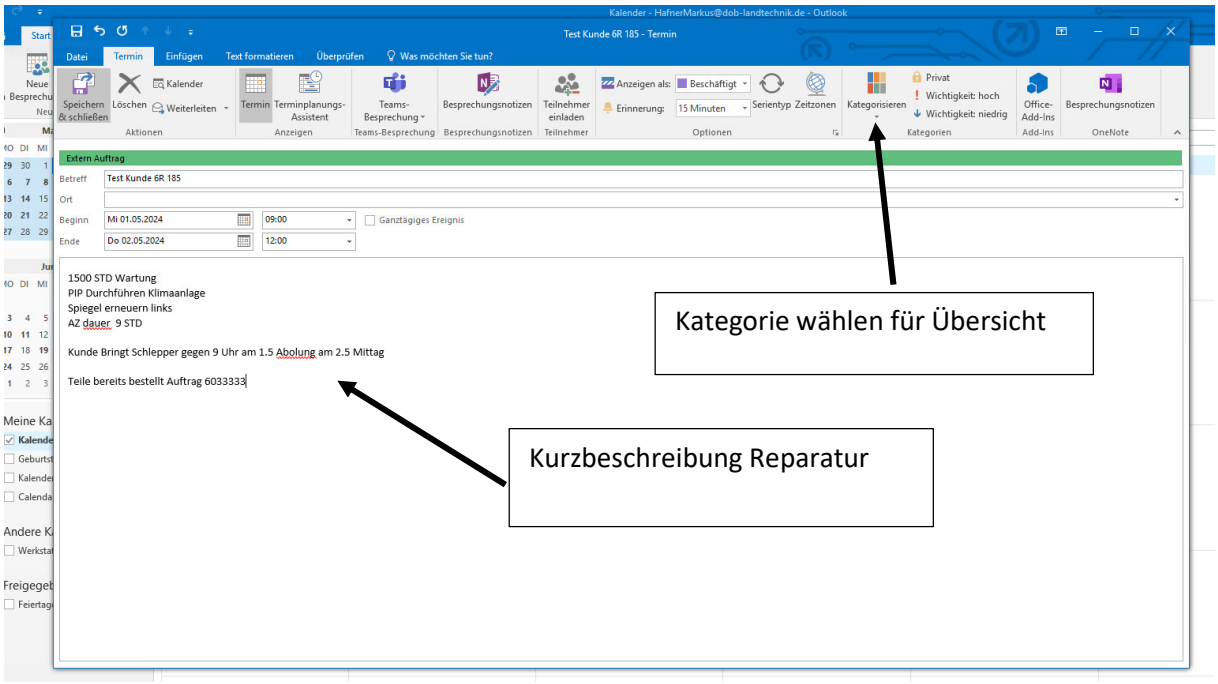
Terminvereinbarung & Auftragsplanung

Terminvereinbarung

- Am Telefon mit Grußformel begrüßen
- Anliegen des Kunden erfragen, Probleme, Reparaturart und Originalaussage des Kunden dokumentieren
- Stammdatenabgleich des Kunden durchführen (Adresse, Telefonnummer, etc)
- Maschinendaten erfragen und hinterlegen wenn nicht im AMS hinterlegt
- Maschinenakte prüfen auf offene PiPs
- Wunschtermin vom Kunden im Terminkalender prüfen, evtl. wird spezialisierter Mechaniker benötigt. (Auslastung berücksichtigen)
- Wunschtermin des Kunden bzw. ausgemachten Termin im Kalender eintragen
- Kunden ca. Dauer der Reparatur mitteilen
- Kunden fragen ob Ersatzmaschine benötigt wird
- Kunden auf mitzubringende Unterlagen hinweisen
- Kunden Termin bestätigen lassen
- Kunden auf eine Direktannahme am Fahrzeug hinweisen
- Kunden auf Serviceangebote hinweisen
- Ausgemachtes am Telefon wiederholen und für den Termin bedanken
- Kunden verabschieden

Vereinbartes im Terminkalender eintragen Outlook Werkstattkalender.

Farblich gekennzeichnet, Anlieferung und evtl. Abholung eintragen geplante Rearaturdauer eintragen



Terminvorbereitung, Auftragsvorbereitung:

- Auftrag vorbereiten und erstellen *separate detaillierte Beschreibung vorhanden*
- Pip´s prüfen und gesonderten Vorgang erstellen
- Wartungslisten erstellen, Softwarestände auf aktuellen Stand prüfen
- Benötigte Teile im Lager für Reparatur zur Bestellung in Auftrag, geben sowie dem Lager Termin mitteilen, wann Teile vorrätig sein müssen
- Bestellung nur mit Werkstattauftrag, Materialschein !!
- Datenschutzerklärung des Kunden prüfen, wenn nicht aktuelles Formular ausdrucken
- Ersatzmaschine prüfen auf Verfügbarkeit und einplanen im Planungstool
-

Kundenannahme & Auftrag erstellen:

- Kunden begrüßen
- Mit Kunden & Annahmeformular D.O.B. ans Fahrzeug gehen
- Schäden am Fahrzeug dokumentieren (defekter Spiegel, gebrochene Motorhaube)
- Maschinendaten prüfen und Betriebsstunden, HU, etc. dokumentieren
- Vereinbarte Reparatur am Fahrzeug besprechen
- Festgestellte zusätzliche Reparaturarbeiten dokumentieren (Kraftstoffniederdruckleitung, Spurstangen, etc.)
- Bereits erstellten Reparaturauftrag im AMS ergänzen, bearbeiten erweitern
- Maschinenakte auf offene Pip´s prüfen
- Auftrag bzw. Aufträge ausdrucken mit Kunden besprechen und unterschreiben lassen
- DSGVO wenn nicht aktuell, Kunden unterschreiben lassen
- Fertigungstermin mit Kunden besprechen und dokumentieren
- Kunden verabschieden
- Auftrag in zugeordnete farbliche Auftragsmappe (intern, extern, Garantie)