

1 RRM-QM Konzept und Management

1.1 Philosophie und Nutzen

Kunzmann stellt sich gegenüber seiner Kundschaft als professioneller Servicedienstleister zu allen Themen rund um die gesamte Fahrzeugpalette dar. In diesem Leistungsversprechen hat das Reifen- und Rädergeschäft für die gesamte Unternehmensgruppe eine strategische Bedeutung und soll gegenüber den Kunden mit adäquater Performance in den Bereichen Beratung, Verkauf und Service erlebbar dargestellt werden.

Die professionelle Vermarktung von Reifen und Rädern ist eine der tragenden Säulen im Leistungsportfolio und gewinnt vor dem Hintergrund der Änderungsprozesse im Markt und der weiteren absehbaren Änderungen > 2010 durch die GVO, zunehmend an Bedeutung.

Mit der professionellen Vermarktung von Reifen und Rädern verbindet Kunzmann folgende Ziele:

- Ertragsorientiertes Wachstum durch Wertschöpfung bei Bestands- und Neukunden
- Ergänzende Auslastung der Werkstatt
- Abdeckung der RR Bedarfe aller vertretenen Marken, derzeit: Mercedes Benz®, Chrysler®, VW-Nutzfahrzeuge®, Fuso®, Jeep®, Dodge®
- Unterstützung des Kunzmann Image *TUNING & DESIGN*
- Bindung der Kunden an Kunzmann durch die Einlagerung von Kundenrädern

Kunzmann hat in den letzten Jahren den Geschäftsbereich Reifen & Räder gezielt [quantitativ] und professionell [qualitativ] ausgebaut. Die jeweiligen Maßnahmen [RRM-Bausteine] waren auf die fachliche Qualifikation [Technik], die methodische Qualifikation [Kundenansprache in der Beratung] der Mitarbeiter sowie auf die Qualitätsmessung von harten und weichen Faktoren [Store Checks] zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität [Beratung der RRM-Verantwortlichen] ausgerichtet.

Durch die Implementierung eines RRM Qualitätsmanagementsystems [RRM-QM] soll das bestehende Kerngeschäft stabilisiert und eine gesteigerte Effektivität für ein angestrebtes Wachstum ermöglicht werden [Ressourcen]. Das RRM-QM berücksichtigt die Zielsetzung, den Geschäftsbereich Reifen & Räder in der Zentrale und in allen Betrieben von Kunzmann zu stabilisieren, zu optimieren und unter wirtschaftlichen Voraussetzungen auf eine Wertschöpfende Expansion auszurichten.

1.2 Kundenorientierung

Die Mitarbeiter der Kunzmann Organisation identifizieren sich mit dem Leitziel einer qualitativen Marktführerschaft: „Die neue Service-Dimension“.

Ableitend gilt daher für das RRM, Kunden davon zu überzeugen, dass sie im Hause Kunzmann das passende Produkt [MO plus Individualisierung] für das jeweilige Fahrzeug und ihre individuellen Bedürfnisse erhalten. Diese Kundenorientierung hat unmittelbare Auswirkungen auf die internen Standards [DC] in Bezug auf die Auswahl der Lieferanten [Produkt Mix], die Qualifikation der Mitarbeiter, die Auswahl der externen Dienstleister und den Einsatz zeitgemäßer Arbeitsmittel.

Kundenreklamationen werden auch im Bereich RRM als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung gesehen und entsprechend behandelt.

1.3 Verpflichtungserklärung

Das Kunzmann Management verpflichtet sich und alle Mitarbeiter zu den RRM Zielen und Aktivitäten. Gleichzeitig berücksichtigt das RRM-QM relevante Qualitätsnormen (z.B. gesetzliche Vorgaben, Industrienormen etc.) und Gesetze. Alle RRM-Mitarbeiter werden in diese qualitätspolitischen Grundsätze integriert.

Mindestens jährlich stellt der Leiter T+Z die definierten operativen Qualitätsziele allen RRM-Mitarbeitern vor. Daraus leiten sich interne Zielvereinbarungen ab.

1.4 Abkürzungen

AA	= Arbeitsanweisung
ABE	= Allgemeine Betriebserlaubnis (des Kraftfahrt-Bundesamtes)
BG	= Bauartgenehmigung (Zulassung für Fahrzeugteile, deren Beschaffenheit in nationalen oder internationalen Vorschriften verbindlich vorgeschrieben ist)
CD	= Corporate Design
CI	= Corporate Identity
DIN	= Deutsches Institut für Normung e.V.
EDV	= Elektronische Datenverarbeitung (RRM-relevante Computersysteme)
EN	= Europäische Norm
E/e	= Genehmigungszeichen mit Ländercode (e = Ländercode der EG / E = Economic commission of Europe)
ETRTO	= European Tire and Rim Technical Organisation
FB	= Funktionsbeschreibung
ISO	= International Standardization Organization
KVP	= Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
LC	= Logistik Center
NL	= Niederlassung
PB	= Prozessbeschreibung
QSV	= Qualitätssicherungsvereinbarung
R(+)R	= Reifen und Räder
RRM	= Reifen- und Rädermanagement
RRM-QM	= RRM Qualitätsmanagement
RRM-QMB	= RRM-QM-Beauftragter
RRM-V	= RRM Verantwortlicher (in den Kunzmann Betrieben)
RRM-Z	= RRM Zentralfunktion
StVO	= Straßenverkehrsordnung
StVZO	= Straßenverkehrszulassungsordnung (regelt die Zulassungsvorschriften und enthält alle Bauvorschriften)
TBL	= Teilebereichsleiter (der jeweiligen Kunzmann Betriebe)
TN	= Teilnehmer (z.B. bei Schulungen)
T+Z	= Teile- und Zubehörbereich
VA	= Verfahrensweisung
WdK	= Wirtschaftsverband der deutschen Kautschukindustrie e.V.

1.5 Planung des RRM-QM

Das Management benennt einen geeigneten RRM-Z, der im Auftrag des Leiters T+Z das RRM-QMS zentral unterstützt sowie den jeweiligen RRM-V in den einzelnen Kunzmann Betrieben. Aus den genannten Qualitätszielen werden für jeden Bereich die Ziele abgeleitet und quantifiziert. Dabei werden folgende Qualitätskriterien berücksichtigt und kontinuierlich weiterentwickelt:

- Qualitative und quantitative Zielvorgaben
- Kundenbefragungen / Kundenfeedbacks / Kundenreklamationen
- Interne Reklamationen

Wie diese Ziele umgesetzt werden findet sich in den jeweiligen geltenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Mindestens jährlich wird vom QMB die Gültigkeit der Qualitätspolitik und der zugehörigen Dokumentation geprüft und ggf. angepasst bzw. weiterentwickelt.

Durch Visualisierung von möglichen Fehlerquellen in der RRM-Dokumentation sowie durch gebündelte Informationen aus den genannten Qualitätskriterien findet eine ständige Information bezüglich des Qualitätsstandes statt.

