



Die Job Profile im Mercedes-Benz After-Sales.

Teile-Prozess Spezialist

Leitbild



Teile-Prozess Spezialist

Als Teile-Prozess Spezialist sind Sie der Experte im Händlerbetrieb, der fest in Planung, Steuerung und Überwachung der Abläufe des Logistik-Bereiches eingebunden ist. Durch Ihr Expertenwissen stellen Sie eine wirtschaftliche und bedarfsorientierte Lagerführung sowie einen reibungslosen Logistik-Prozess sicher.

Sie sind Ansprechpartner im Betrieb für alle Fragen, die die Logistik betreffen, und zwar seitens der Teile-Leitung, der Kollegen, des European Logistics Centers (ELC/LC), des Global Logistics Centers (GLC) und der nationalen Vertriebsorganisation (Market Performance Center (MPC) bzw. Generalvertretung (GV)).

Qualifikationen



Sie steuern und überwachen sämtliche Logistik-Prozesse. Sie beherrschen alle relevanten Abläufe und Transaktionen im betriebspezifischen Dealer Management System.

Ausbildung

- Abschluss einer kaufmännischen oder logistischen Berufsausbildung, idealerweise im Kfz-Bereich

Erfahrung

- Ausreichend Berufserfahrung im Teile-/Logistik-Bereich eines Automobilbetriebes

Kompetenzen



Soziale und persönlichkeitsbezogene Kompetenz

- Sie zeichnet eine hohe Lernbereitschaft bezüglich technischer wie auch persönlicher Weiterentwicklung aus.
- Sie sind in der Lage, geistig flexibel unterschiedliche Problemstellungen souverän und zuverlässig zu lösen, und zeichnen sich dabei durch ein hohes Maß an Stressresistenz und Konfliktfähigkeit aus.
- Sie zeigen eine hohe Loyalität zum Unternehmen und zur Marke. Hierbei agieren Sie in hohem Maße authentisch und verantwortungsbewusst.
- Sie zeichnet eine hohe Eigeninitiative aus.
- Sie sind überzeugungsfähig und haben die Fähigkeit, eigenständig Entscheidungen zu treffen.
- Sie sind kompromissfähig, aber auch in der Lage, im Umgang mit Kunden und Kollegen Konflikte offen anzusprechen und konstruktiv zu lösen.
- Sie zeigen hohes Einfühlungsvermögen, gehen dabei auf andere ein, stellen den Kundenwunsch in den Mittelpunkt und versuchen stets das Anliegen des Kunden zu verstehen und zu berücksichtigen.
- Sie sind verlässlich und halten Ihre Vereinbarungen gegenüber dem Kunden ein.
- Sie sind dem Kunden gegenüber ehrlich und bieten ihm zeit- und kostengerechte Lösungen an.

Methoden- und Prozesskompetenz

- Sie sind in der Lage, zu planen und zu organisieren. Dabei zeichnet Sie ein hohes Maß an Prozess- und Verfahrenssicherheit aus.
- Sie sind in der Lage, den Kunden zu beraten und aktiv Service-/Zubehörprodukte zu verkaufen.

Fachkompetenz

- Sie haben Kenntnisse in den betriebs- und landesspezifischen Abwicklungsprozessen zum ELC/LC.
- Sie kennen die landesspezifischen Prozesse der Rückwarenabwicklung (Teile-/Aggregatetausch).
- Sie verfügen über Kenntnisse in den Prozessen der Reklamationsabwicklung (zum LC/ELC) gemäß den landesspezifischen Richtlinien.
- Sie haben Kenntnisse im landesspezifischen Entsorgungs- und Recyclingprozess (z. B. MeRSy).

