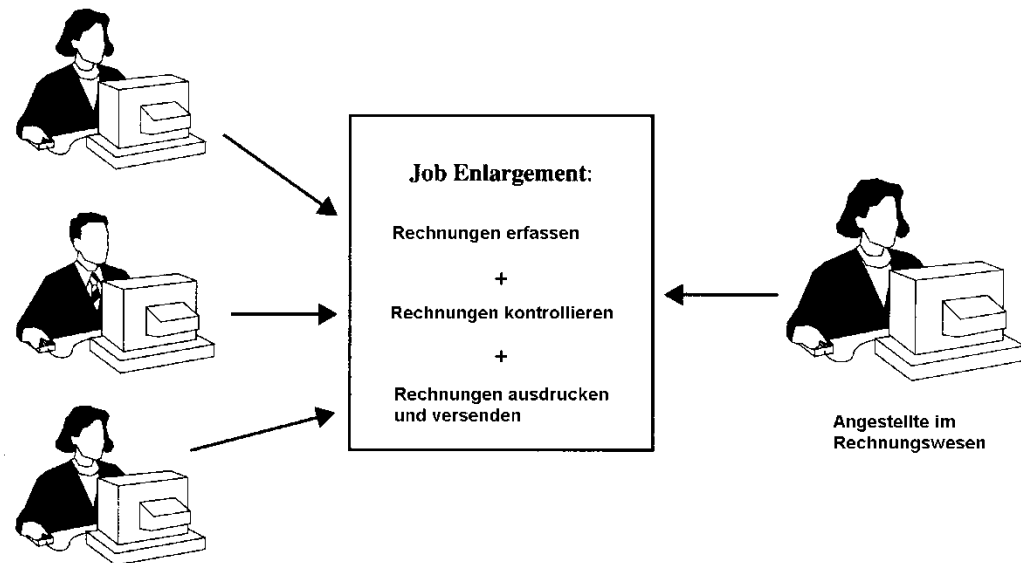
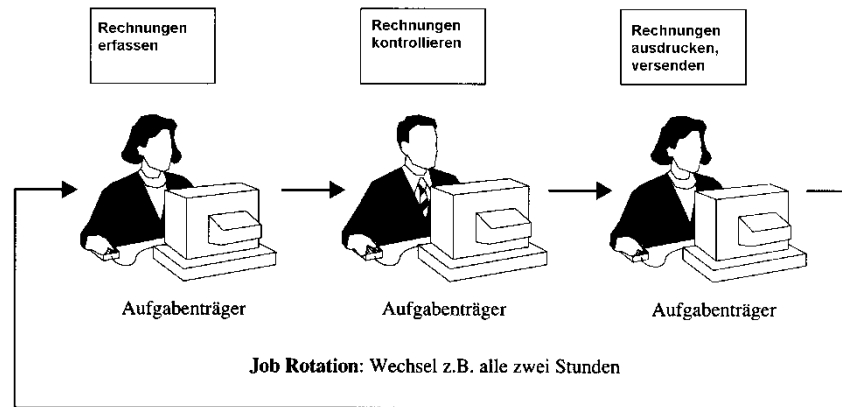
Humanisierung der Arbeit

Teilautonome Arbeitsgruppen



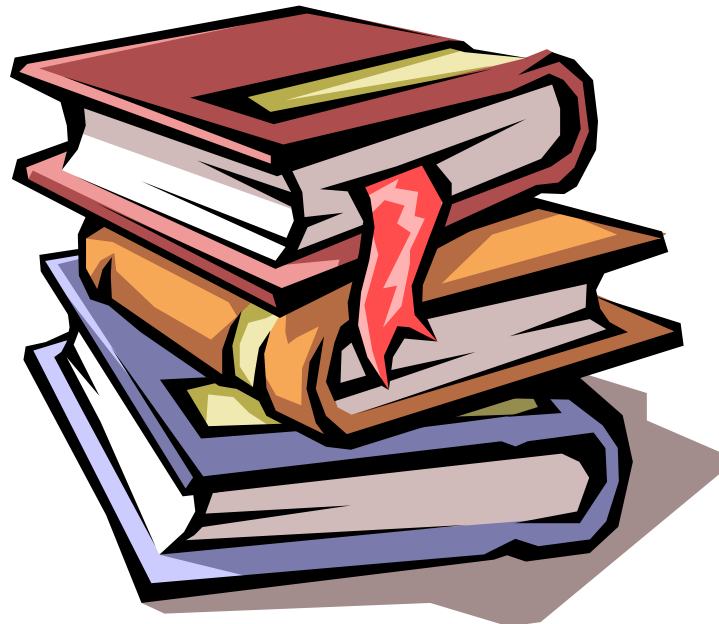
Die Formen der Arbeitsteilung...

