Oliver Schäfer

Kundendienstberater

Ingolstadt · +49 151 29384016 · oliver.schaefer@email.de · linkedin.com/in/oliverschaefer

PROFIL

Kundendienstberater mit 8 Jahren Erfahrung im markengebundenen Autohaus, davon 4 Jahre in der Dialogannahme, vorher Kfz-Mechatroniker. Plant Werkstatttermine, erstellt Kostenvoranschläge und erklärt Kunden Reparaturen verständlich. Geprüfter Kundendienstberater mit Erfahrung in Garantie- und Kulanzabwicklung.

BERUFSERFAHRUNG

Kundendienstberater 03/2022 - heute

Autohaus Donaupark GmbH Ingolstadt

- Dialogannahme am Fahrzeug mit rund **18** Kunden pro Tag und Erstellung der Werkstattaufträge
- Kostenvoranschläge für Wartung und Reparatur, Zusatzaufträge bei 30 % der Inspektionen
- Garantie- und Kulanzanträge beim Hersteller, Ablehnungsquote durch vollständige Unterlagen unter 5 %
- Terminplanung für 9 Mechatroniker und Rückruf bei Mehrarbeit innerhalb von 2 Stunden

Kfz-Mechatroniker 02/2018 - 02/2022

Autohaus Donaupark GmbH Ingolstadt

- Diagnose mit Herstellertester, Wartung und Reparatur an Pkw aller Baureihen
- Arbeiten an Hochvoltfahrzeugen nach Qualifizierung als Fachkundige Person HV
- Unterstützung der Serviceannahme bei Probefahrten und Fahrzeugübergaben

Auszubildender Kfz-Mechatroniker 09/2014 - 01/2018

Autohaus Donaupark GmbH Ingolstadt

- Schwerpunkt Pkw-Technik, Gesellenprüfung mit Note 2,0
- Inspektionen, Bremsen- und Fahrwerksarbeiten sowie Reifenservice an rund 6 Fahrzeugen pro Tag
- Vorbereitung der Fahrzeuge für die Hauptuntersuchung und Begleitung der Prüfer in der Werkstatt

SPRACHEN

Deutsch

Muttersprache

Englisch

B1

KENNTNISSE

Dialogannahme

Werkstattaufträge

Kostenvoranschläge

Garantie • Kulanz

Terminplanung • Diagnose

Hochvoltfahrzeugen

Wartung

Fahrzeugübergaben

AUSBILDUNG

Geprüfter Kundendienstberater im Kfz-Handwerk

09/2020 - 06/2021

Bildungszentrum der Handwerkskammer für München und Oberbayern

München

Weiterbildung

Gesellenbrief Kfz-Mechatroniker

09/2014 - 01/2018

Berufsschule Ingolstadt

Ingolstadt

Pkw-Technik

ZERTIFIKATE

Fachkundige Person für Arbeiten an HV-eigensicheren Fahrzeugen (DGUV Information 209-093)

TÜV SÜD Akademie

04/2019