1.6 Regelung von Verantwortungen, Befugnissen und Kommunikation

QMB

Der QMB ist im Auftrag des Leiters T+Z verantwortlich, RRM-QM-Standards zu definieren, zu ändern und für alle RRM-Mitarbeiter verbindlich zu implementieren. Ferner lenkt er die Dokumente und führt regelmäßige RRM-Audits durch. Er berichtet regelmäßig an den Leiter T+Z und leitet aus den Anregungen der RRM-V Qualitätsverbessernde Maßnahmen ab.

RRM-Z

Der RRM-Z gilt als zentraler Ansprechpartner der RRM-V in allen Fragen des RRM. Er stellt ebenfalls die Schnittstelle zwischen Management und RRM-V dar und führt Änderungen im operativen Geschäft bei den RRM-V ein.

RRM-V

Die RRM-V in den Kunzmann Betrieben sind verantwortlich für die Umsetzung dieser Standards, für die Meldung von nichtkonformen Vorgängen sowie Kundenfeedbacks an den RRM-QMB.

Die Kommunikation unter den beteiligten RRM-Mitarbeitern ist in den jeweiligen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen definiert.

1.7 Bewertung

Das RRM-QM-System wird mindestens jährlich einer umfassenden Bewertung unterzogen, deren Ziel die Überprüfung der Wirksamkeit festgelegter Maßnahmen ist, um daraus wiederum Verbesserungsansätze zu definieren. Der hieraus resultierende **RRM-Bericht** besteht aus mindestens folgenden Inhalten:

- Ergebnisse aus RRM-Audits
- Ergebnisse aus Mystery Shoppings
- Zielerreichungsgrad (qualitativ / quantitativ) aus definierten Maßnahmen vorheriger RRM-Berichte
- Kundenfeedbacks jeglicher Art
- Verbesserungsmöglichkeiten in sämtlichen RRM-Prozessen

2 Umgang mit dem RRM-QM-Manual

2.1 AGG-Neutralitätsklausel

Ist in dieser Unterlage von Mitarbeitern, Kunden u.ä. die Rede, sind selbstverständlich auch Mitarbeiterinnen, Kundinnen usw. gemeint. Wir gehen davon aus, dass unsere Mitarbeiter die Verwendung nur einer Geschlechtsform nicht als Benachteiligung empfinden, sondern dass auch sie zugunsten einer besseren Lesbarkeit diese Formulierungen akzeptieren. Alle Darstellungen sind als Anschauungsmaterial zu werten und beabsichtigen in keiner Weise eine irgend geartete Benachteiligung oder Belästigung der oben genannten Personengruppen.

2.2 Allgemeines

Das vorliegende RRM-QM-Manual bildet die Grundlage des RRM-QM-Systems der Kunzmann GmbH & Co. KG. Bei der Erstellung wurde als Basis die DIN EN ISO 9001 verwendet. In diesem Manual und der zugehörigen Dokumentation sind die Philosophie, Ziele und Standards des RRM festgelegt.

2.3 Weitere bestehende Managementsysteme und Normen

Das RRM-QMS ist mit den Forderungen der DIN EN ISO 9001 konform.

Bezüglich der Entsorgung von Altreifen und Felgen gelten uneingeschränkt die **Branchenspezifischen Kriterien für die Zertifizierung von Altreifenentsorgungsbetrieben** des BRV.

Derzeit wird kein zusätzliches Managementsystem nach ISO 14001 angestrebt.

2.4 Anwendungsbereich

RRM-QM-Anwendungsbereich ist das RR-Geschäft und die dazugehörigen Prozesse, z.B. Logistikprozesse, externes RR-Hotel, Beratung, relevante EDV-Systeme und Verbesserungsprozesse.

2.5 Symbolik in der Dokumentation



Prozessschritt



Entscheidung Ja / Nein



Verweis auf einen anderen Prozess

2.6 Änderungsmanagement / Dokumentenlenkung

Grundsätzlich ist der RRM-QMB für die Erstellung, Änderung und Lenkung der Dokumentation zuständig. Dieser Prozess ist im QM-Element **4.5 Lenkung der Dokumente** [siehe QMS Kunzmann] beschrieben.

3 Beschreibung der Anforderungen an Ressourcen

3.1 Technische Ausstattung

Ausstattung „Beratung / Verkauf“:

- Warenwirtschaftssystem
- MB „Aluräderberatungsprogramm“
- RRM-Ordner inklusive Formulare
- Grenzwertkatalog zur Beurteilung von RR-Beschädigungen
- Intranet-/Internetzugang

Ausstattung „Werkstatt“

- DC Montagevorgaben
- Grenzwertkatalog zur Beurteilung von RR-Beschädigungen
- Hebebühnen
- Montagemaschinen bis 22 Zoll Raddurchmesser
- Hebezeuge für große und schwere Rad-Reifen-Kombinationen
- Auswuchtmaschinen mit entsprechenden Zentrierflanschen und Match-Programm
- Radwuchtmaschine (Finish Balance)
- Externe Dienstleistung zur Intensivreinigung
- Luftfüllgerät mit Füllmesser
- Standfüllmesser
- Transportmittel für internen Transport
- Montagevorrichtung für MO Extended und RunFlat

Erforderliche Hilfs- und Betriebsstoffe

- Montagepasten
- Zink-Auswuchtgewichte (Riegel-, Klebe- und Klammergewichte nach DaimlerChrysler Vorgabe bzw. Vorgabe der Hersteller von Sonderrädern)
- Montierhebel
- Gewichte-Zange
- Ventilzange
- Ventileinsatzschrauber
- Drehmomentschlüssel
- Schlagschrauber
- DC Radsicherungs-Demontage Satz
- Radmutter-/Radschrauben-Gewindeschneidesatz
- Drahtbürste

3.2 Lager

Siehe hierzu die **AA Reifen Räder Lagerung**.

Externe Prozesse

Die Mindestanforderungen hinsichtlich Produkt- und Prozesssicherheit an externe Dienstleister sind in der **QSV RR-Hotel** festgelegt.

Interne Prozesse

Die RRM-relevanten Abläufe und Kommunikationsprozesse inklusive unterstützender EDV sind in folgenden **VA** festgelegt:

- VA RRM Prozessablauf
- VA Beratung
- VA Leasing
- VA Logistik
- VA Räderbehandlung
- AA Dimensionsermittlung
- AA Entlastungsmaßnahmen Umrüstperioden
- AA Intensivierte Verfügbarkeitsprüfung
- AA Reifen Räder Lagerung
- Checkliste DC Sommer Winter

3.3 Personelle Ressourcen

Ein spezifisches Anforderungsprofil sowie die jeweiligen detaillierten Aufgabenbeschreibungen sind in den **FB RRM-Z** und **FB RRM-V** festgelegt, welche speziell und zusätzlich zu bestehenden DC QM-Standards entwickelt wurden.

Unterschieden wird grundsätzlich zwischen administrativen und operativen Bereichen:

Administrativ: RRM-Z
RRM-V

Operativ¹⁾: Dialogannahme
T+Z
Serviceassistenz
Neuwagenverkauf
Gebrauchtwagenverkauf

Weisungsbefugt in den jeweiligen Betrieben ist auch auf RRM bezogen der jeweilige TBL.

