



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

Kundeninformation

LANGER.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung
1. Führung
2. Organisation
3. Personal
4. Rechnungswesen / Controlling
5. Informationsverarbeitung
6. Marketing

7. Neue Automobile
8. Gebrauchte Automobile
9. Service
10. Teile & Zubehör
11. Finanz- und Versicherungsdienstleistungen
12. Tankstelle / Hauptkasse

13. Anhang



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

0. Einleitung

Zielsetzung des Qualitätsmanagement-Handbuchs (QMH)

Wir sind ein Vertragshändler der BMW AG. Wir vermarkten neue und gebrauchte Automobile sowie Teile & Zubehör und bieten die damit verbundenen Service Leistungen an.

Dieses Handbuch gibt unseren Kunden einen Überblick über das Qualitätsmanagement-System (QMS) unseres Hauses und dient als Orientierungs- und Nachschlagewerk für jeden Mitarbeiter.

Geltungsbereich

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch und das darin beschriebene Qualitätsmanagement-System gilt für das BMW Autohaus Langer in Wertingen. Die Dokumentation unseres Qualitätsmanagement-Systems ist entsprechend der nachstehenden Darstellung gegliedert. Die zusammenfassende Funktion des Qualitätsmanagement-Handbuchs wird darin sichtbar.

Darlegung des QM-Systems				QMH
Grundsätzliche Zielsetzungen und Verantwortlichkeiten				
Begriffe und Spezifikationen			Arbeitsplatz- beschreibung	
Standards und Arbeitsabläufe				
Checklisten	Formulare	Arbeitsblätter		

Die fachspezifischen Tätigkeiten sind anhand von Einzeldokumenten mit Beschreibungen von Prozessen, Handlungsmodulen und Arbeitsanweisungen geregelt.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

Gliederung eines QM-Dokumentes		
Thema	Titel des Dokumentes	
Bereich	Zuordnung zum QMH-Inhaltsverzeichnis	Verknüpfung mit QMH Bereich
Zuständig	Wer führt aus?	Verknüpfung mit entsprechender Arbeitsplatzbeschreibung
Betrifft	Wer muß informiert sein?	
Verantwortlich	Wer ist verantwortlich?	
Begriffserklärungen	Verweis auf Erläuterungen zu Begriffen und Abkürzungen	
Dokumentenstandards	Verweis auf Standards zum Umgang mit Dokumenten	
Beschreibung der Regelung	Darstellung des Prozesses, der Handlungsanweisung oder Arbeitsanweisung	
Status	<ul style="list-style-type: none">• Dateiname• IIS-Locator (Dateiname innerhalb des IIS-Systems)• Erstellungsdatum/-Uhrzeit• Datum/Uhrzeit letzte Änderung• Signaturstatus• Status internes Audit	

Der jeweilige Verantwortliche sorgt für die Einhaltungen der Regelungen innerhalb seines Bereiches.

Herausgabe und Pflege des Qualitätsmanagement-Handbuchs und der mitgeltenden Unterlagen

Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) wird von unserer Geschäftsleitung herausgegeben, die auch die redaktionelle Verantwortung hat.

Die Veröffentlichung des QMH erfolgt in elektronischer Form über das hauseigene IIS-System im Rahmen des weltweiten Internet-Standards. Ziel ist, allen Mitarbeitern den aktuellen Stand dieses Handbuches jederzeit abrufbereit zu halten.

Änderungshinweise erfolgen automatisch durch das IIS-System. Zusätzlich wird mindestens halbjährlich an jeden Mitarbeiter eine Arbeitsplatzbeschreibung verteilt. Jede Prozeß-beschreibung wird durch ein Internes Audit mindestens einmal jährlich auf Aktualität überprüft. Neue oder abgeänderte Prozessbeschreibungen werden durch den QM-Beauftragten elektronisch erfaßt. Dies führt unmittelbar zur Änderung des im IIS-System abrufbaren QMH.