Job rotation
Job enlargement
Job enrichment



Herzlich willkommen zur Ausbildung zum geprüften Kundendienstberater

Tag 2



Lernziele: Die Teilnehmenden können

den Unterschied zwischen

Aufbau- und

Ablauforganisation und

deren Ziele nennen

Lernziele: Die Teilnehmenden können

ein Organigramm und dessen Zweck erklären

die Grundsätze der Aufgabengliederung und der Stellen- und Abteilungsbildung nennen

Lernziele: Die Teilnehmenden können

**Ziel eines Profit-Centers,
Vor- und Nachteile erklären**

**einen Garagenbetrieb mit
seinen Abläufen mit
verschiedenen Abteilungen
organisieren**

**Lernziele: Die Teilnehmenden können
eine Werkstattorganisation
inklusive den Grundsätzen
zur Gestaltung von
Arbeitsplätzen erklären**

Lernziele: Die Teilnehmenden können

**einen Stellenablaufplan einer
Werkstattreparatur erklären**

**den Ablauf eines
Reparaturauftrages,
Grundsätze zur Gestaltung
analysieren**

Lernziele: Die Teilnehmenden können

die Grundsätze zur

Arbeitsplatzgestaltung,

Möglichkeiten erklären

Der Prozess

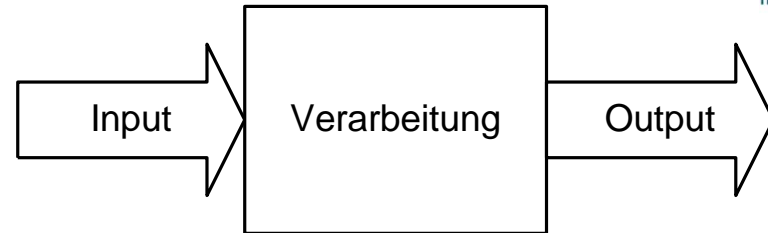
Input / Output

Kunde

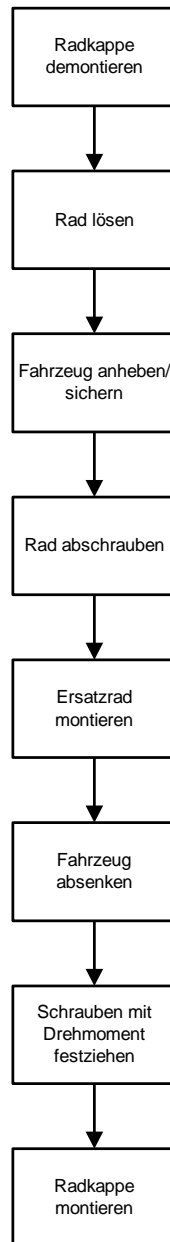
Wert

Aufgaben mit logischen

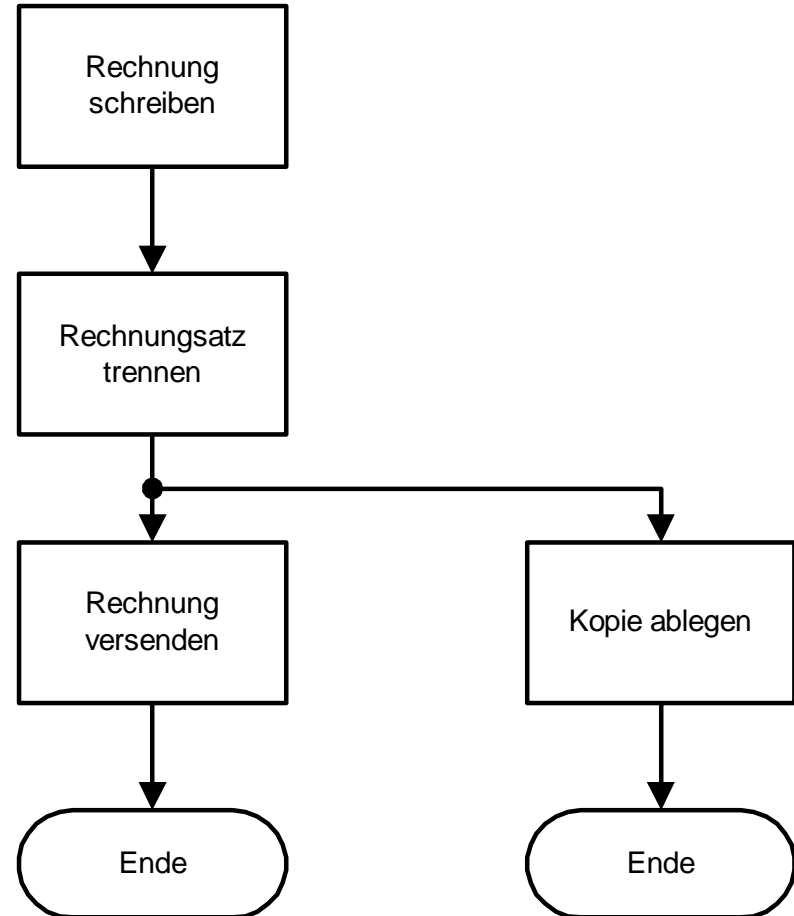
Folgebeziehungen



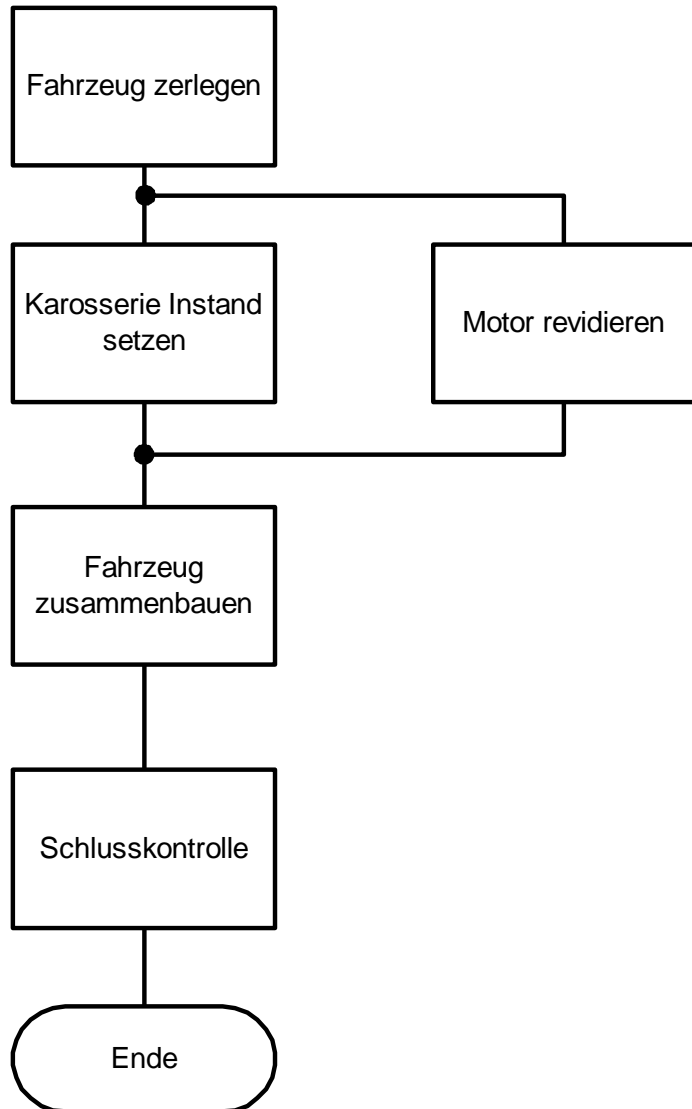
Die Kette



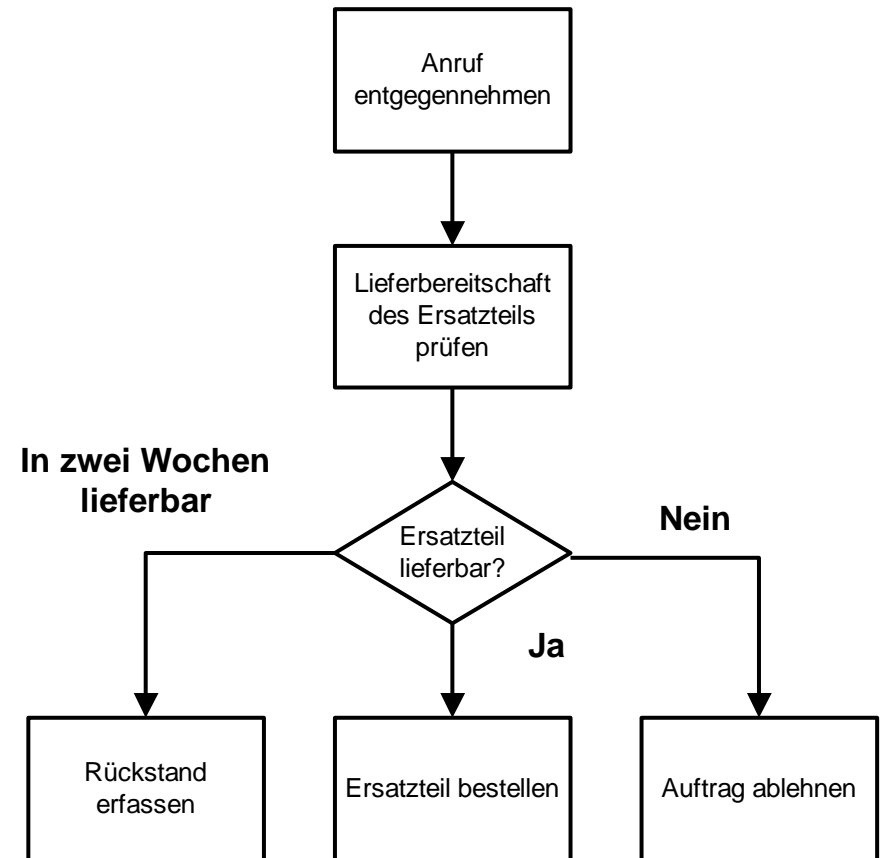
Die Und-Verzweigung



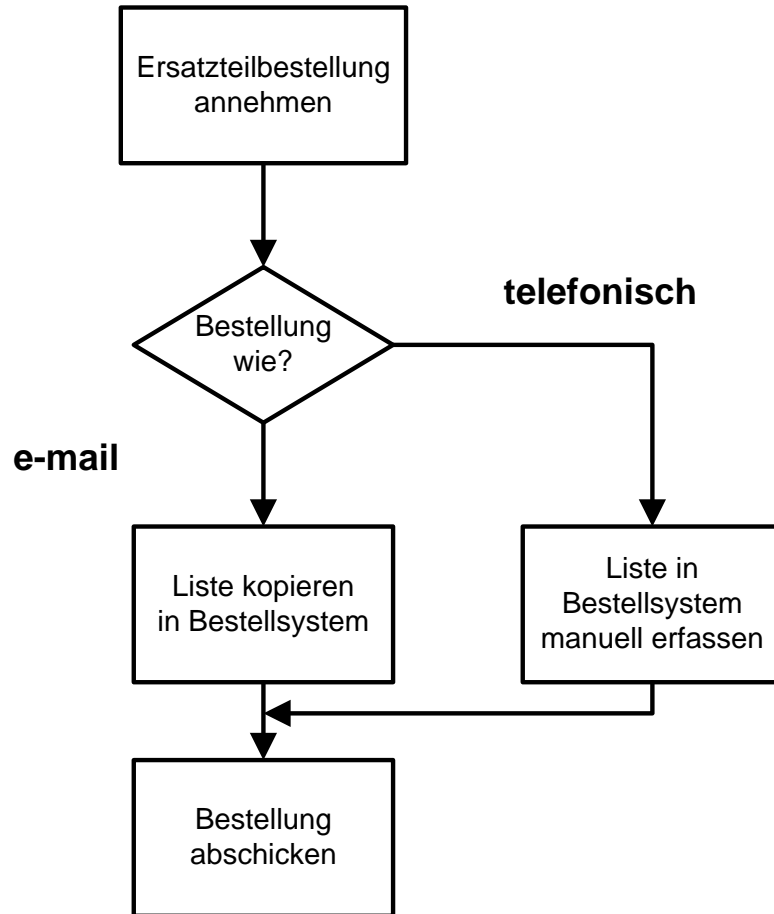
