

Stellenbezeichnung

Kundendienstberater/in Carrosserie (M/W/D, 100 %)

Hybride Funktion mit gemeinsamer Verantwortung für Kundenbetreuung, Planung, Qualitätsmanagement sowie die Koordination mit der Carrosseriewerkstatt.

Position in der Organisation

Die Stelleninhaberin bzw. der Stelleninhaber arbeitet eng mit den anderen Kundendienstberatern, den beiden Vorarbeitern, der Carrosseriewerkstatt, der Geschäftsleitung sowie je nach Fall mit Versicherungen, Experten, Leasinggesellschaften und externen Partnern zusammen.

Die Funktion bildet die Schnittstelle zwischen Kunde und Produktion und trägt eine wesentliche Verantwortung für den operativen Ablauf sowie die Kundenzufriedenheit.

Ziel der Funktion

Sicherstellung einer professionellen Betreuung der Carrosseriekunden vom Empfang bis zur Fahrzeugübergabe unter Gewährleistung einer effizienten Werkstattorganisation, der Einhaltung von Terminen, hoher Arbeitsqualität und der korrekten Umsetzung interner Prozesse.

Die Funktion trägt zudem zur reibungslosen Koordination zwischen Kundendienst, Planung, Produktion und Fakturierung bei.

Hauptverantwortlichkeiten

1. Kundenberatung und Kundenbetreuung

- Professioneller, lösungsorientierter Empfang, Beratung und Betreuung der Carrosseriekunden.
- Analyse der Kundenbedürfnisse, Erfassung von Schäden und Klärung der Kundenanliegen.
- Begleitung und Nachverfolgung der Aufträge bis zur endgültigen Fahrzeugübergabe.
- Erläuterung der ausgeführten Arbeiten, Kosten sowie allfälliger Vorbehalte bei der Fahrzeugrückgabe.
- Sicherstellung einer klaren, proaktiven und qualitativ hochwertigen Kundenkommunikation.

2. Versicherungen, Leasinggesellschaften und Partner

- Kommunikation mit Versicherungen, Schadenexperten, Leasinggesellschaften und weiteren Partnern.
- Einholen der erforderlichen Freigaben und Genehmigungen für die Ausführung der Arbeiten.
- Sämtliche administrativen Arbeiten im Zusammenhang mit Schadenfällen und Fakturierung.
- Sicherstellung einer sorgfältigen und nachvollziehbaren Abwicklung aller Vorgänge.

3. Qualitätssicherung und Kontrolle

- Kontrolle der ausgeführten Arbeiten und Sicherstellung der Qualitätsprüfung vor der Auslieferung.
- Erkennung von Abweichungen, Einleitung entsprechender Korrekturmassnahmen und Mitwirkung an kontinuierlichen Verbesserungen.

4. Administration und Fakturierung

- Eröffnung, Aktualisierung und Abschluss von Arbeitsaufträgen.
- Vorbereitung der Fakturierung und Prüfung der Plausibilität der erbrachten Leistungen.
- Gewährleistung einer vollständigen, zuverlässigen und aktuellen Dokumentation.

5. Kompetenzen und Befugnisse

- Entscheidungsbefugnis über die auszuführenden Arbeiten in Abstimmung mit den übrigen Kundendienstberatern.
- Selbstständige Entscheidung über die Art und Weise der Arbeitsausführung innerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs.
- Antragsrecht für Investitionen in Geräte und Werkzeuge über CHF 500.–.
- Möglichkeit zur Einbringung von Vorschlägen zur Organisationsentwicklung, Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserung.

Anforderungsprofil

- Technische Ausbildung im Bereich Carrosserie, ergänzt durch eine kaufmännische oder administrative Weiterbildung von Vorteil.
- Mehrjährige Berufserfahrung im Kundendienst Carrosserie.
- Sehr gute Kenntnisse der Prozesse in den Bereichen Carrosserie, Versicherungen, Schadenexpertisen und Fakturierung.
- Hohes Organisationsgeschick, Zuverlässigkeit, Selbstständigkeit sowie Freude an einem dynamischen Arbeitsumfeld.
- Ausgeprägte Kundenorientierung, sehr gute Kommunikationsfähigkeiten und sicheres Auftreten.

- Gute IT-Anwenderkenntnisse sowie Erfahrung mit den im Automobilgewerbe üblichen Systemen.
 - Sehr gute Deutschkenntnisse sowie Schweizerdeutsch auf muttersprachlichem Niveau. Französischkenntnisse (mündlich) sowie weitere Sprachkenntnisse von Vorteil.
-

Erfolgsprofil

Die ideale Person vereint eine ausgeprägte Kundenorientierung mit fundierter operativer Werkstattkompetenz. Sie behält auch in anspruchsvollen Situationen den Überblick, trifft fundierte Entscheidungen und gewährleistet ein konstant hohes Qualitätsniveau.

Organisationsfähigkeit, Anpassungsvermögen sowie Teamgeist sind entscheidend, um einen reibungslosen Ablauf zwischen Kunden, Werkstatt und externen Partnern sicherzustellen.