

QM-Nummer:		Datum Ersterstellung:
		07.02.2015
Dateiname:		Datum letzte Änderung:
Serviceleitung		04.09.2018
Revisionsstand: 0	Formular: Serviceleitung	Seite 1 von 1

- Telefonauskunft
- Vorarbeiten Wartung vorbereiten
- Service Einsätze Koordination
- Service Abwicklung
- Einkauf
- Rechnungsprüfung (Eingehend/Ausgehend)
- Aussendienst / Vertrieb
- Angebote ausarbeiten / unterstützen
- Reklamationen bearbeiten, beseitigen
- Kundenzufriedenheit messen, prüfen und steigern
- Kundenbedarf analysieren
- Lösungsansätze erarbeiten
- Strategische Kundenbesuche
- Aufbau von Kundenstamm und Kundenaquise
- Siehe Servicetechniker
- Ausarbeitung von Angeboten für Anlagen, Pumpen, Systeme
- Wartungsangebote erarbeiten
- Energie-Effizienzlösung erarbeiten
- Personaleinsatzplanung
- Montageplanung
- Kapazitätsplanung
- Prüfpflichtige Geräte überwachen und der Prüfung zuführen
- Werkstattplanung
- Bestellungen von Werkzeugen, Maschinen, Hilfsmaterial, Schmierstoffe und Lagerbedarf
- Schulungen von Servicemitarbeitern
- Schulungen selbst durchführen
- Kunden Schulungen organisieren und durchführen
- Unterstützung von Techniker und Monteuren bei Problemlösungen
- Mindestqualifikation Serviceleiter: Meisterausbildung im Bereich Elektro- oder Maschinentechnik
- Leihpumpenlager führen

	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum	07.02.2015	04.09.2018	04.09.2018
Unterschriften	Fr. Groß	Fr. Groß	Hr. Keller