Die Und-Verknüpfung



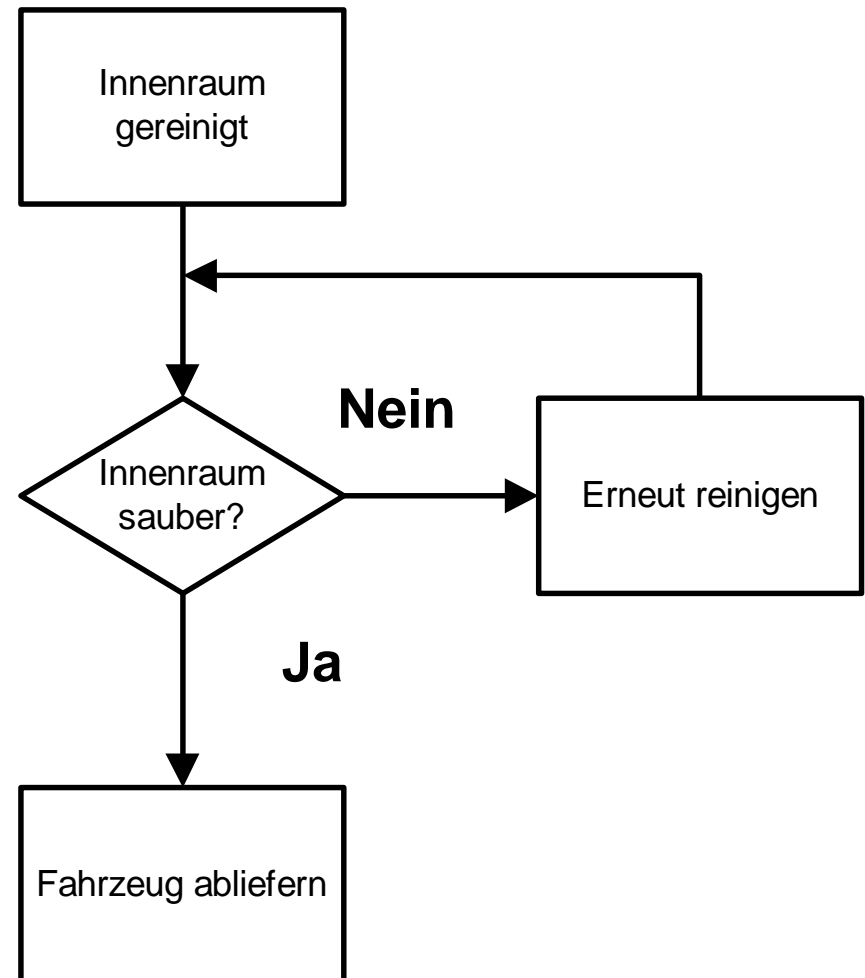
Die Oder-Verzweigung



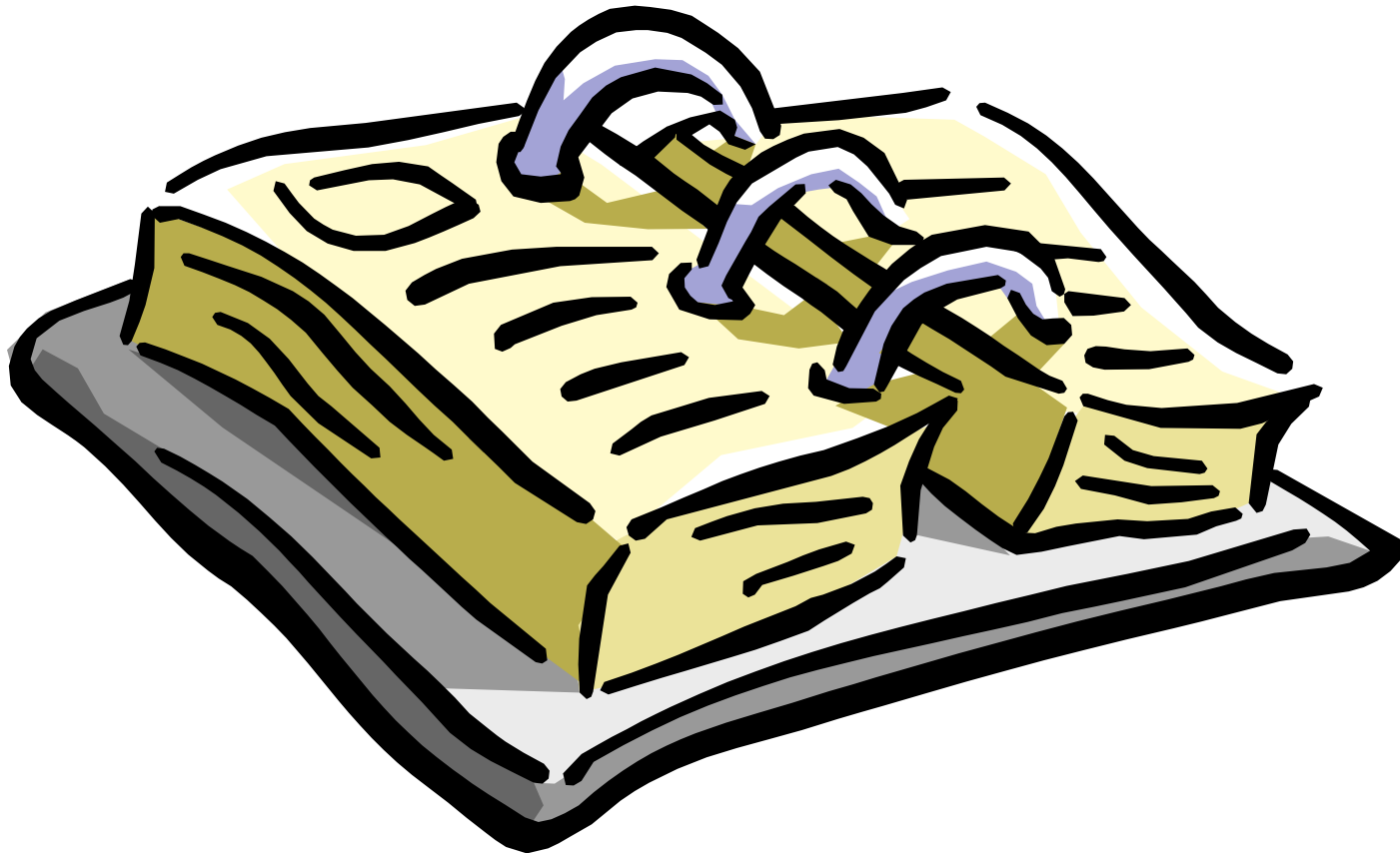
Die Oder-Verknüpfung



Die Oder-Rückkoppelung



Die Aufgabe des Werkstattplaners



Zeit verstehen...

Anwesenheitszeit
Verkaufte Zeit

$$\text{Werkstatteffizienz} = \frac{\text{verkaufte Stunden} \times 100}{\text{Anwesenheitsstunden}}$$

Das Tagesumsatzziel.....



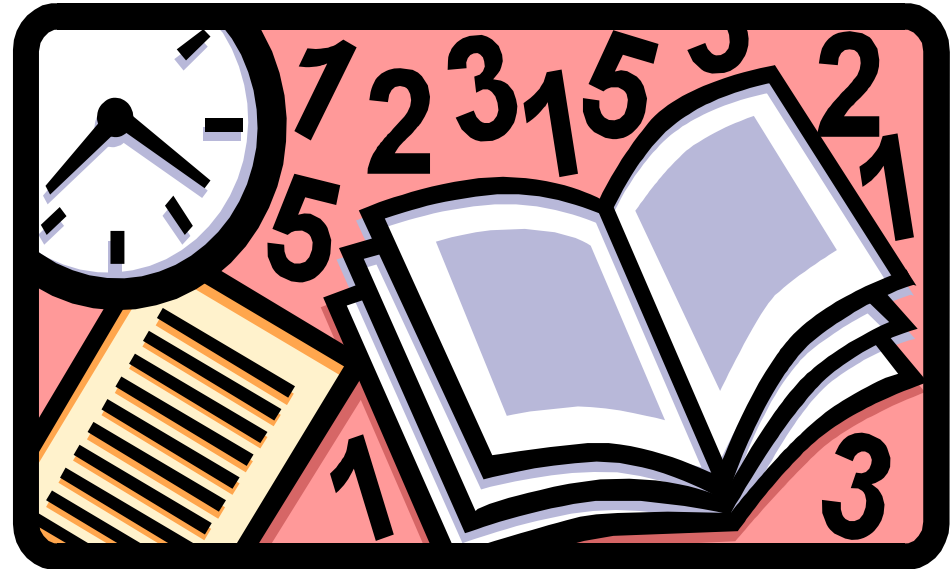
Die Jahresplanung...