Neue und geänderte Prozessbeschreibungen müssen von der Geschäftsleitung freigegeben werden. Dies geschieht durch eine abgesicherte, elektronische Signatur. Unsignierte Dokumente sind öffentlich, jedoch speziell gekennzeichnet.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

Änderungshinweise

Dieses Handbuch wird Online nach vorgegebenen Richtlinien gepflegt. Das Erstellungs- und Änderungsdatum, die elektronische Signatur und der Auditstatus werden in jedem Dokument angezeigt.

Impressum

Herausgeber

Langer AutoWelt

Autohaus Langer GmbH & Co. KG
Gottmannshofer Straße 24
86637 Wertingen

Autohaus Langer GmbH & Co. KG
Gewerbepark Ost 2-6
86690 Mertingen



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

1. Führung

Bedeutung für unseren Betrieb

Unser Betrieb ist aufgabenorientiert (Service, Verkauf, Disposition usw.) organisiert. Die Leistungen und Dienste für unsere Kunden werden jedoch durch eine prozeßorientierte Ablauforganisation sichergestellt. Prozeßorientiert heißt, daß die Tätigkeiten, die zur Erfüllung einer Aufgabe erforderlich sind, wie eine Kette miteinander verknüpft sind. So werden die Tätigkeiten in unserem Betrieb als ein Nacheinander von internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen im Hinblick auf das gewünschte Ergebnis gestaltet. Damit stellen wir sicher, daß unsere Tätigkeiten durchsichtiger werden und wir auf Veränderungen schneller reagieren können. Das Ziel ist, über ständige Verbesserungen die Qualitätserwartungen unserer Kunden zu erfüllen und möglichst noch zu übertreffen.

Zuständigkeit

Unsere Geschäftsleitung ist verantwortlich dafür, daß die prozeßorientierte Betriebsführung eingerichtet wird und stellt sicher, daß dieses System auf allen Ebenen verstanden, verwirklicht und aufrechterhalten wird.

Aufgaben

Führungsleitbilder

Führungsinstrumente

Unsere Geschäftsleitung entwickelt als Repräsentant der Marke BMW im Vertragsgebiet eine Qualitätspolitik für unser Unternehmen, die unsere Führungsleitbilder zum Ausdruck bringen. Unsere Qualitätspolitik wird von den nachfolgenden Säulen getragen:

· **Unternehmenspriorität Nr.1 ist Qualität**

Die betrifft nicht nur die Qualität der angebotenen Dienstleistungen, sondern auch die Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen innerhalb des Unternehmens, die sich in der persönlichen Bindung zum Kunden widerspiegelt.

· **Orientierung am Kunden**

Die Tätigkeit aller Unternehmensbereiche orientiert sich an den Erwartungen unserer internen und externen Kunden.

· **Prinzip der ständigen Verbesserung**

Es ist unser ständiges Bemühen, in allen Belangen besser zu werden. Dies kommt insbesondere in einer Verbesserung der Qualitätskennzahlen, in einer Verringerung der Kosten und in einer Steigerung der Effizienz zum Ausdruck.

Mit geeigneten Führungsinstrumenten, wie z.B. "Führen durch Zielvereinbarung", steuert und entwickelt unsere Geschäftsleitung unser Unternehmen entsprechend der übergeordneten Ziele. Alle Prozesse und dazugehörige Tätigkeiten werden geplant, organisiert, durchgeführt, kontrolliert und unterliegen dem Prinzip der ständigen Verbesserung.

Kunden- und Mitarbeiterorientierung, Umweltverträglichkeit und das Erwirtschaften der erforderlichen Rendite sind die Voraussetzungen für Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, ein gutes Image und eine gesicherte betriebliche Zukunft.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

2. Organisation

Bedeutung für unseren Betrieb

Zweck der Organisation ist es, den geeigneten Rahmen für Führung und Weiterentwicklung unseres Unternehmens zu schaffen.

Sie stellt sich dar in der Aufbau- (Organigramm) und Ablauforganisation (Prozesse).