- Sie kennen die Abläufe und Schnittstellen zu angrenzenden Bereichen und Ansprechpartnern (z. B. Werkstatt und Buchhaltung).
- Sie haben Kenntnisse über die Abläufe im After-Sales Bereich des Händlerbetriebes (z. B. Eröffnung eines Werkstattauftrages).
- Sie kennen die Prozesse im Teile-/Logistik-Bereich (z. B. Wareneingang, Teile-Verkauf).
- Sie kennen die betriebs- und landesspezifischen Zubehör- und Sonderabwicklungen (z. B. DRT, Erstbevorratung, Service-Aktionen).
- Sie kennen die Details der Termin- und Auftragsabwicklung.
- Sie kennen die Prozesse, um zeit- und bedarfsgerechte Teilebestellungen durchzuführen.
- Sie kennen die landesspezifischen Garantie- und Kulanzabwicklungen.
- Sie haben Kenntnisse über sämtliche Ab- und Zubuchungsarten (z. B. Ausbuchen eines Transportschadens, Erstellung eines Kundenlieferscheins, Zubuchung des Wareneingangs).
- Sie kennen die Teile-/Zubehör-/Kollektionsliteratur (z. B. EPC, Zubehör-/Kollektionsordner, ODUS).

IT-Kompetenz

- Sie haben Kenntnisse in den betriebs- und landesspezifischen Dispositions-, Bestell-, Bestandsführungs- und DV-Systemen für den Teile-Einkauf (z. B. SPICS/StarOrder, COMPARTS/DIMS/RIMS, Telis/SICOS, SCOT, EPC, VeDoc, WIS).
- Sie verfügen über Kenntnisse des betriebspezifischen Dealer Management Systems (DMS).
- Sie kennen die Kennzahlen des Logistik-Bereiches (z. B. Lagerumschlagsfaktor, durchschnittlicher Lagerbestand, Anzahl gelagerter Positionen).



Hauptaufgaben

Beschaffung, Bestandsführung und Lagerhaltung

- Im Rahmen des Service-Aannahme- und Reparaturprozesses Lieferung von Informationen über die Verfügbarkeit von Teilen bzw. über Liefertermine.
- Durchführung von Lagerergänzungsbestellungen und Expressbestellungen beim Logistics Center.
- Durchführung von Bestellungen bei sonstigen Lieferanten, dabei Steuerung und Überwachung des Bestellprozesses.
- Bearbeitung der relevanten Listen und Durchführung von Zubuchungen und Rechnungskontrollen.
- Planung und Durchführung von Bestandskontrollen.
- Abwicklung von Bestands- bzw. Lieferdifferenzen.
- Planung und Steuerung der Inventuren.
- Unterstützung bei der Sortimentgestaltung und bei der Erstbevorratung.
- Abwicklung von Transportschäden.
- Verwaltung und Überwachung der Lagerorte nach bestmöglicher Nutzung, wirtschaftlich und bedarfsorientiert.
- Entnahme von Teilen aus dem Lager und Zuordnung zum Auftrag/Kunden.
- Durchführung von Rückführungen und Verschrottungen.
- Betreiben eines Entsorgungs- und Recyclingsystems.

Kaufmännische Abwicklung

- Erstellung von Statistiken und Ermittlung der Kennzahlen des Logistik-Bereiches entsprechend den landesspezifischen Kriterien.
- Lieferung buchhaltungsrelevanter Informationen und Dokumente.
- Durchführung von Sortimentsanalysen.
- Sicherstellung der ordnungsgemäßen Weiterleitung der relevanten Daten für die Rechnungslegung.



Interaktionspartner

Als Teile-Prozess Spezialist sind Sie Ansprechpartner in allen Fragen der operativen Teile-Logistik. Sie unterstützen die Teile- bzw. Service-Leitung sowie Kollegen im direkten Kundenkontakt.



Administration

Ihre verlässlichen Teampartner, die Sie administrativ unterstützen:

- Auftragsabrechner
- Garantiesachbearbeiter
- Serviceleiter



Kunden-Bereich

Wenn es um direkte Kundenwünsche geht, sind das Ihre Kollegen, die auf Sie zukommen:

- Zertifizierter Serviceberater
- Service Rezeptionist*
- Fahrzeugverkäufer



Werkstatt-Bereich



Logistik-Bereich

Ihre Kollegen, wenn es um Teile und Zubehör geht:

- Teileleiter
- Teilemitarbeiter

* entspricht in Deutschland Serviceassistentin



Die Job Profile im Mercedes-Benz After-Sales.

