

# Stefan Steinmüller-Stein

## Serviceleiter Kfz

✉ s.steinmueller-stein@example.de

☎ +49 30 234 5611

📍 Berlin, Deutschland



🌐 linkedin.com/in/ssteinmueller



## PROFIL

Serviceleiter Kfz mit Meisterbrief HWK Berlin (Note 2,0), Kfz-Service-Techniker und 15 Jahren Service-Erfahrung bei Toyota Deutschland GmbH und KIA Deutschland GmbH. Führte 22-köpfige Service-Mannschaft (Werkstatt + Annahme), steigerte Service-Umsatz von 3,1 auf 4,2 Mio. EUR und CSI von 4,3 auf 4,8/5 über 36 Monate.

## BERUFSERFAHRUNG

### Serviceleiter Kfz

#### Toyota Deutschland GmbH Niederlassung Berlin

Serviceleitung in einer Toyota-Niederlassung mit Schwerpunkt Hybrid und BZ4X

📅 10/2020 - heute 📍 Berlin, Deutschland

- Führung einer 22-köpfigen Service-Mannschaft (Werkstatt + Annahme + Disposition)
- Steigerung des Service-Umsatzes von 3,1 auf 4,2 Mio. EUR (+35 %) über 36 Monate
- CSI-Score von 4,3 auf 4,8/5 verbessert durch geänderten Annahme-Prozess und Rückruf-Disziplin
- Aufbau eines Flotten-Service-Teams für 14 Firmenkunden (insgesamt 940 Fahrzeuge), Wiederbeauftragungsquote 92 %
- Garantie- und Kulanzmanagement gegenüber Toyota Deutschland, Kulanzquote stabil bei 28 % der Anträge

### Werkstattleiter & stellv. Serviceleiter

#### KIA Deutschland GmbH Niederlassung Berlin

Werkstattleitung in einer KIA-Niederlassung

📅 08/2011 - 09/2020 📍 Berlin, Deutschland

- Führung von 14 Werkstattmitarbeitern, Erstreparaturquote 93 % über 48 Monate
- Aufbau einer HV-Service-Insel für KIA EV6 und Niro Plug-In Hybrid

## AUSBILDUNG

### Kfz-Meisterbrief (HWK Berlin)

HWK Akademie Berlin

📅 09/2009 - 06/2011

📍 Berlin, Deutschland

Kfz-Technikermeister • 2,0

### Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker (HWK)

Berufsschule Berlin-Spandau

📅 09/2002 - 06/2006

📍 Berlin, Deutschland

Kfz-Mechatronik (PKW) • GPA: 2,2

## FÄHIGKEITEN

Serviceberatung & CSI-Steuerung

Werkstatt-P&L Fixed Operations

CDK Drive & PIA

Personalführung (20+ Mitarbeiter)

Audatex- & DAT-Kalkulation

Garantie- & Kulanzmanagement

Flottenkunden-Betreuung

Reklamationsmanagement

## ZERTIFIKATE

### Toyota Servicemanager Excellence (Toyota Akademie)

📅 10/2023



### Hochvolt-Beauftragter HV-3 (TÜV Rheinland)

📅 04/2022



## AEVO Ausbildereignungsprüfung (HWK Berlin)

📅 06/2014 📄

## Kfz-Meisterbrief (HWK Berlin, Note 2,0)

📅 06/2011 📄

### SPRACHEN

---

Deutsch

Englisch

### STÄRKEN

---

#### Diagnose-Sorgfalt

Prüfe Reklamationsfälle gemeinsam mit Meister und Servicetechniker, dauerhaft niedrige Comeback-Quote

#### Stresstoleranz im Service-Alltag

Behalte bei 6 parallelen Reklamationen und Tages-CSI-Schwankungen den Überblick über Mannschaft und Kennzahlen

#### Kundenkommunikation

Führe persönliche Reklamationsgespräche an, hohe Wiederbeauftragung von Flotten- und Privatkunden