Produktive Zeit

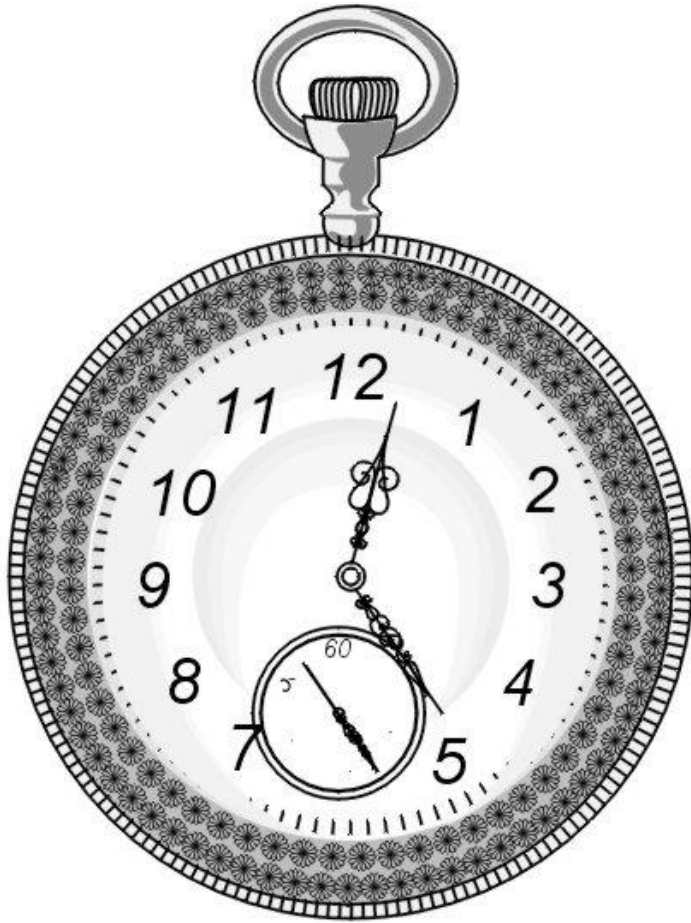
Unproduktive Zeit

Der Anwesenheitsgrad

Der Auslastungsgrad



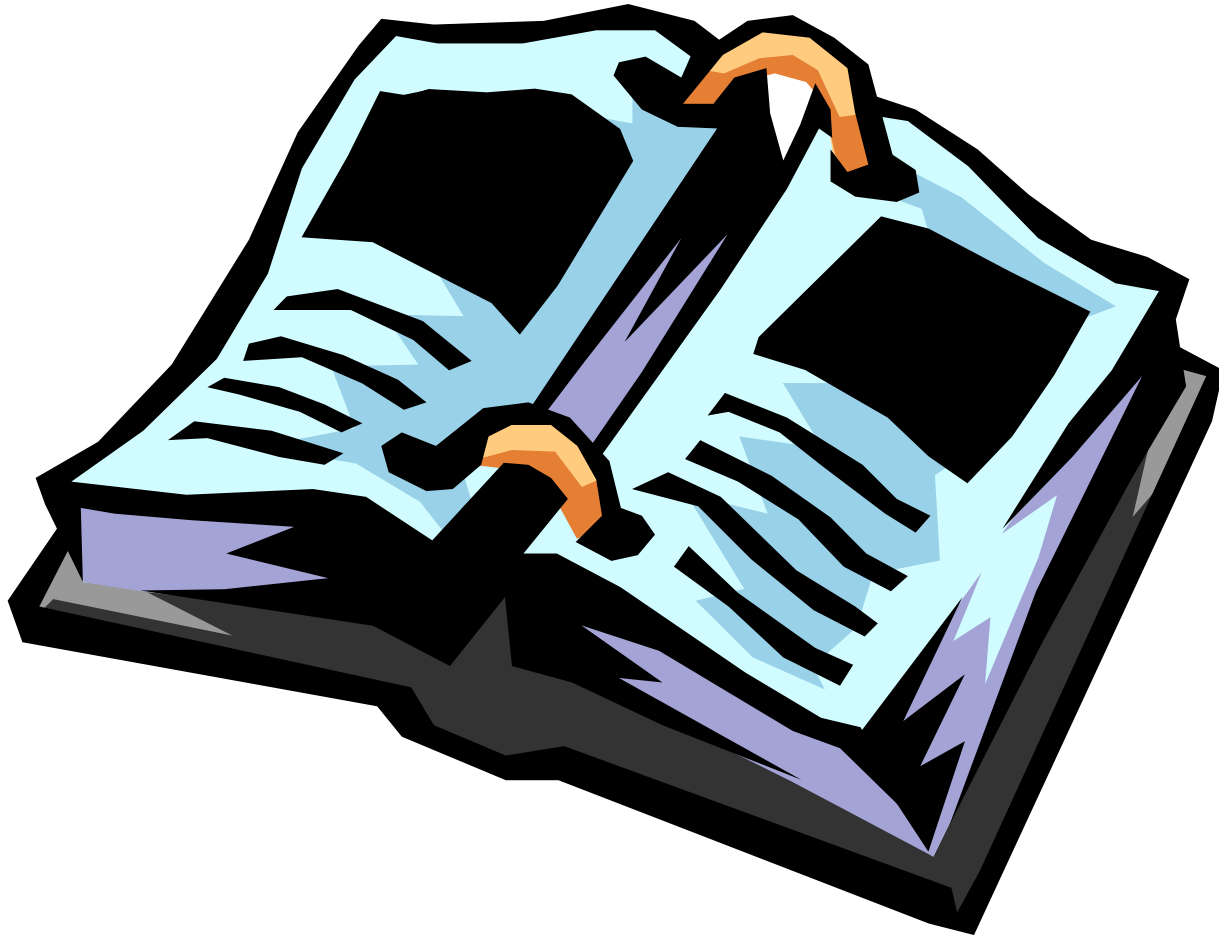
Die Kosten für verschwendete Zeit...



