
Tobias Lutterbeck-Reuther

Serviceberater Werkstatt

t.lutterbeck-reuther@example.de ◆ +49 221 3345 7712 ◆ Köln, Deutschland ◆

linkedin.com/in/tobiaslutterbeckreuther ◆

Profil

Serviceberater mit Automobilkaufmann-IHK-Abschluss und 10 Jahren Erfahrung in der Serviceberatung bei Jacob Fleischhauer (VW/Audi) in Köln. Verantwortung für 280 Werkstattaufträge/Monat, CSI-Wert 93 % und Servicedurchsatz mit einem Werkstattumsatz von 2,8 Mio. EUR/Jahr. Schwerpunkt Direktannahme am Fahrzeug, Auftragskalkulation, Garantie-/Kulanzabwicklung und Zusatzverkauf.

Berufserfahrung

Serviceberater

Jacob Fleischhauer GmbH & Co. KG (VW/Audi) — Köln, Deutschland — 06/2018 - heute

Serviceberatung mit Direktannahme im VW/Audi-Servicebetrieb

- Betreuung von 280 Werkstattaufträgen/Monat mit Direktannahme am Fahrzeug, CSI-Wert 93 % über 12 Monate
- Auftragskalkulation und Kostenvorschläge im DMS CARE, verantwortlich für 2,8 Mio. EUR Werkstattumsatz/Jahr
- Aktiver Zusatzverkauf bei der Annahme (Verschleißteile, Inspektionen, Reifen), Zusatzverkaufsquote +16 %
- Garantie- und Kulanzabwicklung mit der Volkswagen AG, Bearbeitung von 70 Vorgängen/Monat ohne Rückläufer
- Koordination zwischen Kunde, Werkstatt und Teiledienst, Durchlaufzeit Standardservice von 2,4 auf 1,6 Tage gesenkt

Serviceassistent / Junior-Serviceberater

Senger-Gruppe (BMW/MINI) — Münster, Deutschland — 08/2013 - 05/2018

Serviceannahme und Auftragsabwicklung im BMW/MINI-Betrieb

- Annahme und Abwicklung von 180 Werkstattaufträgen/Monat im DMS Autoline
- Terminierung und Leihwagendisposition, Rückruf- und Erinnerungsservice aufgebaut
- Bearbeitung von Garantieanträgen und Reklamationen mit hoher Erstklärungsquote

Ausbildung

Ausbildung zum Automobilkaufmann (IHK Nord Westfalen)

Hans-Böckler-Berufskolleg Münster / Senger-Gruppe

Automobilkaufmann/-frau (IHK)

Münster, Deutschland

08/2010 - 06/2013

GPA: 2,0

Projekte

Durchlaufzeit-Programm Service

— 2021

Einführung der Direktannahme am Fahrzeug und Abstimmung mit Teiledienst, Durchlaufzeit für Standardservice von 2,4 auf 1,6 Tage gesenkt

Fähigkeiten

Serviceberatung / Direktannahme	—	Auftragskalkulation / Kostenvorschlag	—	DMS CARE / Autoline	—	Garantie- und Kulanzabwicklung
Zusatzverkauf Service	—	Durchlaufzeit-/Werkstattsteuerung	—	CSI / Kundenbetreuung	—	Reklamationsmanagement

Zertifikate

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

06/2013

Zertifizierter Serviceberater (Volkswagen Group Akademie)

09/2019

Direktannahme am Fahrzeug Spezialist-Schulung

03/2021

Sprachen

Deutsch — Muttersprache

Englisch — B1

Stärken

Serviceumsatz

Steuere Annahme, Werkstattauslastung und Rückgabe so, dass die Durchlaufzeit kurz bleibt und der Werkstattumsatz stabil wächst

Zusatzverkauf

Erkenne bei der Direktannahme fällige Arbeiten und biete sie nachvollziehbar an, dadurch +16 % Zusatzverkaufsquote

Vertrauensaufbau

Erkläre Reparaturen anhand der ausgebauten Teile und halte so den CSI-Wert hoch und Rückläufer niedrig