



## Bewerbungsunterlagen

(Einsendeschluss ist der **2. Juli** 2012)

Wir bewerben uns um den Service Award 2013:

Firmenname: .....

Teilnehmender Standort: .....

Staat:     D      CH      A      Andere: .....

Falls D: Bundesland: .....

Straße: .....

PLZ/Ort: .....

Telefon: .....

Fax: .....

E-mail-Adresse: .....

Ansprechpartner: .....

**Die nachstehenden Unterlagen haben bearbeitet:**

.....

Aus Organisationsgründen wäre es sehr hilfreich, wenn Sie der Redaktion als unverbindliche „Vor Anmeldung“ Ihre Teilnahme am Service-Award durch

**Faxen dieses Deckblatts** signalisieren. Vielen Dank!

**Bitte faxen an: 0049-(0)5145-285365**

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## Inhaltsverzeichnis:

1) Betrieb in Kürze	Seite 4
2) Lage, äußeres Erscheinungsbild, Maschinenpräsentation	Seite 6
3) Verkauf	Seite 8
4) Betreuung des Kunden	Seite 11
5) Service-Angebote	Seite 15
6) Werkstatt	Seite 18
7) Lager/Ersatzteile	Seite 22
8) EDV	Seite 25
9) Betriebswirtschaft und Betriebsführung	Seite 28
10) Marketing	Seite 33
11) Mitarbeiter	Seite 35
12) Checkliste Dokumentation	Seite 39

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## Einige wichtige Anmerkungen vorweg...

1.) Um eine Vergleichbarkeit der Bewerbungsunterlagen sicher zu stellen, möchten wir alle Betriebe mit mehr als einer Niederlassung/Zweigstelle bitten, sich bei der Beantwortung der folgenden Fragen für einen ihrer Standorte zu entscheiden, der dann an der Ausscheidung teilnimmt.

Nationen-, Bundes- und Landessieger eines Award-Jahrgangs dürfen künftig **im Folgejahr nicht mehr mit dem selben Standort** teilnehmen. Wohlgermerkt: **Grundsätzlich kann jedes Unternehmen weiterhin jedes Jahr die Unterlagen anfordern und auch am Wettbewerb jährlich teilnehmen.** Firmen mit Filialen in mehreren Bundesländern können auch künftig pro Bundesland einen Teilnehmer ins Rennen schicken. Ganz speziell die jeweiligen Gewinner-Standorte des Vorjahres sind aber gebeten, eine Runde zu pausieren.

2.) Aus organisatorischen Gründen können nicht alle teilnehmenden Betriebe von der Jury besucht werden. Diese Bewerbungsunterlagen bilden daher den ersten wichtigen Schritt auf dem Weg zur Bestimmung der Bundessieger des Shell Service-Award. Die aufgrund dieser Unterlagen besten fünf Teilnehmer werden anschließend von einer Jury besucht und vor Ort erneut geprüft. Aus diesen fünf Betrieben wählt die Kommission letztlich die drei Bundessieger. Die jeweiligen deutschen Landessieger sowie die Nationen-Sieger der europäischen Nachbarländer werden ausschließlich anhand der schriftlichen Bewerbungsunterlagen bestimmt. Diese Betriebe werden erst im Nachhinein vor der Veröffentlichung durch einen Redakteur besucht.

3.) Um Ihren Betrieb bereits anhand der schriftlichen Bewerbung umfassend beurteilen zu können, finden Sie auf den nachstehenden Seiten zahlreiche Fragen, bei denen wir Sie um eine ausführlichere Antwort bitten. **Je umfassender und aussagekräftiger Sie sich jeweils dazu äußern, desto besser kann die Jury die Betriebsstrukturen und Ihre Beweggründe nachvollziehen.** Verwenden Sie bitte zur Beantwortung das beigegefügte Word-Dokument, drucken anschließend die Seiten aus und fügen sie der Bewerbungsmappe bei.

4.) Zur besseren Nachvollziehbarkeit bitten wir Sie darüber hinaus an verschiedenen Stellen im Fragenkatalog um eine Dokumentation in Form von Fotos, Kopien, Musterbriefen etc. Bewerbungen ohne gute Dokumentation haben bei der Auswertung schlechtere Chancen! Auch bei Fotos, Kopien usw. erleichtern **Querverweise** auf die jeweilige Frage die Auswertung sehr!