Geschäftsleitung				
QMA-Verantwortlicher				
Verkauf	Service	Teile & Zubehör	Verwaltung	Tankstelle/Hauptkasse (Betrieb Wertingen)

Zuständigkeit

Verantwortlich für die Organisation unseres Unternehmens ist die Geschäftsleitung, die Leitungsaufgaben an geeignete Mitarbeiter delegieren kann.

Zuständig für die Lenkung der Dokumente und den Änderungsdienst von Dokumenten ist der Qualitätsmanagement-Verantwortliche als Beauftragter der obersten Leitung.

Aufgaben

Aufbau- / Ablauf-Organisation	Aktuelle Organisationsfragen	Betriebliche Rahmenbedingungen
-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Mit der Organisation ist die Struktur des Betriebes festzulegen hinsichtlich Aufgaben, Befugnissen und Verantwortung. In abteilungsinternen und -übergreifenden Tätigkeiten wird die Zusammenarbeit im Dienste unserer Kunden geregelt. Ferner wird der Informationsaustausch über mündliche, schriftliche und elektronische Wege vereinbart. Zu den organisatorischen Aufgaben gehört auch die systematische Lenkung der Dokumente, die Beschaffung, Wartung und Pflege von Gebäuden und Sachmitteln sowie die Prüfmittel-Überwachung. Die Einhaltung der Umweltschutz- und Arbeitssicherheitsvorgaben, die sich aus der Verantwortung unseres Unternehmens für Mensch und Umwelt ergeben, ist ebenfalls hier verankert.

Das Qualitätswesen ist eine integrierte Funktion aller Geschäftsbereiche. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sowie regelmäßige Überprüfungen (Audits) des Qualitätsmanagement-Systems und der Qualitätsleistungen sind Grundlage für gezielte Verbesserungsmaßnahmen (Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß KVP).



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

3. Personal

Bedeutung für unseren Betrieb

Der langfristige Erfolg unseres Betriebes beruht auf einem erfolgreichen und an den sozialen Grundsätzen ausgerichteten Personalmanagement. Mitarbeiter- und teambezogene Führungsarbeit stellt kundenorientiertes Denken und Handeln unserer Mitarbeiter sicher.

Zuständigkeit

Unsere Geschäftsleitung ist in Zusammenarbeit mit unseren Führungskräften für das Personalmanagement verantwortlich.

Aufgaben

Planung und Beschaffung

Personalführung

Arbeitszeitmanagement

Personalentwicklung

Entlohnungssystem

Aus der Überzeugung, daß unsere Mitarbeiter unser wertvollstes Kapital sind, legen wir auf eine zukunftsorientierte und systematische Personalbedarfsplanung großen Wert.

Für die Auswahl neuer Mitarbeiter nutzen wir aussagekräftige Verfahren, um zu einer partnerschaftlichen und nachvollziehbaren Entscheidung für den Betrieb und den Bewerber zu kommen.

Wir sorgen darüber hinaus für eine wirksame Einführung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch fest zugeordnete Betreuer mit klar definierten Zuständigkeiten und Abläufen.

Die Personalentwicklung nimmt in unserem Bereich einen besonderen Stellenwert ein. Über ein breit gefächertes Schulungs- und Weiterbildungsangebot wird eine systematische Förderung der Qualifikation aller Mitarbeiter erreicht. Anhand von Schulungsplänen werden ständig die Kenntnisse unserer Mitarbeiter überprüft und eine persönliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter nachvollziehbar unterstützt.

Im Rahmen unserer Personalverwaltung stellen wir die durchgängige Fortschreibung der An- und Abwesenheitszeiten der Mitarbeiter sicher. Eine leistungsbezogene Abrechnung schafft die Voraussetzungen für einen ordnungsgemäßen Bezug des Entgeltes.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

4. Rechnungswesen / Controlling

Bedeutung für unseren Betrieb

Ziel ist es sicherzustellen, daß veränderte Rahmenbedingungen (Marktsituation, Kundenerwartungen usw.) frühzeitig erkannt werden. Nur so ist möglich, unseren Erfolg laufend zu messen und schnell, kontrolliert und zielgerichtet auf Veränderungen reagieren zu können.