Auf Basis der unter **1.6 Bewertung** aufgeführten Qualitätskriterien werden Schulungsbedarfe ermittelt und mindestens jährlich geplant (**RRM-QM-Schulungsplan**), umgesetzt und in Form von ergänzenden Mystery Shoppings auf ihre Wirksamkeit überprüft. Die Durchführung und die Wirksamkeit solcher Maßnahmen ist in jedem Fall dokumentiert nachzuweisen (TN-Listen, Schulungszertifikate o.ä.).

3.4 Warenpräsentation

Die Warenpräsentation konzentriert sich auf einheitlich definierte Bereiche innerhalb der einzelnen Kunzmann Betriebe. Alle verantwortlichen Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Warenpräsentation immer in einwandfreiem, ansprechendem und zeitgemäßen Zustand in Bezug auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Saisonalität ist. Ferner ist darauf zu achten, dass Produktbeschreibung (mindestens *Hersteller, Marke, Größe und Preis*) und Ware übereinstimmen.

Bei der Warenpräsentation werden sowohl die Vorgaben der Marken (CD/CI) sowie die eigenen Gestaltungsvorgaben berücksichtigt.

¹⁾ Deren Aufgaben sind im Kunzmann QM-System bereits beschrieben und werden im RRM-QM-System nicht extra aufgeführt

Präsentationsbereiche und dort eingesetzte Präsentationsmittel

Bereich	Mittel
Dialogannahme	2 – 3 Kompletträder (mit Produktbeschreibung & Flyer)
T+Z Kundenwartezone	2 – 3 Kompletträder (mit Produktbeschreibung)
Neuwagenausstellung	1 Komplettrad am Fahrzeug (mit Produktbeschreibung)
Service-Information	Flyer
Zubehörshop	Kompletträder mit Produktinformationen Felgen und Zubehör

3.5 Arbeitsumgebung

Alle Bereiche T+Z, Dialogannahme, Tuning und Service haben Zugriff auf mindestens einen RRM-Ordner (je nach Bereichsgröße) oder den Mitarbeitern wird ein eigener RRM-Ordner zur Verfügung gestellt. Die regelmäßige Aktualisierung der Inhalte liegt in der Verantwortung des jeweiligen RRM-V in Abstimmung mit dem RRM-Z, dies in Bezug auf Übereinstimmung und Saisonalität.

Inhalte

Produktinformationen DC
Produktinformationen der Kernlieferanten
Interne Broschüren Kunzmann
Externe Broschüren
Preislisten
Komplettradangebote
Saisonale Angebote
Bestandsinformationen
Fahrzeugübergabeprotokoll („Ampelprotokoll“)
Profiltiefenmesser
„Zubehör-Blitz-Angebot“
Beleg für die Reifeneinlagerung
Reklamationsformulare der Reifenhersteller

(Je nach den unter 3.3 benannten Bereichen unterschiedlich)

4 RRM Service-Realisierung (WR)

4.1 Prozessplanung

Siehe hierzu die jeweiligen Prozessbeschreibungen in Form von VA + AA.

4.2 Sell-in Prozesse

4.2.1 Ermittlung des Marktbedarfs

Inputs für die Ermittlung des Marktbedarfs sind:

- Marktpotentialanalysen
- Trends und Neuigkeiten
- Modellpalette der Fahrzeugmarken
- Produktpalette der RR-Lieferanten

4.2.2 Ermittlung des Kunzmann Potentials

Inputs für die Ermittlung des Kunzmann Potentials sind:

- Anzahl verkaufter Fahrzeuge pro Marke
- Anzahl Werkstattdurchläufe und Kontakte
- Dimensionsstatistiken, „Renner“-Listen und Lagerbestandsabgleich

4.2.3 Warenbeschaffung und Bevorratung

Der Prozess der Warenbeschaffung ist im Kunzmann QMS beschrieben und gilt ebenso für das RRM-QMS. Dabei werden im Wesentlichen berücksichtigt:

- a) Planung des Kernsortiments
- b) Steuerung der Bestände
- c) Saisonale Bevorratung

4.3 Warenfluss-Prozesse

Da der Warenfluss neuer Lagerware sowie der Hilfs- und Betriebsstoffe bereits im Kunzmann QMS beschrieben ist, wird im RRM-QMS zusätzlich nur auf den Fluss der Kundenware eingegangen. Siehe hierzu die **VA Logistik** sowie die **QSV RR-Hotel**.

4.4 Sell-out Prozesse

- Absatzplanung →
- Verkaufsfördernde Prozesse → **VA Beratung** und **VA Leasing**
- Werbung und Warenpräsentation → **3.4 Warenpräsentation**
- Saisonale Vorverkäufe → **AA Saisonale Vorverkäufe**
- Räderbehandlung → **VA Räderbehandlung**

4.5 Garantie / Reklamationsprozesse

Kunzmann verfügt über das QMS über einen definierten Reklamationsprozess. Für das RRM unterscheiden grundsätzlich wir in folgenden Reklamationsarten:

4.5.1 Interne Reklamationen

Interne Reklamationen ergeben sich immer dann, wenn festgelegte Abläufe Kunzmann-intern entweder nicht eingehalten werden oder nicht wirksam sind.

4.5.2 Externe Reklamationen

Kunzmann unterscheidet deutlich zwischen Sofort- und Abstellmaßnahmen. Der Verbesserungsprozess ist für nicht abgeschlossen, wenn der Kunde im Zuge einer berechtigten Reklamation oder Kulanzsituation eine Sofortlösung (z.B. Ersatzleistung) erfährt, sondern wenn die wahren Ursachen für den Reklamationsauslösenden Fehler gefunden und langfristig abgestellt wurden.

4.5.2.1 Kundenreklamationen

Es ist die Aufgabe jedes RRM-Mitarbeiters, alles Fachliche und Methodische zu unternehmen, um Kundenreklamationen zu vermeiden. Kommt es trotzdem zu einer berechtigten Kundenreklamation, nehmen wir diese als wichtiges Kundenfeedback dankbar auf und bieten dem Kunden *ohne Verzögerung* eine Sofortlösung an.

4.5.2.2 Lieferantenreklamationen

Je nach Herstellerspezifischen Geschäftsbedingungen gibt es Formulare und Richtlinien / Vorgaben. Diese werden nach interner Prüfung durch den Leiter T+Z akzeptiert oder modifiziert.

Gemäß den geltenden **QSV** und im Sinne partnerschaftlicher Zusammenarbeit und Weiterentwicklung verpflichten sich Kunzmann Lieferanten im Reklamationsfall zur Berichterstattung per **8D-Report** Systematik (Fehlerursachenforschung und Entwicklung von langfristigen Abstellmaßnahmen).

Ferner gilt für Lieferanten die Bereitstellung einer dokumentierten Rückverfolgbarkeit. Die Dokumentation muss mindestens die folgenden Fragen beantworten:

- Wer hat wann von wem Kundeneigentum entgegengenommen?
- In welchem Zustand war dieses Kundeneigentum zu dem Zeitpunkt?
- Welche Transportmittel wurden beim Hin- und Rücktransport eingesetzt?
- Wie war das Kundeneigentum gesichert?
- Wer hat zu welchem Zeitpunkt das Kundeneigentum behandelt / bearbeitet / eingelagert?
- Von wann bis wann wurde das Kundeneigentum aufbewahrt?
- In welchem Zustand hat das Kundeneigentum das Lager wieder verlassen?
- Wer hat das Kundeneigentum wieder angenommen?