5.) Lose Zettel, Bilder oder andere Dokumentationen erschweren die Auswertung erheblich. Bitte kleben Sie Bilder auf und heften Ihre Unterlagen in einen Ordner oder Schnellhefter. Heften Sie Dokumentationen bitte nicht zwischen die Fragen-Seiten, sondern als Anhang hinten in die Mappe. Zur besseren Übersichtlichkeit ist die beigegefügte „Checkliste Dokumentation“ gedacht.

*Vielen Dank für Ihre Unterstützung! Ihre Redaktion AGRARTECHNIK*

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 1) Betrieb in Kürze

Um Ihren Betrieb näher kennenzulernen, möchten wir Sie als Erstes nach einigen Kennzahlen fragen. Was nicht bedeutet, dass der Service-Award 2013 für verschiedene Betriebsgrößenklassen vergeben wird. Denn grundsätzlich gilt: Guter Service ist keine Frage der Betriebsgröße. Die Fragen dieses ersten Abschnittes gehören noch nicht zum Bewertungsteil. Die Bewerbungsunterlagen werden von der Jury vertraulich behandelt.

1.1) Wie hoch war der Gesamtumsatz des Unternehmens im letzten Jahr? .....Euro

1.2) Hat Ihr Betrieb ausschließlich einen Hauptstandort?  Ja  Nein

1.3) Falls Nein: Wieviele Niederlassungen gehören zum Unternehmen und wo befinden sie sich?

.....  
.....

1.4) Wie hoch war der Umsatz der Sparte Landtechnik im letzten Jahr?

im Gesamtunternehmen: ..... Euro am teilnehmenden Standort: ..... Euro

1.5) Würden Sie Ihren Betrieb einstufen?

Umsatzanteil 2011 (Neu-, Gebrauchtmaschinenverkauf)

- |  |               |
|--|---------------|
| <input type="checkbox"/> Außenwirtschaft           | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Innenwirtschaft           | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Kommunaltechnik/ GaLa-Bau | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Flurfördertechnik         | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Motorgeräte               | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Baumaschinen              | ..... Prozent |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges : .....         | ..... Prozent |

1.6) Betreuen Sie B-Händler?  Ja  Nein

1.7) Falls Ja: Welche?.....

1.8) Nennen Sie bitte jeweils Ihre sechs wichtigsten Lieferanten

Landtechnik: .....

Motorgeräte/Kommunaltechnik: .....

Sonstige: .....

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

1.9) An Endkunden tatsächlich verkaufte Einheiten insgesamt (ohne eigene Miet-/Vorführmaschinen):

	2009	2010	2011	Marktanteil 2011 (prozentual)
Traktoren	.....	.....	.....	.....
Mähdrescher	.....	.....	.....	.....
SF-Häcksler	.....	.....	.....	.....
Rübenroder	.....	.....	.....	.....
Kartoffelroder	.....	.....	.....	.....
Pressen	.....	.....	.....	.....
Mähwerke/ Wender/ Schwader	.....	.....	.....	.....
Bodenbearbeitungsgeräte	.....	.....	.....	.....
Drillmaschinen	.....	.....	.....	.....
Melk- und Kühltechnik	.....	.....	.....	.....
Futtermischwagen	.....	.....	.....	.....

1.10) Wieviele Mitarbeiter beschäftigen Sie (ohne Auszubildende!)

am teilnehmenden Standort

im Gesamtunternehmen

- in der Landtechnik-Werkstatt?

.....

.....

- in der Motorgeräte-Werkstatt?

.....

.....

- im Ersatzteil-Lager?

.....

.....

- im Verkauf Maschinen?

.....

.....

- im Verkauf Ersatzteile/Serviceprodukte?

.....

.....

- im kaufmännischen Bereich?

.....

.....

Wieviele Auszubildende beschäftigen Sie - im technischen Bereich?

.....

.....

- im kaufmännischen Bereich?

.....

.....

1.11) Gehört Ihr Betrieb zu einer Innung?

Ja  Nein

1.12) Falls Nein: Warum nicht? .....