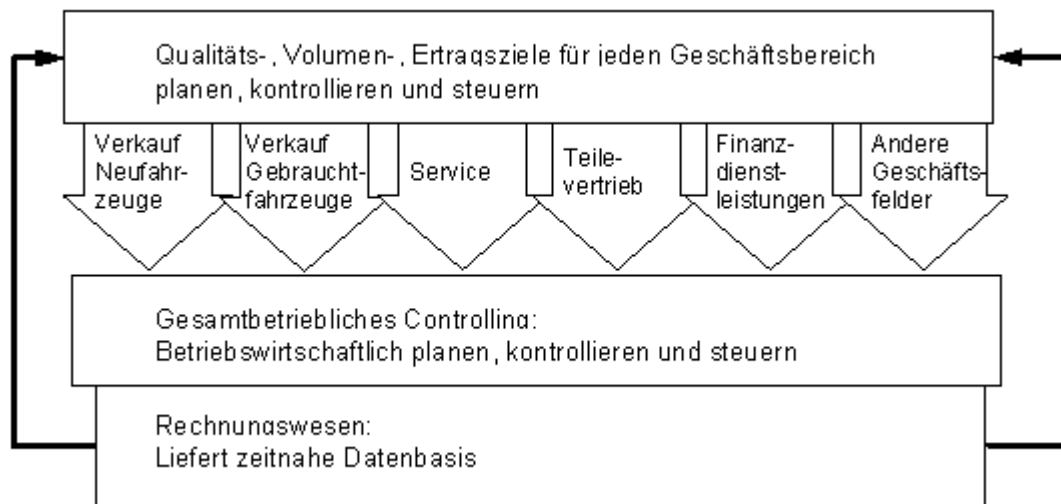
Zuständigkeit

Für Planung / Rechnungswesen / Controlling ist die Geschäftsleitung gemeinsam mit der Buchhaltungsleitung zuständig.

Aufgaben

Grundlagen des Rechnungswesens Laufende Geschäftsplanung Controlling-Instrumente

Unter Berücksichtigung der allgemeinen Ziele und Werte der Marke BMW planen, steuern und kontrollieren wir systematisch den Erfolg unseres Unternehmens hinsichtlich Qualität, Volumen und Ertrag. Gleichrangig dazu ist unsere handelsrechtliche Verpflichtung, den Betrieb nach den Grundsätzen eines ordentlichen Kaufmannes zu führen.





Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

5. Informationsverarbeitung

Bedeutung für unseren Betrieb

Ein leistungsfähiges IV-System, das den Standards von BMW entspricht, ist eine Grundvoraussetzung für eine schnelle und ständige Verfügbarkeit von schlüssigen, aktuellen Daten. Das betrifft nicht nur die innerbetriebliche Vernetzung, sondern auch die Anbindung an externe Partner.