Die Kunzmann Lieferanten agieren partnerschaftlich und handeln immer im Interesse des Kunden. Daher informieren sie uns selbständig über potenzielle oder offensichtliche Gefahren für das Kundeneigentum.

4.6 Kommunikation mit Kunden

Grundsätzlich gilt für die Kommunikation mit Privat- und Gewerbekunden (eigene Flotten, Leasing, Behörden und Kommunen) dasselbe Prinzip. RRM-Kundenkommunikation geschieht bei Kunzmann durch:

- Kundenanrufe per Telefon / Fax
- Vor-Ort-Präsenz
- Internetanfragen
- Telefonmarketing
- Emails / Newsletter
- Briefe
- Print- / Funkwerbung

Die Details hierzu sind in den jeweiligen VA festgelegt. Grundsätzlich verpflichten sich alle Mitarbeiter in der Kommunikation zu

- Kundenorientiertem Verhalten
- Verkaufsorientiertem Verhalten
- Einheitlichem persönlichen Auftreten (CI) gemäß Vorgaben
- Einheitlichem schriftlichen Auftreten (CD) gemäß Vorgaben
- Fachlicher Kompetenz und Gründlichkeit
- Rollenbewusstsein (der Kunde gibt das Ziel an, nicht der Lieferant)
- Serviceorientierter Gesamtabwicklung mit dem Ziel der langfristigen Kundenbindung.

4.7 Schutz von Kundeneigentum

Der Schutz des Kundeneigentums ist bei Kunzmann höchster Anspruch (siehe auch 4.5.2.2 und **VA Logistik / QSV RR-Hotel / AA RR Lagerung**). Die jederzeit rückverfolgbare Bestandserfassung eingelagerter Kundenräder, Zeitwertermittlung + Wiederbeschaffungswert (Versicherungswert) und verbindliche Abnahmeprotokolle (Eingang / Ausgang) sind dabei unabdingbar.

4.8 Nachweise über Handelsware

Alle beschafften Reifen, Räder, Montageteile und sonstige Zubehöre müssen die gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen (StVZO / StVO / etc.) erfüllen und – falls ergänzend erforderlich – über Gutachten / Zertifikate verfügen:

- **Teilegutachten** (ausschließlich von akkreditierten Prüflaboren erstellt für Produkte von nach DIN EN ISO 9000ff. zertifizierten Herstellern)
- **ABE**
- **ABG**
- **BG**
- **E/e Kennzeichnung**
- **ETRTO**

4.9 Wartung und Instandhaltung

Sämtliche im Zusammenhang mit dem RRM stehenden Maschinen und Werkzeuge unterliegen der laut **Wartungsplan** [siehe Kunzmann Prüfmittelliste] festgelegten Wartungssystematik, welche im Kunzmann QMS festgelegt ist und uneingeschränkt auch für das RRM-QMS gilt.

4.10 Mess- und Prüfmittel

Sämtliche im RRM angewandten Mess- und Prüfmittel unterliegen der Prüfmittelverwaltung (**Prüfmittelverwaltung – s.o.**) und dem Kalibrierdienst gemäß dem auch für das RRM-QM geltenden Kunzmann QMS. Die Inhalte der Prüfmittelliste sind dabei mindestens:

- Verantwortung für die Kalibrierung
- Datum der letzten Kalibrierung
- Datum der nächsten Kalibrierung

Als weitere Prüfmittel gelten Laufzettel, Prüflisten der Dialogannahme, Werkstattzettel, Werkstattauftrag und Fahrzeugabnahmeprotokolle. Diese Dokumente unterliegen der definierten Dokumentenlenkung (siehe 2.6).

5 Kontinuierliche Verbesserung

5.1 Interne Audits

Mit dem Ziel der Schwachstellenanalyse, Überprüfung der Prozesskonformität und kontinuierlichen Verbesserung werden mindestens jährlich regelmäßige RRM-Audits durchgeführt. Hierfür zuständig ist der QMB, der bei Bedarf auch externe Fachressourcen hinzuziehen kann. Die Audits basieren auf:

- der definierten Dokumentation
- Ergebnissen aus vorherigen Audits
- internen und externen Reklamationen
- Verbesserungsvorschlägen
- Prozessänderungen

Die Ergebnisse dieser Audits werden von der RRM-Projektgruppe (bestehend aus RRM-Z + ausgesuchte RRM-V) bewertet und fließen in den KVP ein.

5.2 RRM Q-Zirkel

Speziell für das RRM finden mindestens zwei Mal pro Jahr – rechtzeitig vor den Umrüstperioden – RRM Q-Zirkel durch das RRM-Projektteam statt. Die Q-Zirkel dienen der Reflexion vergangener Umrüstperioden sowie Planung der bevorstehenden Periode. Sie werden protokolliert und bilden somit Qualitätsnachweise.

5.3 Kundenzufriedenheitsmessung

Neben den Kunzmann-spezifischen Kundenzufriedenheitsmessungen (z.B. Nachfassaktionen und Werkstatttests) finden separate Mystery Shoppings und Store Checks speziell für das RR-Geschäft statt. Diese werden vom Leiter T+Z geplant und von externen Dienstleistern durchgeführt und dokumentiert. Die Ergebnisse fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit ein.

5.4 Prozessüberwachung

Die Überwachung der RRM-Prozesse findet durch die unter 4.10 genannten Mittel statt.

5.5 Produkt- / Dienstleistungsüberwachung

Siehe 4.8, 4.9, 4.10

5.6 Datenanalyse

Folgende Analysen werden regelmäßig als RRM-Controlling durchgeführt:

- Store Checks
- Umsatzrechnungen
- Kundenzufriedenheit („Service-Follow-Up“)
- Reklamationsquote(n)
- Durchlaufzeiten (z.B. durchschnittliche Reparaturdauer)

5.7 Lieferantenbewertung / Lieferantenaudits / Eskalationsstufen

Wie unter 3.2 beschrieben, verpflichten sich unsere Lieferanten im Sinn partnerschaftlicher Weiterentwicklung und präventiver Fehlervermeidung zur Zusammenarbeit bei regelmäßigen Lieferantenaudits auf Basis der definierten Prozesse und der jeweiligen **QSV** (Servicestandards):

- RR-Hotel (siehe Kunzmann Lieferantenbewertung)
- Reifenhersteller (bei Bedarf)
- Felgenhersteller (bei Bedarf)
- Tuning-Dienstleister (bei Bedarf)
- Hilfs- und Betriebsstoffe (bei Bedarf)

Die Qualitätskriterien hierfür sind *Qualität, Preis-Leistung, Termintreue und Flexibilität*. Bei Verschlechterung (Auswertung) im Vergleich zum Vorjahr oder bei Überschreitung der Grenze zu GELB finden klärende Gespräche mit den jeweiligen Lieferanten nach Initiierung durch den Beurteilenden statt. Ziel ist es dabei, messbare Zielvereinbarungen mit den Lieferanten herzustellen.