Teile-/Zubehör-Verkäufer

Leitbild



Teile-/Zubehör-Verkäufer

Als Teile-/Zubehör-Verkäufer beraten Sie alle Kollegen und Kunden zu Teilen, Zubehör- und Kollektionsartikeln. Sie sind kompetenter Ansprechpartner bei der Auswahl und Bestellung von Teilen, sowohl über die Werkstatt- als auch über die Kundentheke. Weiterhin beraten und unterstützen Sie Kunden und Techniker bei der Zusammenstellung von individuellen Teile-Paketen und Zubehörartikeln, die im Rahmen von Service- und/oder Teile-Aktionen

angeboten werden. Dabei arbeiten Sie eng mit den Kollegen der Teile-Beschaffung zusammen, um die Teile-Verfügbarkeit jederzeit sicherzustellen. Der Aufgabenbereich beschränkt sich nicht nur auf die Teile-Auswahl, sondern umfasst auch deren Ausgabe und ansprechende Präsentation im Kundenbereich. Weiterhin unterstützen Sie im Außendienst die Teilevermarktung bei Groß- und Flottenkunden sowie bei Marketingaktivitäten.

Qualifikationen



Ausbildung

- Ausbildung in einem kaufmännischen/logistischen Beruf, idealerweise im Kfz-Bereich (oder vergleichbare Ausbildung)

Erfahrung

- Kfz-Grundkenntnisse
- Kenntnisse in Verkauf, Vertrieb und den Prozessen der Teile-Logistik (Logistik-Prozess Retail; LPR2010)
- Produkt-, Marken- und Unternehmenskenntnisse
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- Grundkenntnisse im Marketing

Kompetenzen



Soziale und persönlichkeitsbezogene Kompetenz

- Sie sind kontaktfähig, gehen auf Kunden zu, nehmen Signale der Kunden wahr und pflegen Ihre Kontakte.
- Sie sind kommunikationsfähig und können sich auf Ihr Gegenüber einstellen.
- Sie sind kooperationsfähig, geben Informationen schnell und verbindlich weiter und stimmen sich jederzeit mit Ihren Kollegen und Vorgesetzten ab.
- Sie haben eine ausgeprägte Kompromiss- und Konfliktfähigkeit um Kundenbeziehungen auch langfristig sichern zu können.
- Sie haben Einfühlungsvermögen und eine stark ausgeprägte, interkulturelle Kompetenz.
- Sie sind lernfähig, lernbereit sowie offen für alles Neue.
- Sie sind zuverlässig und dienstleistungsbereit, halten Versprechen ein und handeln eigenverantwortlich.
- Sie können sich souverän auf jede Situation einstellen und treten selbstbewusst auf.
- Sie sind jederzeit loyal und argumentieren auch in schwierigen Situationen im Sinne der Firma und Marke.
- Sie zeigen Eigeninitiative, passen Ihr Handeln an veränderte Rahmenbedingungen an und werden von sich aus aktiv.
- Sie haben Durchsetzungswillen, sind entscheidungsfähig und setzen dafür den Rahmen Ihrer Kompetenzen ein.
- Sie sind verantwortungsbewusst und kennen die Tragweite Ihrer Entscheidungen.
- Sie sind jederzeit authentisch und glaubwürdig, offen und fair.
- Sie verhalten sich entsprechend der Geschäftsetikette und können die angemessene Distanz oder Nähe jederzeit richtig einschätzen.
- Sie haben eine stark ausgeprägte Problemlösungsfähigkeit, sind dabei ergebnisorientiert und sehen Probleme als Herausforderung.
- Sie verfügen über ein gepflegtes Erscheinungsbild und zeigen in jeder Situation ein angemessenes Auftreten.