1.13) Erhalten Ihre Lehrlinge die Agrartechnischen Lehrbriefe der AGRARTECHNIK und die Monatsausgabe der AGRARTECHNIK?  Ja  Nein

1.14) Erfolgt der Bezug - direkt?

Ja  Nein

- über den Betrieb?

Ja  Nein

- im Sammelbezug über die Innung?

Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 2) Lage, äußeres Erscheinungsbild und Maschinenpräsentation

- 2.1) Legen Sie bitte eine Gebietskarte bei, in der Ihr Betrieb beziehungsweise Hauptstandort, alle Niederlassungen und Ihr Verkaufsgebiet eingetragen sind.
- 2.2) Ist Ihr eigener Firmenname am Gebäude/auf dem Gelände deutlich und weithin sichtbar zu erkennen?  Ja  Nein
- 2.3) Bitte legen Sie eine Aufnahme dieser Beschilderung bei.
- 2.4) Wieviele Quadratmeter Stellfläche befinden sich auf Ihrem Betriebsgelände für
- Landmaschinen der Kunden, die zur Reparatur/ Wartung gebracht werden: .....
  - Kunden-Pkw: .....
- 2.5) Sind Kundenparkplätze und Abstellflächen deutlich getrennt?  Ja  Nein
- 2.6) Dürfen Mitarbeiter ihre Pkw auf Kundenparkplätzen abstellen?  Ja  Nein
- 2.7) Falls nein: Gibt es für Mitarbeiter eigene Parkflächen?  Ja  Nein
- 2.8) Sind außen an den Gebäuden Hinweisschilder zu den einzelnen Abteilungen angebracht?  Ja  Nein
- 2.9) Bitte legen Sie folgende Fotos bei:
- Gesamtaußenansicht des Betriebes
  - Straßenfront/ Einfahrt
  - jeweils Kunden- und Mitarbeiterparkplatz
  - Beschilderung auf dem Gelände (an den Gebäuden)
- 2.10) Ist eine Ausstellungshalle für Neumaschinen (außer Klein- und Motorgeräten) vorhanden, in der Sie zum Beispiel dem Kunden die Vorzüge eines Gerätes „im Trockenen“ erklären können?  
 Ja  Nein
- 2.11) Falls Ja: Wie groß ist diese Halle? ..... Quadratmeter.
- 2.12) Bitte legen Sie außerdem eine Innenaufnahme bei.
- 2.13) Ist eine Lagerhalle oder überdachte Stellfläche für Gebrauchtmaschinen vorhanden?  
 Ja  Nein
- 2.14) Falls Ja: Wie groß ist diese Halle/ überdachte Stellfläche? ..... Quadratmeter.
- 2.15) Ist dies dieselbe Halle wie für Neumaschinen?  Ja  Nein
- 2.16) Falls Nein: Bitte legen Sie eine Innenaufnahme dieser zweiten Halle bei.

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 2.17) Sind ausgestellte Maschinen und Geräte für den Kunden erkennbar mit allen erforderlichen technischen Angaben ausgeschrieben?  Ja  Nein
- 2.18) Falls Ja: Legen Sie bitte ein Bild eines aktuellen Beispiels bei.
- 2.19) Ist auf der Beschilderung auch der Preis angegeben?  Ja  Nein
- 2.20) Falls nein: Warum nicht? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 2.21) Altmetall, Öldosen, Verpackungsreste usw. sind im Fachbetrieb unvermeidbar. Wo werden bei Ihnen diese Materialien gesammelt und wie entsorgt?.....  
.....
- 2.22) Ist dieser Sammelbereich für die Kunden sichtbar?  Ja  Nein
- 2.23) Falls Ja: Bitte legen Sie ein Foto dieses Sammelbereiches bei.
- 2.24) Verfügt Ihr Betrieb über einen Verkaufs- und Ausstellungsraum (Shop) für Kleinteile (von A wie Astschere bis W wie Werkzeug) und/ oder Motorgeräte?  Ja  Nein
- 2.25) Wie groß ist dieser Verkaufsraum? .....Quadratmeter
- 2.26) Falls Ja: Bitte legen Sie eine Innenaufnahme des Verkaufsraums bei.
- 2.27) Hat der Kunde im Verkaufsraum Zugriff auf Maschinenprospekte?  Ja  Nein
- 2.28) Falls Ja: Bitte legen Sie ein Foto Ihres Informationsstandes bei.
- 2.29) Nach welchen Kriterien haben Sie den Verkaufsraum sowie die Position der Regale gestaltet und die Art der Waren ausgewählt (zum Beispiel Kundenführung, Produktgruppen, Platzierung)?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 2.30) Wie groß ist Ihr Umsatz im Verkaufsraum? Wie ist er strukturiert? Welche Tendenzen beobachten Sie dabei? Wie soll er gesteigert werden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 2.31) Wie visualisieren Sie im Verkaufsraum das Thema Service?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 2.32) Bitte legen Sie auch ein/mehrere Bilder bei, die dieses verdeutlichen.

