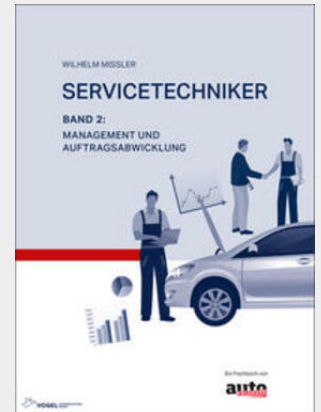


Missler

Servicetechniker Band 2

Management und Auftragsabwicklung

Ein Schwerpunkt in der Ausbildung zum Kfz-Servicetechniker ist die Auftragsabwicklung mit ihren wichtigsten Teilaufgaben. Am Beispiel eines fiktiven Kunden handelt das neu erschienene Fachbuch „Servicetechniker Band 2: Management und Auftragsabwicklung“ einen kompletten Werkstattauftrag ab. Dabei werden die Kundenbetreuung und –beratung, das Ermitteln der für den Serviceauftrag anfallenden Kosten sowie die Auswahl von Ersatz- und Zubehörteilen aufgegriffen. Weitere Querschnittsthemen sind Information, Kommunikation und Kooperation. Im Gegensatz zu vielen anderen Fachbüchern ist dieses Buch nicht nach Sachgebieten gegliedert, sondern stellt im ersten Kapitel die Auftragsabwicklung in den Mittelpunkt. Dadurch werden Werkstattalltag und theoretische Kenntnisse optimal miteinander verzahnt. Das Buch bereitet angehende Kraftfahrzeug-Servicetechniker/innen auf die Prüfung in den nicht-technischen Prüfungsfeldern vor. Für Kfz-Fachkräfte, die noch am Anfang ihres Berufslebens stehen, eignet sich das Handbuch als Nachschlagewerk. Die Kernthemen im Überblick: • Der Serviceauftrag • Serviceorganisation und -management • Servicemarketing und Servicerecht • Grundlagen der Erfolgssteuerung



19,80 €
18,50 € (zzgl. MwSt.)

*sofort versandfertig, Lieferzeit: 1-3
Werktage*

Artikelnummer: 9783834334152
Medium: Buch
ISBN: 978-3-8343-3415-2
Verlag: Vogel Business Media
Erscheinungstermin: 30.11.2018
Sprache(n): Deutsch
Auflage: 1. Auflage 2018
Produktform: Gebunden
Gewicht: 621 g
Seiten: 154
Format (B x H): 195 x 266 mm