5.8 Verbesserungsvorschlagswesen

Verbesserungsvorschläge zum gesamten RRM werden im dafür vorgesehenen Formular **Verbesserungsvorschlag** (Kunzmann QMS) beurteilt und behandelt. Auf demselben Wege werden auch Verbesserungsvorschläge von Lieferanten durch den jeweiligen Ansprechpartner erfasst.

5.9 Präventivmaßnahmen

Zur Gestaltung eines möglichst optimalen und kundenfreundlichen Ablaufs sind die folgenden Präventivmaßnahmen unabdingbar und in den relevanten Prozessbeschreibungen definiert:

- Checkliste zur Umrüstperiodenvorbereitung Sommer / Winter

5.10 Korrektur- und Abstellmaßnahmen

Siehe 4.5

6 Schlusswort des Managements

Wir bedanken uns für Ihr Interesse an unserem RRM-QM-System und richten unser Schlusswort mit nachfolgender Bitte an unsere Mitarbeiter, Geschäftspartner, Auditoren und Kunden:

Da für Kunzmann der Grundsatz der ständigen Verbesserung gilt, sind wir Ihnen über jegliche Art von Kritik, Lob, Verbesserungsvorschlägen oder Anregungen bezüglich unseres ganzheitlichen RRM-QM-Systems dankbar.

Vielen Dank,

Leiter T+Z

Voraussetzung für technisch einwandfreie Funktion und Verwendung der Produkte, sowie für den Werterhalt der Ware ist die sorgfältige Behandlung und die sach- und fachgerechte Lagerung von Reifen und Rädern.

Reifen Handling

- Warenzugänge werden so eingelagert, dass bereits vorrätige Ware vorrangig der Montage zugeführt werden kann (First in = first out)
- Warenvorräte werden vorrangig nach Herstellungsdatum (DOT) der Montage zugeführt
- Verschmutzte oder sogar beschädigte Ware (Roter Punkt) wird gekennzeichnet und der zuständige RRM-V wird darüber informiert.
- Im Umgang mit Reifen wird die Verwendung von Schutzhandschuhen empfohlen

Reifen Lagerung

Die Lagerung von Neuware erfolgt gemäß den Empfehlungen der Reifenhersteller. Dabei sind die nachfolgenden Vorgaben besonders zu berücksichtigen:

- Lagerung an gut belüfteten, kühlen und trockenen Orten
- Lagerung niemals zusammen oder in der Nähe von Chemikalien oder Lösungsmitteln, welche die Gummimischung negativ verändern können
- Lagerung niemals in der Nähe von offenem Feuer oder anderen Zündquellen (z.B. Akkuladegerät), die durch Funken oder elektrische Entladungen die Reifen entzünden könnten
- Kontakt mit direktem Sonnenlicht, Hitze oder Feuchtigkeit ist zu vermeiden
- Kontakt mit scharfen Gegenständen wie z.B. Metall, Holz oder Glas, die den Reifen beschädigen können, ist zu vermeiden
- Lose Reifen dürfen höchstens 8 Stück übereinander gestapelt werden
- Schwere Gegenstände dürfen nicht auf gelagerten Reifen abgelegt werden (Verformung)

Räder Handling

Die Lagerung von Neuware erfolgt gemäß den Empfehlungen der Räderhersteller. Dabei sind die nachfolgenden Vorgaben besonders zu berücksichtigen:

- Bei Wareneingang ist eine genaue Prüfung der Verpackungen vorzunehmen (Transportschäden)
- Jeder Wareneingang ist am Tag der Lieferung auf Richtigkeit und Zustand zu prüfen; damit wird sicher gestellt, dass eventuelle Reklamationsfristen in Anspruch genommen werden können
- Beim Öffnen der Verpackungen ist darauf zu achten, dass:
 - a) die Verpackung sorgfältig geöffnet wird, so dass diese für eine eventuelle Rücksendung der Ware wieder verwendet werden kann
 - b) die Ware an sich nicht durch Schneidmesser o.a. Hilfsmittel verkratzt oder beschädigt wird
 - c) eine genaue Sichtprüfung der gelieferten Ware (Räder / Anbauteile / Dokumente) erfolgt
- Bei der Montage ist darauf zu achten, dass Räder auf ein Oberflächen schonendes Material abgelegt werden, z.B. Hartgummimatten an der Montagemaschine.

Räder Lagerung

Räder werden grundsätzlich in der Originalverpackung gelagert. Anbauteile und/oder Dokumente sind in einer der Verpackungen zu lagern, ein entsprechender Hinweis ist auf der Verpackung anzubringen.

Bei der Lagerung von unverpackter Ware ist unbedingt darauf zu achten, dass schützende Zwischenlagen (Karton / Styropor) verwendet werden. Überwölbende Felgen sind zusätzlich durch geeignete Zwischenlagen zu schützen. Dies gilt sowohl für die Lagerung wie auch für den innerbetrieblichen Transport.

Radbefestigungen

Die Befestigung der Räder erfolgt gemäß den Vorgaben der Fahrzeughersteller oder der Räderhersteller bei Sonderrädern.

- Bei der saisonalen Umrüstung von Komplettträgern ist darauf zu achten, dass die Radbefestigungen dem Kunden ins Fahrzeug gelegt werden; dazu werden die entsprechenden Schraubensätze verwendet.
- Kunden werden darüber durch den Kundenberater informiert

Die Ermittlung der zulässigen Dimensionen im Verlauf der Beratungen ist von grundsätzlicher Bedeutung, um sicher zu stellen, dass die AGB des Fahrzeugs erhalten bleibt. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass am Fahrzeug bereits durch Dritte eine nicht zulässige Bereifung montiert wurde, außerdem muss ausgeschlossen werden, dass Kunden eigene und nicht zulässige Ware montiert haben möchten.

Dimensionsermittlung

Bedingt durch die Änderung der Fahrzeugdokumente (seit 01. Oktober 2005) ist die Ermittlung der richtigen = für das jeweilige Fahrzeug zugelassenen Dimensionen (VA/HA), unabdingbar und aufwendiger.

1. Telefonische Anfragen

Grundsätzliches Ziel einer telefonischen Anfrage ist es, den Kunden davon zu überzeugen, mit dem Fahrzeug in einen der Kunzmann Betriebe zu kommen, um dort die umfassende Beratung unter Einbeziehung des Fahrzeugs vorzunehmen.

Bei telefonischer Angabe einer konkreten Reifengröße werden dem Interessenten die jeweiligen Angebote (von / bis) in Bezug auf die genannte Größe gegeben; für den Fall, dass dem Berater relevante Daten zur Angebotsabgabe nicht gegeben werden können, muss ein Hinweis auf dem Angebot = ... Vorbehalt ... = aufgeführt werden!