Zuständigkeit

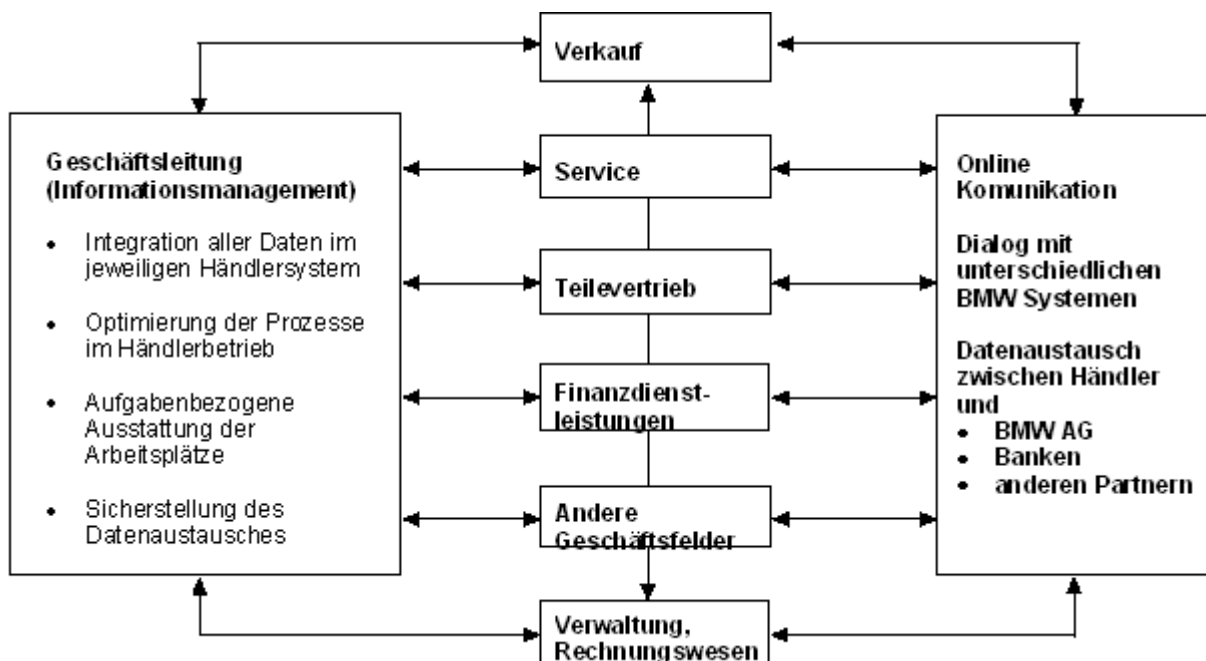
Verantwortlich für den Einsatz der Kommunikations- und Informationsmittel ist die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit den Leitern der betroffenen Abteilungen.

Aufgaben

IV-Organisation IV-Systeme

Wir nutzen unsere IV-Systeme, um alle Leistungsbereiche prozeßorientiert und effektiv zu organisieren. Dabei achten wir auf einen reibungslosen internen und externen Daten- und Informationsaustausch sowie auf laufende Aktualisierung des Systems nach den Standards der BMW AG.

In Zusammenarbeit mit der BMW AG und den empfohlenen IV-Partnern wird die Systemumgebung ganzheitlich geplant und die entsprechende Hard- und Software implementiert.





Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

6. Marketing

Bedeutung für unseren Betrieb

Um in unserem Marktverantwortungsgebiet erfolgreich zu sein, ist es notwendig, unsere Leistungen den regionalen Bedingungen entsprechend zielgruppengerecht darzustellen. Ziel unserer systematischen Marketing-Aktivitäten ist die Präsenz im Markt, das Angebot unseres gesamten Leistungsspektrums und die Unterstützung des positiven Images für unseren Betrieb und die Marke BMW.

Zuständigkeit

Für ein umfassend angelegtes und durchgeführtes Marketing trägt die Geschäftsleitung die Verantwortung.

Aufgaben

Marktanalyse	Event-Marketing	Direkt-Marketing
Marketingplanung	Werbung / Verkaufsförderung	Marktauftritt / Händlerprofil

Basierend auf einer globalen und lokalen Marktanalyse werden die Ziele, die Maßnahmen und das dafür notwendige Budget geplant. Die Umsetzung der Marketingplanung geschieht unter Berücksichtigung der von der BMW AG vorgeschlagenen Maßnahmen und Angebote mit den folgenden Methoden:

- Event-Marketing (z.B. Einführung neuer Modelle, fahraktive Veranstaltungen)
- Direkt-Marketing (z.B. Persönliche Ansprache)
- Werbung, Verkaufsförderung
- Öffentlichkeitsarbeit

Durch ein BMW typisches Auftreten (Corporate Identity CI) sowie die Einbeziehung zentraler Maßnahmen und Angebote unterstützen und nutzen wir die Stärke der Marke BMW.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

7. Neue Automobile

Bedeutung für unseren Betrieb

Die professionelle Leistung in diesem Geschäftsfeld ist die Grundlage für den Gesamterfolg unseres Betriebes.