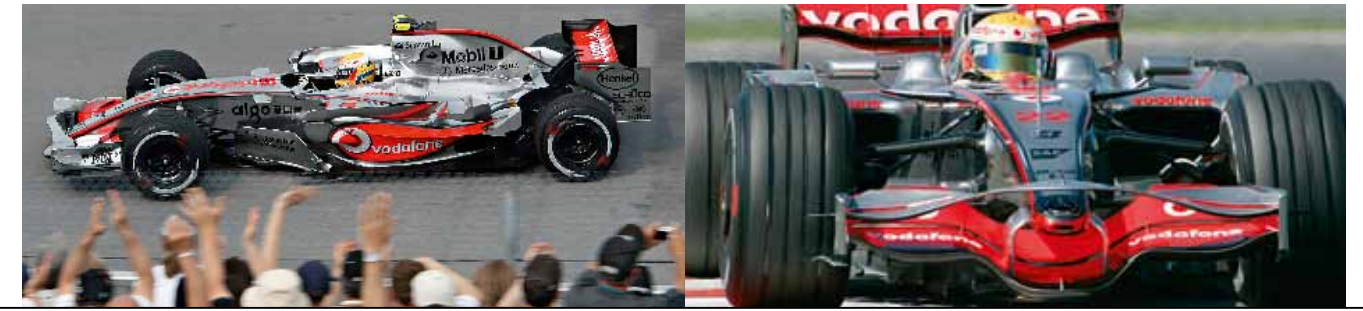
Methoden- und Prozesskompetenz

- Sie verfügen über eine ausgeprägte Beratungs- und Verkaufskompetenz.
- Sie kennen sämtliche Fragetechniken, um Kundenbedürfnisse jederzeit zu erkennen.

- Sie erkennen Kaufsignale der Kunden, um Bedarfe zu wecken.
- Sie hören aktiv zu und können individuelle Angebote verständlich und kundengerecht formulieren.
- Sie zeigen Abschlusswillen, bleiben auch in schwierigen Situationen strukturiert und treffen verbindliche Vereinbarungen.
- Sie haben Kenntnisse der betriebs- und landesspezifischen Abwicklungsprozesse der Logistik Center (ELC/LC).
- Sie haben Kenntnisse des landesspezifischen Prozesses der Rückwarenabwicklung (Teile-/Aggregate-Tausch).
- Sie haben Kenntnisse der Prozesse der Reklamationsabwicklung (zum ELC/LC) gemäß den landesspezifischen Richtlinien.
- Sie haben Kenntnisse der Abläufe und Schnittstellen zu angrenzenden Bereichen und Ansprechpartnern (z. B. Werkstatt und Lager).
- Sie haben Kenntnisse der Prozesse im Teile-/Logistik-Bereich (z. B. Wareneingang, Warenausgang und Lagermanagement).
- Sie haben Kenntnisse der betriebs- und landesspezifischen Zubehör- und Sonderabwicklung (z. B. DRT, Erstbevorratung, Kundendienst-Aktionen).
- Sie haben Kenntnisse der Details zur Auftragsabwicklung.
- Sie haben Kenntnisse der Prozesse, um zeit- und bedarfsgerechte Teilebestellungen durchzuführen.
- Sie haben Kenntnisse der landesspezifischen Garantie- und Kulanzabwicklung.

Fachkompetenz

- Sie sind aussagefähig hinsichtlich Preisen, Rabatten, Teile-Verfügbarkeit bzw. Liefertermine, Lieferdauer und Teile-Zusammenstellungen.
- Sie verfügen über Grundlagenwissen über Marke, Produkte und Konzern.
- Sie können das Online-Großkunden-System WebParts bedienen und vertriebsnetzfernen Kunden gegenüber entsprechend erklären.
- Sie haben Kenntnisse in der Branche und im Teile-/Zubehörmarkt.
- Sie haben gutes kaufmännisches Grundwissen.



Fachkompetenz

- Sie sind in der Lage, Kunden- und Fahrzeugdaten selbstständig zu ermitteln, zu prüfen und zu aktualisieren.
- Sie sind in der Lage, die Vorteile von Produkten und Leistungen des Herstellers mit entsprechender Nutzenargumentation zu erläutern.
- Sie verfügen über ausreichende Kenntnisse des im Betrieb verwendeten Dealer Management Systems (DMS), um Aufträge in die Shoppingliste zu übernehmen sowie diese dort bearbeiten zu können.
- Sie können einfache Marketingaktivitäten durchführen, z. B. ansprechende Präsentation und Ausgestaltung der Verkaufsfläche.
- Sie kennen die Kennzahlen des Logistik-Bereichs.