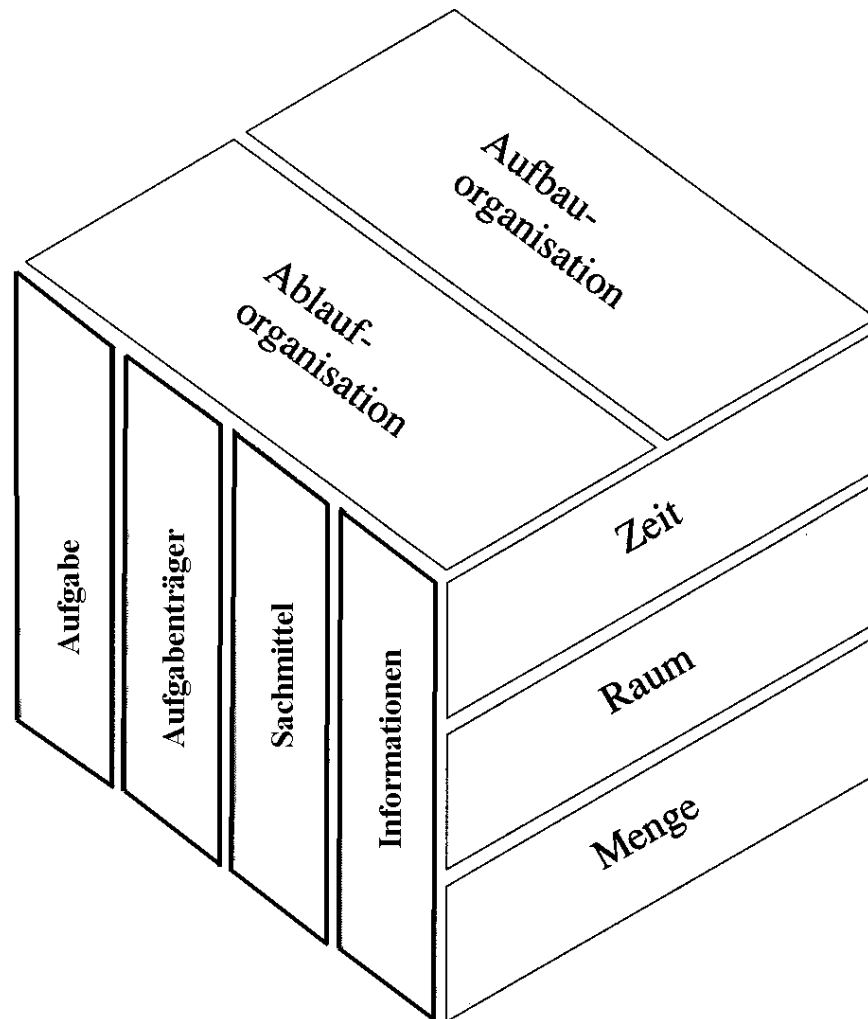
Welche Faktoren können die Planung stören?



Planungssysteme für die Werkstatt



Der Organisationswürfel...



Die Gestaltung der Arbeitskarte...

Welche Angaben müssen vorhanden sein?

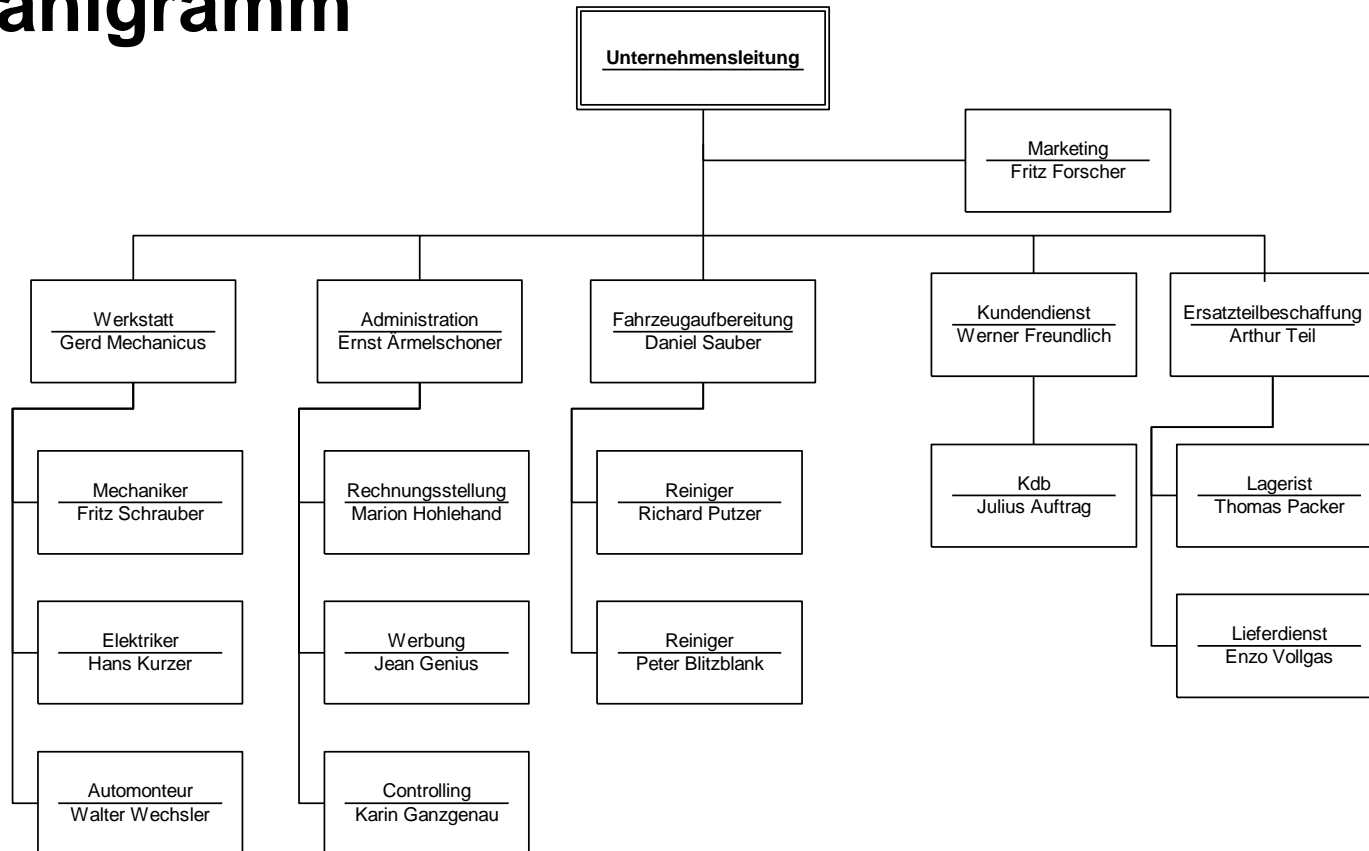
Welche Arbeitsgruppen arbeiten mit der Arbeitskarte?