Ziel ist es, das im Vertragsgebiet vorhandene Kundenpotential auszuschöpfen und die gewonnenen Kunden nachhaltig an unser Unternehmen zu binden.

Zuständigkeit

Verantwortlich für die Marktausschöpfung und alle zu deren Erreichung notwendigen Schritte und Maßnahmen ist die Verkaufsleitung.

Aufgaben

Dispositionsmanagement

- **Akquisition**
 - **Präsentation / Probefahrt**
 - **Verhandlung / Kaufabschluß**
 - **Auslieferung**
 - **Betreuung / Loyalisierung**

Neue Kunden und Interessenten werden mit den von der BMW AG angebotenen und gepflegten Verkaufsinstrumenten aktiv und systematisch akquiriert. Im Verkaufsgespräch wird gemeinsam mit dem Kunden der individuelle Bedarf erarbeitet und durch eine zielgerichtete Fahrzeugpräsentation und die anschließende Probefahrt genauer fixiert. Dabei wird die Marken- und Produktfaszination von BMW herausgestellt und aktiv vermittelt.

Dem Kunden wird bei Bedarf sowohl ein Angebot über die Inzahlungnahme seines Gebrauchtwagens unterbreitet als auch eine Beratung über Leasing- und Finanzierungsmöglichkeiten angeboten. Das Ergebnis einer erfolgreichen Beratung wird in der Bestellung dokumentiert. Danach erfolgt – spätestens bis zur Kaufbestätigung – die Prüfung des Kaufvertrages auf Erfüllbarkeit der Vertragsbedingungen.

Durch eine professionelle Fahrzeugdisposition sorgen wir für ein vollständiges Ordering und – soweit dies in unserem Einflußbereich liegt – für kurze Lieferzeiten und für die Einhaltung der zugesagten Liefertermine.

Nach der Auslieferung des Fahrzeuges betreuen wir unsere Kunden aktiv und markenadäquat.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

8. Gebrauchte Automobile

Bedeutung für unseren Betrieb

Das professionelle Management des Gebrauchtwagen-Geschäftes, ist nicht zuletzt durch die Fahrzeug-Hereinnahme in Verbindung mit dem Neuwagen-Verkauf eine wesentliche Grundlage unseres Geschäftes. Gleichzeitig bietet es große kommerzielle Chancen, die wir nutzen wollen.

Ziel ist es, unseren Gebrauchtwagen-Kunden ein qualitativ hochwertiges Angebot und eine ebenso umfangreiche Beratung und Betreuung zu bieten wie unseren Neuwagen-Kunden. Das unterstreicht unsere Kompetenz als Markenhändler auch im Bereich Gebrauchte Automobile.

Zuständigkeit

Zuständig und verantwortlich für das Gebrauchtwagen-Geschäft ist die Verkaufsleitung.

Aufgaben

- **Akquisition**
 - **Präsentation / Probefahrt**
 - **Verhandlung / Kaufabschluß**
 - **Auslieferung**
 - **Betreuung / Loyalisierung**

Wir planen unser Gebrauchtwagen-Geschäft systematisch. Wir betreiben eine marktorientierte Sortimentsgestaltung (Modellmix, Preisgestaltung) durch aktiven Zukauf bzw. die verkaufsbedingte Hereinnahme von gebrauchten Fahrzeugen. Wir verkaufen nur technisch und optisch einwandfreie Fahrzeuge und präsentieren sie genauso attraktiv wie unsere Neufahrzeuge.

Unterstützt durch das Händlermarketing und die Verkaufsinstrumente sprechen wir unsere Zielgruppen an.