2. Falls ein bereits angelegter Kunde (Kennzeichen) die benötigte Dimension nicht weiß, kann diese durch die nachfolgende Systematik ermittelt werden:

2.1. Prüfung durch Kundenbefragung, ob die Werkseitig montierten Felgen noch aktuell sind.

2.2. Aufruf der Stammdaten über Kennzeichen

2.3. Ermittlung der Fahrgestellnummer

2.4. Ermittlung der Werkseitig montierten Felge über EPC

2.5. „Übersetzung“ über MB Prospekt „Leichtmetallräder“

2.6. A-Teilenummer und entsprechende Aufschlüsselung über MB

3. Beratung vor Ort

Das Fahrzeug wird prinzipiell in die Beratung einbezogen, die Daten der Dokumente werden mit den Daten der verwendeten Reifen verglichen:

→ Dimension(en)

→ Load-Index

→ Speed-Index

→ ergänzende Informationen wie z.B. Reinforced, XL oder C Markierung

→ E oder e Kennzeichnung

→ MO oder MO-Extended

Bei der intensivierten Verfügbarkeitsprüfung ist diese Vorgehensweise einzuhalten. Bei außerordentlichen Vorkommnissen und Verfügbarkeitsproblemen ist der RRM-Z einzuschalten.

1. Prüfung in EDV-Programm Alpha Plus

Es ist darauf zu achten, dass nicht ohne vorherige Rücksprache *per Email* mit den jeweiligen RRM-V von anderen DC Kunzmann Betrieben reservierte Reifen abgebucht werden.

2. Internetportale der Reifenhersteller

Normalerweise werden Bestellungen hier bis 12.00 h des nächsten Tages realisiert, jedoch nicht garantiert. Es muss zusätzlich sichergestellt werden, dass die Ware rechtzeitig eintrifft.

3. Telefonische Hotlines der Reifenhersteller

Normalerweise werden Bestellungen hier bis 12.00 h des nächsten Tages realisiert, jedoch nicht garantiert. Es muss zusätzlich sichergestellt werden, dass die Ware rechtzeitig eintrifft.

4. Versorgungslager LC Mainz (SICOS)

Per Internet

5. Rücksprache mit RRM-Z

Für weitergehende Schritte muss zunächst der RRM-Z kontaktiert werden, um unzulässige Bezüge zu vermeiden (vertragliche Grundlagen, Initialbestellungen, etc.)

Ist nach allen genannten Optionen das benötigte Produkt derzeit nicht verfügbar, so muss eine Information an den Kunden gehen, bis wann die Verfügbarkeit wieder gegeben ist.

VA RRM Prozessablauf

Datum	Version	Änderungsgrund	Geprüft	Freigegeben
03.09.2007	V 001	Verabschiedung RRM-QM-Projektteam		

Pos.	Verantwortlich	Aktion / Arbeitsvorgang	Dokumentation	Bemerkung
1	Kunde	Direktanfrage	Telefon www.kunzmann.de Fax	Keine
2	Information Serviceassistenz	Telefonanfrage Eingang in Information	"	Weiterleitung aller vorhandenen Informationen an RRM-V
3	RRM-V	Internetanfrage Eingang im Service-Assistenz	VA Beratungsgespräch Falls Kunde Dimension nicht weiß: AA Dimensionsermittlung	Keine
4	"	Beratungsgespräch	EDV: Alpha Plus	Keine
5	"	Lagerbestandsprüfung: Preis + Verfügbarkeit	"	Keine
6	"	verfügbar?	AA Intensivierte Verfügbarkeitsprüfung	Keine
7	"	Intensivierte Verfügbarkeitsprüfung	Zubehör-Blitz-Angebot R+R-Email-Angebot	1 Angebot + 1 Alternative
8	"	Kaufentscheidung?	Zubehör-Blitz-Angebot R+R-Email-Angebot Material-Entnahme-Karte	1 Angebot + 1 Alternative
9	"	Erstellung Zubehör-Blitz-Angebot bzw. Email (Internetanfrage) Telefon: Material-Entnahme-Karte	Tagesordner	Zur Wiedervorlage nach spätestens 1 Woche
10	"	Ablage in Tagesordner maximal 1 Woche später	Tagesordner	Versuchen, mit Kunde in Kontakt zu bleiben, falls Entscheidung noch nicht getroffen
11	RRM-V	Nachfassen: Anruf bei Direktkontakt bzw. Email bei Internetanfrage	Zubehör-Blitz-Angebot Email Material-Entnahme-Karte	Kompleträder = 30 Minuten Reifen = 120 Minuten
12	Terminannahme	Weitergabe aller erforderlichen Informationen an Terminannahme und Dialogannahme (RRM-V disponiert reservierte Ware)	EDV-Programm TKP	Alle erforderlichen Informationen zur Terminvereinbarung werden selbständig vom RRM-V weitergegeben
13	"	Terminvereinbarung mit Kunde	TKP-Tagesliste per Email	Keine
		Disposition von RR mit RR-Hotel		

VA RRM Prozessablauf

Datum	Version	Änderungsgrund	Geprüft	Freigegeben
03.09.2007	V 001	Verabschiedung RRM-QM-Projektteam		

Pos.	Verantwortlich	Aktion / Arbeitsvorgang	Dokumentation	Bemerkung
14	Dialogannahme	Technische Überprüfung des Fahrzeugs	Checkliste "Dialogannahme / Serviceannahme am Fahrzeug"	Sicherheitsrelevant: - Gurte - HU / AU - Kühlmittel - Ölstand - Stoßdämpfer - Reifen - Bremsbelege - Achsaufhängung "Fahrzeug verkehrssicher?"
14	Dialogannahme	Auftrag erstellen	Auftragbestätigung Abholschein für Kunde Aufkleber mit Kundendaten Beleg für die Reifeneinlagerung	- Profiltiefe messen - Leistung eintragen - Kostenrahmen überprüfen - Zahlungsweise bei Neukunden <u>nur</u> bar oder EC-Karte - Abholtermin eintragen - Vordisposition Arbeitsgruppe in Werkstatt - Kostenlose Wäsche anbieten - Kein Skonto bei R+R!
15	Werkstatt	Leistungsdurchführung / Räderbehandlung	Auftrag VA Räderbehandlung	Keine
16	Dialogannahme	Auftragsgemäße Durchführung der Leistung prüfen, auf Auftrag bestätigen und Fahrzeug-Übergabeprotokoll erstellen	Auftrag Fahrzeug-Übergabeprotokoll	AGB bzgl. erforderlichen Mehrleistungen einhalten!
17	Rechnungsabteilung	Erstellung der Rechnung + Duplikat an Dialogannahme + Original an Information	Auftrag Rechnung	Auftrags- und Rechnungsdaten abgleichen - bei Fragen Dialogannahme einschalten
18	Kunde	Fahrzeugabholung	Abholschein	Keine
19	Information	Rechnungserläuterung + Rechnungsausgleich + Information über Abstellplatz	Rechnung Infobroschüren Saisonale Unterlagen	- Bei vertiefenden Kundenrückfragen Dialogannahme einschalten - Bei neuen Reifen Sicherheitshinweise geben
20	Call Center	Anruf innerhalb von 3 Tagen	Kundenzufriedenheitsbogen	Vollständige Erfassung!