Unternehmerische Kompetenz

- Sie handeln und denken unternehmerisch.
- Sie kennen die Unternehmensziele.
- Sie handeln entsprechend Ihren Branchen- und Marktkenntnissen.
- Sie kennen die unternehmerischen Konsequenzen für Ihr persönliches Handeln.

IT-Kompetenz

- Sie haben Kenntnisse in aktuellen IT-Systemen und Anwendungen.
- Sie kennen die betriebs- und landesspezifischen IT-Systeme (z. B. DMS).
- Sie kennen Ihr Dispositionssystem (z. B. DIMS).
- Sie kennen die Systemarchitektur, Aufbau und Funktionsweise des Logistikbusses.
- Sie kennen Ihr Bestellsystem (z. B. StarOrder) sowie die Systeme zur Teile-Nummernermittlung (z. B. EPC).

Hauptaufgaben

Auftragseingang

Thekenauftrag, E-Business-Abwicklungen

- Umfassende und verbindliche Beratung von Kunden hinsichtlich Teilen und Zubehör, Lieferumfängen und -bedingungen, Lieferterminen sowie Zahlungsbedingungen.
- Erstellung von verbindlichen Angeboten mit Teile-Verfügbarkeit, Preis (inkl. Steuer) und Zahlungsbedingungen. Bei Bedarf Anlegen eines verbindlichen Kundenauftrages.
- Entgegennehmen und Bearbeitung von Online-Aufträgen.
- Kunden über Wareneingänge informieren.
- Überwachung der Abholung anhand von Kundenfachlisten.
- Systembetreuung von WebParts (Einrichten von Benutzerprofilen (User), Einpflegen von Teile-Aktionen, Umsetzung von Preisanpassungen).

Werkstattauftrag

- Ermittlung von Teile-Umfängen für Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von vorhandenen Teile-Paketen.
- Prüfung der Teile-Verfügbarkeit (ggf. Vereinbarung eines Liefertermins für Fehlteilbeschaffung).
- Übergabe von Materialscheinen zur Kommissionierung bzw. Bestellscheinen zur Beschaffung.
- Verbuchen von ausgehändigten Teilen.

Hauptaufgaben

Auftragsänderungen, Stornierungen

- Stornierung von Aufträgen unter Berücksichtigung der Rücknahmebedingungen.
- Informationsweitergabe an Beschaffer und Lagermanagement, um Kundenfächer zu bereinigen oder Kundenaufträge zu löschen.

Lagermanagement

- Weiterleitung von Belegen (Bestellschein, Materialschein, Storno) zur Pflege der Bewegungsdaten.
- Meldung zur Kundenfachbereinigung bei nicht abgeholten Teilen und stornierten Aufträgen.
- Definition von baureihen- und typenbezogenen Teile-Umfängen für Teile-Pakete, je nach Vorgabe des Reparatur- oder Wartungsumfangs.

Teile-Übergabe

Thekenverkauf/Werkstattschalter

- Übernahme von kommissionierten Teile-Umfängen sowie Übergabe der Teile an Kunden (intern/extern).
- Erläuterung von Funktion, Wertigkeit und Qualität.
- Erstellung von Rechnungen bei Barverkaufsabwicklungen oder Ausgabe und ausführliche Erläuterung der Bedingungen bei Lieferscheinabwicklungen.
- Verpackung und Übergabe der gewünschten/bestellten Teile-Umfänge.
- Dokumentation von diebstahlrelevanten Teilen gemäß den DRT-Richtlinien.
- Verrechnung von Anzahlungen nach Vorlage des Kassenbeleges mit endgültigem Rechnungsbetrag.

Rücknahme

- Prüfung und Entgegennehmen von Alt-, Neu- und Tauschteilen.
- Erstellung von Rücknahmebelegen und Weiterleitung an die Fakturierung.
- Rückerstattungen von Kaufpreisen.
- Weiterleitung der entgegengenommenen Teile an den Wareneingang.
- Bei Garantie- und Kulanzteilen Erklärung der Abwicklung.
- Erstellung eines Garantieantrages auf Basis der Rücknahmebelege.
- Rückmeldungen der Lieferanten über die Garantie-/Kulanzentscheidung an Kunden.
- Bearbeitung von Kundenreklamationen, deren Gründe an das Lagermanagement weiterzuleiten sind.
- Weiterleitung der Teile zur Bearbeitung an den Wareneingang.