Im Verkaufsgespräch erarbeiten wir gemeinsam mit dem Kunden methodisch seinen individuellen Bedarf. Die Fahrzeugpräsentation und die Probefahrt nutzen wir zur Vermittlung des Kundennutzens. Wir beraten den Kunden in Leasing- und Finanzierungsfragen und erstellen gegebenenfalls ein Angebot über die Hereinnahme seines Gebrauchtwagens.

Das Ergebnis einer erfolgreichen Beratung wird im Kaufvertrag dokumentiert. Der Kaufvertrag wird vor der Unterschrift auf seine Erfüllbarkeit geprüft.

Nach der Auslieferung des Fahrzeuges werden unsere Kunden kontinuierlich betreut.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

9. Service

Bedeutung für unseren Betrieb

Ziel ist, daß unsere Kunden während der gesamten Haltedauer ihres Fahrzeuges die Service Leistungen und die damit verbundene Beratung von uns in Anspruch nehmen. Dies gelingt uns, indem wir den hohen Qualitätsansprüchen der Kunden entsprechen. Die Zufriedenheit unserer Kunden mit der Marke BMW, mit dem Produkt und mit unserem Betrieb hängt also davon ab, ob wir im Service in der Lage sind, durch hohe Arbeitsqualität, makellosen persönlichen Umgang und reibungslose Abwicklung diese Erwartungen zu erfüllen.

Zuständigkeit

Verantwortlich für Service Leistungen ist der Service Leiter.

Aufgaben

- **Terminvereinbarung**
 - **Serviceberatung**
 - **Auftragsabwicklung**
 - **Berechnung / Fahrzeugübergabe**
 - **Betreuung**

Wir kennen unser Marktverantwortungsgebiet und planen dementsprechend unsere Service Leistung und Werkstatt-Kapazität.

Bei der Terminvereinbarung orientieren wir uns am Kundenwunsch. Mit der Service Beratung am Fahrzeug legen wir gemeinsam mit dem Kunden den Arbeitsumfang fest. Teileverfügbarkeit und Werkstatt-Kapazität werden vor der Terminzusage geprüft. Vom Kunden beigestellte Produkte werden von uns so behandelt, daß Verschmutzung, Beschädigung oder Verlust vermieden werden. Wir prüfen solche Produkte auf Verträglichkeit soweit möglich. Abweichungen werden mit dem Kunden geklärt.

Alle Absprachen mit dem Kunden werden geprüft und im Arbeitsauftrag (Vertrag) dokumentiert. Wir stellen sicher, daß der Kunde mobil bleibt.

Nach Werkstatt-Disposition und Fehlerdiagnose erfolgt die Durchführung des vereinbarten Arbeitsumfanges. Der Arbeitsfortschritt wird kontrolliert. Abweichungen von den vertraglichen Vereinbarungen stimmen wir mit dem Kunden ab. Endkontrolle und Fahrzeugabnahme sichern die Qualität unserer Leistung. Der Prüfstatus wird dokumentiert. Mit dem Prinzip "Fahrzeug fertig – Rechnung fertig" verbinden wir eine rechtzeitige und reibungslose administrative Abwicklung.

Wir nutzen die Fahrzeugübergabe zur Stärkung unserer persönlichen Bindung zum Kunden. Gewährleistungs- und Kulanzansprüche erledigen wir schnell und kompetent.

Durch regelmäßige Abfragen kennen wir die Zufriedenheit unserer Kunden mit unserer Service Leistung.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

10. Teile & Zubehör

Bedeutung für unseren Betrieb

Grundvoraussetzung für unsere hochwertige Service Leistung ist die termingerechte Versorgung der Werkstatt mit Teilen. Darüber hinaus wollen wir unsere Kunden kompetent über Teile, Zubehör und Accessoires beraten und alle Kaufwünsche kurzfristig erfüllen.

Zuständigkeit

Zuständig und verantwortlich für die professionelle Führung des Geschäftes Teile & Zubehör ist der Teilevertriebsleiter.