VA RRM Logistik

Datum	Version	Änderungsgrund	Geprüft	Freigegeben
03.09.2007	V 001	Beschluss der VA durch RRM-QM Projektteam		

Pos.	Verantwortlich	Aktion / Arbeitsvorgang	Dokumentation	Bemerkung
------	----------------	-------------------------	---------------	-----------

1	R+R-Hotel	Reifen und Räder bei DC Kunzmann an definiertem Abstellplatz abholen	QSV	Rücksprache mit verantwortlichem DC Kunzmann Mitarbeiter vor Ort
2	"	Erfassung der Daten + Zwischenlagerung vor Waschen	Beleg für die Reifeneinlagerung	
3	"	Übertragung der Daten auf Reifen mit Kreide	Aufkleber auf Reifen	- Name des Kunden - Kennzeichen - Radposition
4	"	Waschvorgang	Keine	Keine
5	"	Prüfung auf zusätzliche Beschädigungen	Beleg für die Reifeneinlagerung Grenzwertkatalog	Gegenprüfung mit Angaben auf Beleg: Bei zusätzlichen Beschädigungen umgehend RRM-V <u>schriftlich</u> informieren!
6	"	Zwischenlagerung vor Wuchten	Keine	Keine Lagerung ohne eindeutige Kennzeichnung
7	"	Wuchten: Obergrenze PKW = 50g Obergrenze SUV / LLKW = 80g	Wuchtliste	Bei Unwuchtbarkeit oder anderen Unregelmäßigkeiten <u>sofort</u> RRM-V <u>schriftlich</u> informieren!
8	"	Einlagerung laut Systemvorgabe	Einlagerungsschein aus System	Auch für den innerbetrieblichen Transport gelten die Zuständigkeiten laut Qualifikationsmatrix!
9	RRM-V	Lieferabruf per Email bis 13h00 am jeweiligen Vortag	Lieferabruf	Keine handschriftlichen Abrufe (Lesbarkeit)!
10	R+R-Hotel	Vordisposition der R+R sowie Tourenplan inkl. Personal + Erstellung des Auslagerungsberichts	Lieferabruf Tourenplan Auslagerungsbericht	Vorausschauende Sicherstellung der Lieferfähigkeit!
11	"	Prüfung auf Beschädigungen an Kundeneigentum	Beleg für die Reifeneinlagerung Grenzwertkatalog	Zusätzliche Beschädigungen während interner Logistik müssen <u>vor</u> der Auslieferung erkannt werden!
12	"	Auslagerung	Lieferabruf Tourenplan Auslagerungsbericht	Keine
13	Werkstatt DC Kunzmann	Annahme der Lieferung + Qualitätsprüfung (Kundendaten, Quantität)	Auslagerungsbericht Belege für die Reifeneinlagerung Grenzwertkatalog	Keine

VA RRM Logistik				
Datum	Version	Änderungsgrund	Geprüft	Freigegeben
03.09.2007	V 001	Beschluss der VA durch RRM-QM Projektteam		

Pos.	Verantwortlich	Aktion / Arbeitsvorgang	Dokumentation	Bemerkung
14	"	Überwachung der Abholung durch R+R-Hotel	Auftrag	Keine
15	"	Interne Disposition: Plätze A / B / C / D + Daten in Auslagerungsordner heften	Auslagerungsordner + Auslagerungsbericht	A = Tägliche Verarbeitung B = Nicht gewuchtet / Erneuerung, etc. C+D = Pufferzonen
16	Werkstatt	VA Räderbehandlung	VA Räderbehandlung	Keine

2

Funktionsbeschreibung

01. Abteilung: Reifen- + Rädermanagement	
02. Bezeichnung der Funktion: RRM-Z (RRM-Zentralfunktion)	Funktionsinhaber:
03. Direkt übergeordnete Funktion: Leiter T+Z	Funktionsinhaber gibt fachliche Information an: RRM-V
04. Funktionsinhaber wird vertreten von: Leiter T+Z	Funktionsinhaber vertritt: RRM-V
05. Für die Funktion notwendige Ausbildung, Berufserfahrung, Kenntnisse: • Kaufmännische Ausbildung, ersatzweise mindestens 5 Jahre Erfahrung als Verkaufsberater (möglichst im Autohaus) • Technisches Verständnis • Sichere PC-Kenntnisse (Microsoft Office) • Gute Kenntnisse der Verkaufsmethoden • Selbständiges, verantwortliches Arbeiten • Verkäuferisches Geschick und Kunden-Nutzen-Argumentation • Führen von Projektteams • Überzeugungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen • Sicheres Auftreten	
06. Hauptaufgaben: Ziel der Funktion RRM-Z ist, als zentrale Schnittstelle zwischen Leiter T+Z, Betriebsleitung und RRM-V die Erreichung der vorgegebenen RRM-Ziele fachlich und organisatorisch vorzubereiten und operativ zu unterstützen. Daraus ergeben sich die folgenden wesentlichen Hauptaufgaben: • Betreuen der RRM-V aller DC Kunzmann Betriebe durch organisatorische und im Bedarfsfall individuelle Beratung sowie Unterstützen bei Neuerungen und Sonderanfragen aller Art. • Fachliche Betreuung und Beratung potenzieller Kunden (Kunden-Nutzen-Argumentation) mit dem Ziel, neue Kunden zu akquirieren und das Ziel der Marktausschöpfung im Bezirk zu erreichen. • Betreuen und Beraten der Stammkunden mit dem Ziel, die Kundenbindung zu erhöhen und langfristiges Kundenvertrauen herzustellen. • Systematisches Vorbereiten und zielorientiertes Durchführen der Umrüstperioden durch vorausschauende Planung der Kapazitäten in Abstimmung mit dem Marktbedarf. • Koordination der Initialbestellungen der DC Kunzmann Betriebe. • Erstellung aller RRM-Preislisten und Verkaufsunterlagen. • Sicherstellung der Dokumentenlenkung, insbesondere des Austauschs saisonaler Preislisten und Unterlagen bei allen RRM-V.	

- Unterstützung der RRM-V bei der Umsetzung von Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen im Auftrag des Leiters T+Z mit dem Ziel, Kundeninteresse zu wecken und die mit diesen Maßnahmen geplanten Abverkäufe zu realisieren.
- Regelmäßiger Austausch über quantitative und qualitative Entwicklung mit den RRM-Bereichen in den DC Kunzmann Betrieben sowie der Performance der jeweiligen RRM-V mit dem Ziel, eine möglichst einheitliche qualitativ einwandfreie Arbeitsweise der RRM-V herzustellen.
- Aufnehmen von Reklamationen durch Kunden und Mitarbeiter, Einleitung von termingerechten Sofortmaßnahmen und Rückinformation an Kunden zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit sowie Vorbereitung der RRM-Q-Zirkel (Entwicklung von Abstellmaßnahmen).
- Fachliche und praktische Unterstützung des QMB bei Lieferantenaudits sowie bei der Wirksamkeitsüberprüfung festgelegter Maßnahmen.
- Übertragene Vorgänge laufend bzgl. ihres Bearbeitungsstandes kontrollieren sowie über eingeleitete Maßnahmen, Feststellungen und Ergebnisse berichten mit dem Ziel, dass der Leiter T+Z jederzeit einen aktuellen Informationsstand zu laufenden Vorgängen hat.
- Regelmäßiger Austausch über alle RRM-Belange mit dem Leiter T+Z.