Welche Sicherheiten werden eingebaut, damit nichts vergessen wird?



Das Organigramm

Erklären Sie Ihren Kameraden Ihr Organigramm



Setzen von Prioritäten...

Wichtigkeit



Wieviel Zeit?

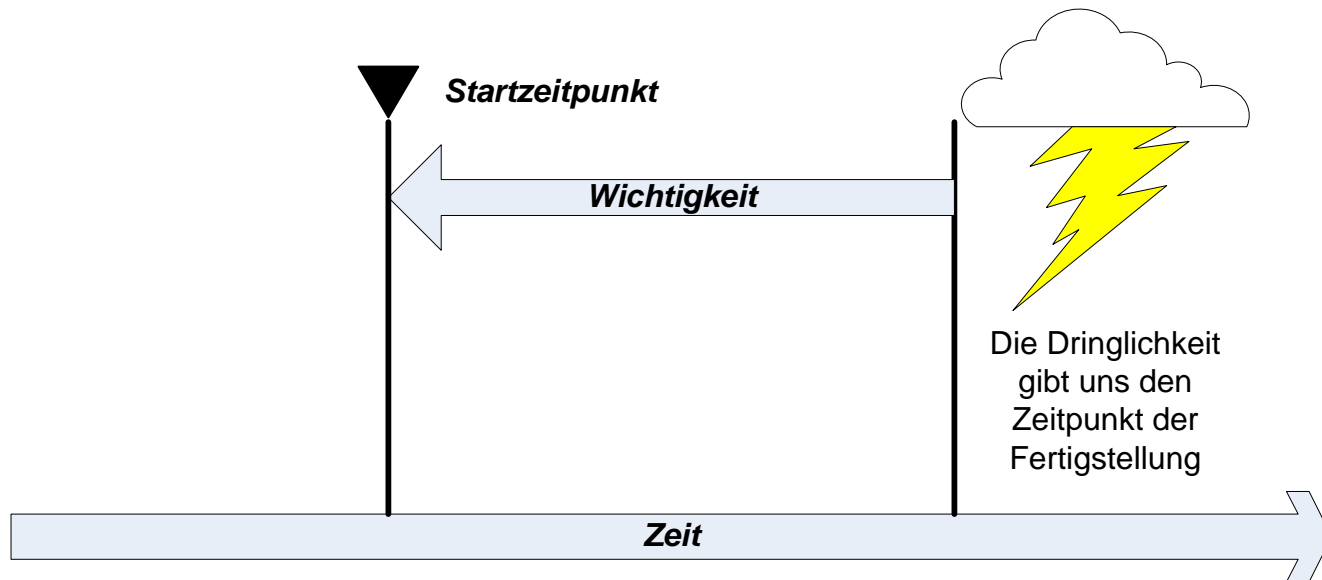
Dringlichkeit



Wann beginnen?

Setzen von Prioritäten...

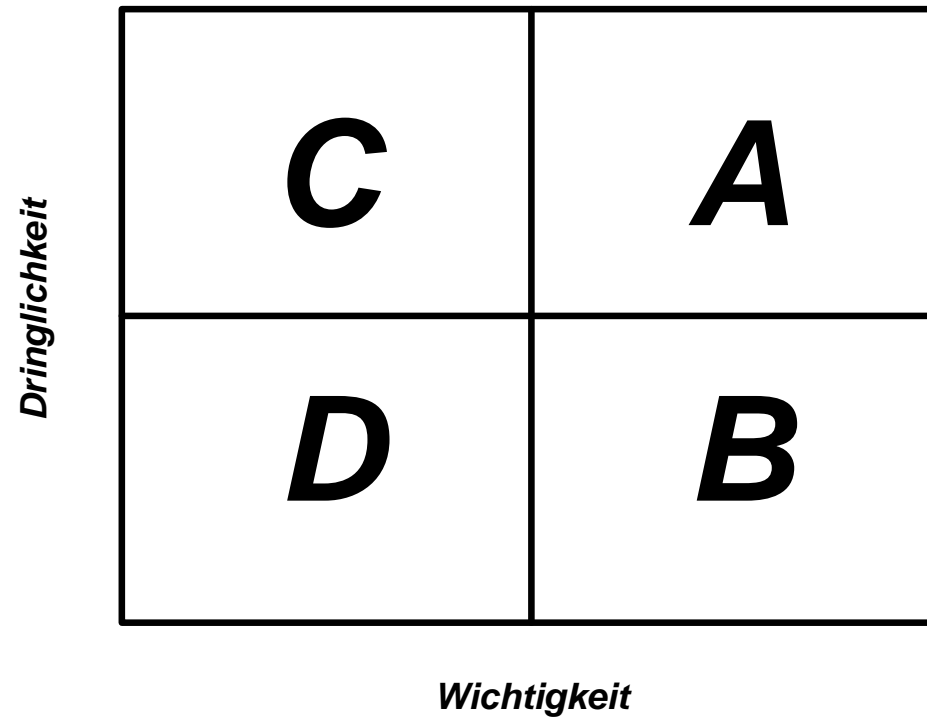
Die Formel zum Setzen von Prioritäten



Formel: Dringlichkeit – Wichtigkeit = letzter möglicher Beginn der Aktivität

Setzen von Prioritäten...

Das Eisenhower Prinzip...



Raum, Zeit, Menge

**Erklären Sie Ihren Kameraden den
Grundriss Ihrer Werkstatt**



Kontrollfragen vertiefen die Lerninhalte...

