



# 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:

17.12.2025

von 09:00 bis 16:00 Uhr

Wo: Johannes J. Matthies GmbH & Co.  
KG, 19075 Schwerin-Pampow, Ahornstr. 4

Tel: 03865 838 111

Trainer: Frank Kirstein

Preis/Person: 289,00 € zzgl. MwSt.

max. 12 Teilnehmer



**Anmeldung an: 040/897206-111**

**Anmeldung ausfüllen, per Post oder per Fax an  
Trainmobil, Trainings für Praktiker GmbH,  
Schnackenburgallee 49, 22525 Hamburg**

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Datum                      Stempel/Unterschrift