

Annika Stengele-Krais

Serviceassistentin Autohaus



a.stengele-krais@example.de

+49 711 6678 4521

Stuttgart, Deutschland

[linkedin.com/in/annikastengelekrais](https://www.linkedin.com/in/annikastengelekrais)

◆ Profil

Serviceassistentin mit Automobilkaufmann-IHK-Abschluss und 6 Jahren Erfahrung in der Serviceannahme bei Sternpartner (Mercedes-Benz) in Stuttgart. Erste Anlaufstelle für 240 Servicekunden/Monat, CSI-Wert 94 % und Zusatzverkaufsquote von 14 % bei der Terminannahme. Schwerpunkt Kundenempfang, Auftragsabwicklung im DMS Autoline und Garantie-/Kulanzkoordination.

◆ Berufserfahrung

Serviceassistentin 05/2020 - heute

Sternpartner GmbH & Co. KG (Mercedes-Benz)

Stuttgart, Deutschland

Kundenempfang und Serviceannahme im Mercedes-Benz Servicebetrieb

- Empfang und Terminkoordination für 240 Servicekunden/Monat, CSI-Wert 94 % über 12 Monate
- Anlage und Abwicklung von Werkstattaufträgen im DMS Autoline inkl. Kostenvoranschlag und Freigabe-Telefonaten
- Aktiver Zusatzverkauf bei der Terminannahme (Reifen, Klima-Service, Inspektionen), Zusatzverkaufsquote 14 %
- Koordination von Garantie- und Kulanzanträgen mit der Mercedes-Benz AG, Bearbeitung von 60 Vorgängen/Monat
- Disposition der Leihwagenflotte (16 Fahrzeuge) und Steuerung des Hol- und Bringservice

Automobilkauffrau Serviceannahme 08/2017 - 04/2020

Auto Wichert GmbH (Ford/Mazda)

Hamburg, Deutschland

Serviceannahme und kaufmännische Auftragsabwicklung

- Annahme und Abwicklung von 150 Werkstattaufträgen/Monat im DMS, Rechnungserstellung und Kassenführung
- Telefonische Terminvergabe und Erinnerungsservice, No-Show-Quote von 9 % auf 4 % gesenkt
- Bearbeitung von Garantieranträgen und Reklamationen mit hoher Erstklärungsquote

◆ Fähigkeiten

Serviceannahme / Auftragsabwicklung
DMS Autoline
Kundenempfang / CSI
Garantie- und Kulanzabwicklung
Zusatzverkauf Service
Leihwagen- und Termindisposition
Kassenführung / Rechnung
Microsoft Office 365

◆ Zertifikate

Automobilkaufmann/-frau IHK-Abschluss (Note 2,0)

06/2017

Mercedes-Benz Serviceassistenz-Zertifizierung (Daimler Akademie)

11/2021

◆ Ausbildung

Ausbildung zur Automobilkauffrau (IHK Hamburg)

08/2014 - 06/2017

Berufliche Schule City Süd Hamburg / Auto Wichert GmbH
Hamburg, Deutschland

Automobilkaufmann/-frau (IHK)

GPA: 2,0

◆ Projekte

CSI-Offensive Serviceannahme

2023

Einführung eines strukturierten Begrüßungs- und Rückrufprozesses, CSI-Wert von 88 % auf 94 % gesteigert

DMS Autoline Serviceannahme Power User

03/2023

◆ Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B1
Russisch	B2

◆ Stärken

Serviceamentalität

Empfange jeden Kunden namentlich und behalte auch bei vollem Wartebereich einen freundlichen, ruhigen Ton bei

Zusatzverkaufstalent

Erkenne bei der Terminannahme fällige Services und biete sie aktiv an, dadurch konstant 14 % Zusatzverkaufsquote

Organisationsstärke

Steuere Termine, Leihwagen und Hol-/Bringservice parallel, ohne dass Kunden warten oder Aufträge liegenbleiben