Aufgaben

- **Produkte**
 - **Sortimentsgestaltung**
 - **Angebotskommunikation**
 - **Verkauf**

Eine systematische und kostenbewußte Teiledisposition (Bestellung, Lagerverwaltung usw.) schafft die Grundlagen für eine marktgerechte, hohe Teileverfügbarkeit. Dazu ist es erforderlich, unseren Markt regelmäßig zu analysieren und entsprechend zu planen. Unser Sortiment an Teilen & Zubehör wird attraktiv präsentiert sowie aktiv und kundenorientiert angeboten. Dazu sprechen wir unsere Kunden und neue Kundengruppen sowohl direkt als auch mit geeigneten Marketing-Maßnahmen an.

Wir arbeiten eng mit unserem Neu- und Gebrauchtfahrzeug-Verkauf sowie mit unserem Service zusammen, um Kundenwünsche zu erfüllen.

Die breitgefächerte Produktpalette präsentieren wir in Verbindung mit einem kompetenten Beratungsgespräch.

Bei BMW Originalteilen garantiert uns die BMW AG die Einhaltung der Qualitätsforderungen. Bei der Beschaffung von Fremtteilen orientieren wir uns an Markenherstellern mit nachgewiesener Qualitätsfähigkeit.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

11. Finanz- und Versicherungsdienstleistungen

Bedeutung für unseren Betrieb

Finanzdienstleistungen (FDL) sind beim Verkauf von Neu- und Gebrauchtfahrzeugen selbstverständlich erwartete Zusatzleistungen, auf die wir nicht mehr verzichten können. Mit diesem Verkaufsinstrument erschließen wir uns einen zusätzlichen Kundenkreis und bauen bestehende Kundenbeziehungen aus.

Ziel ist es, unseren Kunden seriöse Finanzdienstleistungen rund um ihre Fahrzeuge und damit zusätzlich zum Fahrzeug einen "Mehrwert" bzw. Zusatznutzen anzubieten.

Zuständigkeit

Verantwortlich für das Anbieten und die professionelle Abwicklung von Finanzdienstleistungen ist die Verkaufsleitung.

Aufgaben

- **Produkte**
 - **Akquisition / Information**
 - **Beratung**
 - **Vertragsabschluß**
 - **Betreuung**
 - **Vertragsbeendigung**

Leasing und Finanzierungsgeschäfte werden nur über solide und leistungsstarke Partner abgewickelt. Wir arbeiten diesbezüglich mit der BMW Bank bzw. der BMW Leasing GmbH zusammen.

Wir bieten FDL aktiv an und beraten unsere Kunden kompetent. Alle Kundendaten und Dokumente werden streng vertraulich behandelt und die Datenschutz-Bestimmungen eingehalten.

Vor der rechtsverbindlichen Unterzeichnung eines FDL-Vertrages überprüfen wir, ob dieser Vertrag von uns bzw. den von uns vertretenen Produktpartnern eingehalten werden kann. FDL-Verträge werden so abgewickelt, daß unseren Kunden minimaler Aufwand entsteht.



Autohaus Langer

Kundeninformation: Qualitätssicherung in unserem Autohaus.

12. Tankstelle / Hauptkasse (Betrieb Wertingen)

Bedeutung für unseren Betrieb

Die Tankstelle erfüllt drei wichtige Funktionen in unserem Autohaus. Sie ist zum einen Dienstleistungserbringer im Bereich des Kraftstoff- und Shopverkaufs.

Zum anderen übernimmt sie die Kassenfunktion für alle anderen Abteilungen des Autohauses.

Letztlich erzeugt Sie eine Vielzahl von Kundenkontakten durch Dienstleistungen, die andere Abteilungen des Betriebes nicht bieten.

Zuständigkeit

Verantwortlich für die gesamte Abwicklung der Abteilung Tankstelle / Hauptkasse ist die Tankstellenleitung.

Aufgaben

Die Organisation der Tankstelle erfolgt nach modernsten technischen Erkenntnissen und sichert damit die einfache und schnelle Abwicklung jeder Zahlungsart des Kunden.