Der Funktionsinhaber handelt im Rahmen der ihm erteilten Aufgaben eigenverantwortlich und selbständig und verpflichtet sich zu einer termingerechten und qualitativ einwandfreien Aufgabenerfüllung; er führt auch Arbeiten aus, die wegen ihres gelegentlichen Vorkommens nicht in der Funktionsbeschreibung erfasst sind, ihrem Wesen nach jedoch zur Funktion gehören. Sämtliche Entscheidungen sind immer im Interesse und aus der Sichtweise des Unternehmens im Sinne einer gesamtheitlichen Lösung vorzunehmen. Er hat das Recht und die Verpflichtung, Informationen über die ihm erteilten Aufgaben bei seinem Vorgesetzten einzuholen. Er unterrichtet unaufgefordert seinen Vorgesetzten über wichtige Tatbestände seines Arbeitsbereiches und gibt unaufgefordert bzw. beschafft sich eigenverantwortlich die zur Sicherstellung eines reibungslosen Arbeitsablaufes erforderlichen Querinformationen. Die Bereitschaft zur regelmäßigen Aus- und Weiterbildung im Bereich R+R sichert ihm das erforderliche Fachwissen zur Umsetzung der o.g. Aufgaben.

Unterschriften

Mitarbeiter	Vorgesetzter	Personalabteilung
Datum:	Datum:	Datum:

Funktionsbeschreibung

01. Abteilung: Reifen- + Rädermanagement	
02. Bezeichnung der Funktion: RRM-V (RRM-Verantwortlicher)	Funktionsinhaber:
03. Direkt übergeordnete Funktion: Leiter T+Z	Funktionsinhaber erhält fachliche Informationen von: RRM-Z Leiter T+Z
04. Funktionsinhaber wird vertreten von: RRM-V	Funktionsinhaber vertritt: RRM-V
05. Für die Funktion notwendige Ausbildung, Berufserfahrung, Kenntnisse: • Kaufmännische Ausbildung, ersatzweise mindestens 5 Jahre Erfahrung als Verkaufsberater (möglichst im Autohaus) • Technisches Verständnis • Sichere PC-Kenntnisse (Microsoft Office) • Gute Kenntnisse der Verkaufsmethoden • Selbständiges, verantwortliches Arbeiten • Verkäuferisches Geschick und Kunden-Nutzen-Argumentation • Überzeugungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen • Sicheres Auftreten	
08. Hauptaufgaben: Ziel der Funktion RRM-V ist, als zentraler Ansprechpartner für Fragen zu Reifen und Rädern die durch den Leiter T+Z vorgegebenen Maßnahmen zur Erreichung der RRM-Ziele operativ umzusetzen. Daraus ergeben sich die folgenden wesentlichen Hauptaufgaben: • Aufnahme und Behandlung von Kundenanfragen aller Art zu Reifen und Rädern. • Fachliche Betreuung und Beratung potenzieller Kunden (Kunden-Nutzen-Argumentation) mit dem Ziel, neue Kunden zu akquirieren und das Ziel der Marktausschöpfung zu erreichen. • Betreuen und Beraten der Stammkunden mit dem Ziel, die Kundenbindung zu erhöhen und langfristiges Kundenvertrauen herzustellen. • Systematisches Vorbereiten und zielorientiertes Durchführen der Umrüstperioden durch vorausschauende Planung der Kapazitäten in Abstimmung mit dem Marktbedarf. • Vorkalkulation der Bedarfe auf Basis der Vorjahreswerte und Marktpotentiale zur Vorbereitung der Initialbestellungen durch den RRM-Z.	

- Erfragen und systemseitiges Erfassen aller erforderlichen Kunden- und Fahrzeugdaten sowie Erstellung von Zubehör-Blitz-Angeboten für Kunden auf Basis der Beratungsgespräche.
- Telefonische und Email-Nachfassaktionen bei noch nicht entschlossenen Kunden mit dem Ziel, den Verkauf zu realisieren.
- Verfügbarkeitsprüfungen sowie Disposition von Reifen und Rädern nach den entsprechenden Prozessvorgaben.
- Lückenlose Vorbereitung und Weiterleitung aller Informationen und Daten, welche zur Umsetzung der Kundenwünsche notwendig sind, an Terminannahme und Dialogannahme mit dem Ziel eines reibungslosen und Kundenzufriedenheit herstellenden Ablaufs.
- Umsetzung von Marketing- und Verkaufsförderungsmaßnahmen im Auftrag des Leiters T+Z mit dem Ziel, Kundeninteresse zu wecken und die mit diesen Maßnahmen geplanten Abverkäufe zu realisieren.
- Regelmäßige Berichterstattung über quantitative und qualitative Entwicklung des eigenen Bereichs an den Leiter T+Z und den RRM-Z.
- Aufnehmen von Reklamationen durch Kunden und Mitarbeiter, Einleitung von termingerechten Sofortmaßnahmen und Rückinformation an Kunden zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit sowie Weiterleitung der Reklamationen an den RRM-Z zur Vorbereitung der RRM-Q-Zirkel (Entwicklung von Abstellmaßnahmen).
- Übertragene Vorgänge laufend bzgl. ihres Bearbeitungsstandes kontrollieren sowie über eingeleitete Maßnahmen, Feststellungen und Ergebnisse berichten mit dem Ziel, dass der Leiter T+Z jederzeit einen aktuellen Informationsstand zu laufenden Vorgängen hat.
- Zusatzaufgaben nach Vorgabe des Vorgesetzten.

Der Funktionsinhaber handelt im Rahmen der ihm erteilten Aufgaben eigenverantwortlich und selbständig und verpflichtet sich zu einer termingerechten und qualitativ einwandfreien Aufgabenerfüllung; er führt auch Arbeiten aus, die wegen ihres gelegentlichen Vorkommens nicht in der Funktionsbeschreibung erfasst sind, ihrem Wesen nach jedoch zur Funktion gehören. Sämtliche Entscheidungen sind immer im Interesse und aus der Sichtweise des Unternehmens im Sinne einer gesamtheitlichen Lösung vorzunehmen. Er hat das Recht und die Verpflichtung, Informationen über die ihm erteilten Aufgaben bei seinem Vorgesetzten einzuholen. Er unterrichtet unaufgefordert seinen Vorgesetzten über wichtige Tatbestände seines Arbeitsbereiches und gibt unaufgefordert bzw. beschafft sich eigenverantwortlich die zur Sicherstellung eines reibungslosen Arbeitsablaufes erforderlichen Querinformationen. Die Bereitschaft zur regelmäßigen Aus- und Weiterbildung im Bereich R+R sichert ihm das erforderliche Fachwissen zur Umsetzung der o.g. Aufgaben.

Unterschriften

Mitarbeiter	Vorgesetzter	Personalabteilung
Datum:	Datum:	Datum: