



# Serviceprozesse und Dokumentation

Terminvereinbarung, Auftragsvorbereitung, Fahrzeugannahme, Leistungserbringung, Qualitätskontrolle, Rechnungslegung, Kundenzufriedenheit

## Ihre Vorteile

Um einen guten Kundenservice gewährleisten zu können, sind strukturierte Serviceprozesse unverzichtbar. Wenn dann die Arbeitsschritte auch noch gut dokumentiert sind, ist das Unternehmen bei rechtlichen Auseinandersetzungen gut gewappnet und profitiert durch hohe Qualitätsstandards bei der Produktivität, der Kundenzufriedenheit und dem Ertrag. Zudem wird viel unnötiger Stress bei Mitarbeitern und Unternehmern vermieden.



## Level 1: Basiswissen

Alle Unternehmer/-innen und Mitarbeiter/-innen in einem Kfz-Betrieb.

## Trainingsinhalte

- » Rechtliche Grundlagen bei Werkstattaufträgen
- » Strukturierte Auftrags erfassung
- » Arbeitskarten und Reparaturinformationen
- » Revisionssichere Dokumentation

## Kursdaten

1-Tages-Training:

11.12.2024

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: WM SE, 44369 Dortmund,  
Rohwedderstr. 14

Tel: 0231/39625-111

Trainer: Frank Kirstein

Preis/Person: 269,00 € zzgl. MwSt.

max. 12 Teilnehmer

**WMSCHULUNGEN**

Anmeldung per E-Mail an:  
[ggl.essen@wm.de](mailto:ggl.essen@wm.de)

per Fax an: 0541/9115-310

oder per Post an:

WM SE  
Pagenstecherstraße 121  
49090 Osnabrück

Kundennummer: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Personenanzahl: \_\_\_\_\_

Name/Vorname: \_\_\_\_\_

Datum

Stempel/Unterschrift