Aufgaben



Aufgaben bei Außendiensttätigkeiten

Großkunden- und Flottenbetreuung

Ermittlung Fernbleiber

- Selektion von Kundendaten aus dem DMS und Dokumentation entsprechend den zeitlichen Daten der letzten Rechnung auf einer Kundenliste.
- Nach Abstimmung mit dem Service-/Teile-Marketing Spezialisten persönliche Interviews mit Kunden, die über einen längeren Zeitraum ferngeblieben sind.
- Dokumentation der Interviews.
- Bewertung und Darstellung der Aussagen anhand von GAP-Analysen in Zusammenarbeit mit dem Service-/Teile-Marketing Spezialisten.
- Information an die Teile-Leitung oder an das Marketing über die Ursachen des Fernbleibens.

Kundengewinnung und Sonderleistungen

- Definition von Kundensegmenten auf einer Kundenliste.
- Definition eines Maßnahmenkataloges mit individuell auf den Kunden abgestimmten Leistungen.
- Regelmäßiges Informieren der Kunden über aktuelle Angebote/Dienstleistungen.
- Aktives Anbieten von Dienstleistungen, damit der Kunde stets umfassend über das Dienstleistungsportfolio (z. B. Lieferservice, Sonderabwicklung) informiert ist.
- Anbieten von individuellen Preisen und Rabatten im Rahmen der übertragenen Kompetenzen.
- Anbieten und Einführen von Dokumentations- und Bestellsystemen (z. B. EPC/EWANet, WebParts) beim Kunden.

- Betreuung und Überwachung der Infrastruktur beim Kunden (z. B. Einführung neuer Systeme) sowie Supportleistungen für das Teile-Geschäft.
- Kommunikation von Teile-Aktionen und Dienstleistungen an Kunden persönlich, per E-Mail oder Post.

Follow-up

- Selektion und entsprechendes Abfragen von Kunden unter Abstimmung mit dem Service-/Teile-Marketing Spezialisten.
- Anschließende Kommunikation der Rücklaufergebnisse an das Service- und Teile-Marketing.

Marketingaktivitäten

- Operative Unterstützung des Service-/Teile-Marketing Spezialisten bei ausgewählten und anstehenden Marketingaktionen, um Zusatzgeschäft zu generieren.
- Ansprechende Präsentation von Aktionswaren und Zubehör in den Verkaufsbereichen und Auszeichnung mit Preisen.
- Übermittlung oder Vorstellung von externen Aktionen oder neuen Produkten.
- Darstellung und Kommunikation der Ergebnisse aus den durchgeführten Aktionen an den Service-/Teile-Marketing Spezialisten.
- Pflege der vereinbarten Marketingaktionen in WebParts und entsprechende Kommunikation an vertriebsnetz-fremde Kunden.

Interaktionspartner

Sie begegnen Kunden und Kollegen mit Wertschätzung und Respekt. Es ist darauf zu achten, dass jegliche Wünsche und Anliegen des Kunden erfasst, dokumentiert und unverzüglich an die entsprechenden Kollegen zur weiteren Bearbeitung übergeben werden.



Management/Administration

Diese Kollegen unterstützen Sie bei Marketingaktionen:

- Serviceleiter
- Service-/Teile-Marketing Spezialist



Kunden-Bereich

Ihre Ansprechpartner bei Anfragen, Anforderungen und Bestellungen von Teilen und Zubehör über die Kunden-Theke:

- Kunden
- Zertifizierter Serviceberater
- Service Rezeptionist*



Werkstatt-Bereich

Diese Kollegen beraten Sie bei Anforderungen und Bestellungen über die Werkstatt-Theke:

- Zertifizierter Diagnostetechniker
- Systemtechniker**
- Wartungstechniker
- Werkstattmeister



Logistik-Bereich

Ihre verlässlichen Kollegen die Sie bei Ihren täglichen Aufgaben unterstützen:

- Teileleiter
- Lagerist
- Beschaffer
- Bestandssteuerer

* entspricht in Deutschland Serviceassistentin

** entspricht in Deutschland Reparaturtechniker