***Stellenbeschreibung der Stelle***

***„Kundendienstberater“***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Bezeichnung der Stelle | Kundendienstberater |
| 2. Rang des Stelleninhabers | Sachbearbeiter |
| 3. Vorgesetzter des Stelleninhabers | Werkstattchef |
| 4. Unmittelbar unterstellte Mitarbeiter | keine |
| 5. Stellvertretung durch | Werkstattchef |
| 6. Zielsetzungen der Stelle | Der Kundendienstbearbeiter ist für alle Belange im Zusammenhang im mit den Kunden verantwortlich. |
| 7. Einzelaufgaben der Stelle | Terminvereinbarungen  Ersatzwagenkontrolle  Teiledisposition  Auftragsverfolgung  Rechnungsvorbereitung  Mithilfe bei der Planung von Aktionen  Verkauf von Stunden, Ersatzteilen, Reifen, etc.  Reklamationsbearbeitung |
| 8. Befugnisse des Stelleninhabers | Der Stelleninhaber:  Vereinbart selbständig Termine mit der Kundschaft.  führt selbständig die Terminkontrolle  kann eine Schadenssteuerung bis Fr. 1000.- selbständig entscheiden  ist befugt Lieferantenrechnung zu zweien zu unterzeichnen  gibt dem Werkstattpersonal direkt Aufträge bei Abwesenheit des Werkstattchef  Vertritt den Patron bei Sitzungen des Gewerbevereines |

|  |  |
| --- | --- |
| 9. Schriftliche Informationen der Stelle | Eingehende Informationen der Stelle Kundenkontakte  Infos der Geschäftsleitung  Infos vom Importeur bezüglich Aktionen, Verkaufsunterlagen  Interaktion mit der Werkstatt bezüglich Auftragserledigung  Interaktion mit dem ET bezüglich Teiledisponibilität Ausgehende Informationen Wöchentlicher Rapport an die GL über Anzahl verkaufter Stunden  Weiterleitung der Arbeitsdossiers in die Buchhaltung zur Rechnungsstellung |
| 10. Zusammenarbeit mit anderen Stellen | Der Stelleninhaber arbeitet sehr eng mit der Werkstatt, dem Ersatzteillager, dem Verkauf sowie der Administration in allen Belangen, welche den Umfang der Stelle beeinflussen. |
| 11. Mitarbeit in Ausschüssen Konferenzen, Arbeitskreisen, Gremien | Der Stelleninhaber  ist befugt an den Lehrabschlussprüfungen für Lehrlinge teilzunehmen.  vertritt den Patron an Sitzungen des Gewerbeverbandes der Gemeinde |
| 12. Einzelaufträge | Der Stelleninhaber nimmt von der Geschäftsleitung einzelne Aufträge an, die nicht in dieser Stellenbeschreibung vermerkt sind. |
| 13. Bewertungsmassstab für die Stelle | Der Stelleninhaber wird an folgenden Indikatoren sowie der gemeinsam verabredeten Zielsetzungen im Mitarbeitergespräch gemessen.  Reklamationsrate, Kundenzufriedenheitsindex der Befragung durch den Importeur  Anzahl verkaufte Stunden  vereinbartes Umsatzziel |
| 14. Anforderungen an den Stelleninhaber | Der Stelleninhaber hat eine Grundausbildung als Automechaniker mit einer kaufmännischen Weiterbildung, mit Vorteil die Ausbildung zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis.  Der Stelleninhaber muss ein brillanter Kommunikator sein und mit der Kundschaft und internen Stellen verhandeln können.  Der Stelleninhaber braucht grosses Organisationsgeschick um alle Aufgaben meistern zu können |