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 3) Verkauf

- 3.1) Führen Sie nach Produktgruppen getrennte Markt-/Potenzialanalysen für Ihr Verkaufsgebiet durch?  Ja  Nein
- 3.2) Falls Ja, welche dieser Analysen führen Sie selbst durch, welche Ihr(e) Hersteller? Bitte beschreiben Sie detailliert, wie Sie **bei Ihren eigenen** Untersuchungen vorgehen:  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.3) Erstellen Sie jedes Jahr feste Verkaufs-Zielvorgaben ?  Ja  Nein
- 3.4) Falls Ja: Welche konkreten Ziele im Verkauf hatten Sie sich für das letzte Jahr gesetzt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.5) Konnten Sie diese Vorgaben realisieren?  Ja  Nein
- 3.6) Falls Nein: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.7) Ermitteln Sie den Jahresumsatz, den Ihre Kunden mit Ihrem Unternehmen tätigen?  Ja  Nein
- 3.8) Falls Ja: Können Sie diese Jahreswerte auch getrennt für folgende Gruppen ermitteln?
- |                             |                             |                               |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| - Neumaschinenverkauf       | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Gebrauchtmaschinenverkauf | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Werkstattumsatz           | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Teileumsatz               | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
- 3.9) Haben Sie von Landwirten, die **nicht** regelmäßig bei Ihnen Maschinen kaufen, ein schriftliches Betriebsprofil erstellt?  Ja  Nein
- 3.10) Falls nein: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.11) Haben Sie Ihre Kunden/Nicht-Kunden in einer A-B-C-Analyse klassifiziert, um gemäß dessen Ihre eigenen Beratungs- und Vertriebsaktivitäten besser zu steuern?  Ja  Nein
- 3.12) Falls Ja: Auf welchen Kriterien beruht Ihre A-B-C-Analyse?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.13) Welche Maßnahmen folgen aus dieser A-B-C-Analyse?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.14) Falls Sie Verkäufer beschäftigen: Kontrollieren Sie die o.g. Besuchsintervalle?  Ja  Nein
- 3.15) Wie stellen Sie sicher, dass „unbequeme“ beziehungsweise Nicht-Kunden gezielt und systematisch von den Verkäufern besucht werden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)



# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 3.16) „Herrschaftswissen“ einzelner Verkäufer ist für den Gesamtbetrieb kontraproduktiv. Wie stellen Sie sicher, dass alle kundenrelevanten Daten zeitnah in die Kundenkartei aufgenommen werden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.17) In welchem Zeitabstand nach Abgabe eines Angebotes haken Sie beim jeweiligen Kunden nach?  
.....
- 3.18) Was gehört für Sie – über die eigentliche Kostenaufstellung hinaus – noch zu einem professionellen Angebot an Unterlagen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.19) Für Produkte wie Traktoren, Anhänger, Teleskoplader, kleine Radlader oder professionelle Grünflächenpflege gibt es zahlreiche Kunden außerhalb des klassischen Kundenkreises Landwirtschaft. Haben Sie diese Zielgruppen in Ihrem Einzugsgebiet bereits analysiert?  
 Ja  Nein
- 3.20) Falls ja, gilt das – im Service?  Ja  Nein – im Verkauf?  Ja  Nein
- 3.21) Falls Sie o.g. nicht-landwirtschaftliche Kunden haben: Beschreiben Sie bitte, welche und wieviele dies sind. Sofern deren Anteil ausgedehnt werden soll: Erläutern Sie bitte, **wie Sie dies erreichen wollen**. (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 3.22) Werkstatt und Lager werden für die Ertragskraft Ihres Unternehmens immer wichtiger. Beschreiben Sie bitte, wie Sie das Service-Potenzial für welche Produkte in Ihrem Verantwortungsgebiet analysieren. (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 3.23) Wie groß ist gemäß Ihrer Analyse das Marktvolumen an Teileumsatz und Werkstattumsatz in Ihrer Region? Wie hoch ist Ihr Anteil daran?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 3.24) Haben Sie (nicht Ihr Hersteller) eine Analyse Ihrer Wettbewerbshändler durchgeführt und das Ergebnis schriftlich fixiert?  Ja  Nein
- 3.25) Falls ja: Welche Händler/Fachbetriebe sind Ihre Hauptwettbewerber? Welche Kriterien analysieren Sie dabei, wie gehen Sie bei der Analyse vor und **wie fällt Ihre Einschätzung konkret aus?**  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.26) Welche Konsequenzen haben Sie für Ihren Betrieb gezogen? Was bemängeln Sie an Ihrem Betrieb und wie wollen Sie dies ändern?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.27) Stellen Sie bei Maschinen-Vorfürungen eine bestimmte Summe in Rechnung, die beim Kauf der Maschine wieder gutgeschrieben wird?  Ja  Nein
- 3.28) Falls Ja: Bitte legen Sie eine Rechnungskopie als Beispiel bei, aus der dies hervorgeht.
- 3.29) Welche Finanzierungsmöglichkeiten/Zahlungsziele beziehungsweise Finanzdienstleistungen bieten Sie an? Welchen jeweiligen prozentualen Anteil haben diese ?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 3.30) Mit welchen Finanzdienstleistern arbeiten Sie zusammen, und wie ist deren Anteil am Finanzierungsvolumen? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 3.31) In welchem Umfang führen Sie/Ihre Mitarbeiter Finanzierungsberatungen selbst durch? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.32) Erstellen Sie beim Einkauf von Gebrauchtmachines eine ausführliche Zustandsbeschreibung, um spätere Gewährleistungsrisiken nach dem Weiterverkauf auszuschließen?  Ja  Nein
- 3.33) Schließen Sie mit dem Kunden, der die Gebrauchtmachine abgibt, einen rechtsverbindlichen, separaten Einkaufsvertrag?  Ja  Nein
- 3.34) Falls ja: Enthält er auch eine Klausel gegen verborgene Mängel?  Ja  Nein
- 3.35) Falls ja, legen Sie bitte ein ausgefülltes Beispiel bei.
- 3.36) Auf Basis welcher Datengrundlagen bewerten Sie Gebrauchtmachines? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 3.37) Die Kapitalbindung durch Gebrauchtmachines hat im Fachhandel deutlich zugenommen. Wie sorgen Sie für möglichst zügigen Absatz der Gebrauchttechnik? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 4) Betreuung des Kunden:

- 4.1) Bitte stellen Sie uns Ihre Service-Philosophie kurz dar (nicht die des Hauptlieferanten):  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.2) Welche Öffnungszeiten haben Sie im Service/der Kundenannahme?  
- in der Hauptsaison: .....  
- in der Nebensaison: .....
- 4.3) Sind alle Abteilungen (Verkauf, Werkstatt usw.) per Durchwahl direkt erreichbar?  Ja  Nein
- 4.4) Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden diese Durchwahlnummer kennen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.5) Bitte legen Sie eine Rufnummerliste der Abteilungen bei.
- 4.6) Gibt es einen Service-Notdienst ?  Ja  Nein
- 4.7) Falls ja, gilt er ganzjährig?  Ja  Nein
- 4.8) Falls Ja, wie ist dieser Notdienst organisiert? Bitte geben Sie auch Ihre Notrufnummer an.  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.9) Ist für die Kundenkommunikation, die Vergabe von Werkstatt-Terminen und die Auftragsannahme  
eigens ein Servicetechniker oder Meister zuständig, der den eigentlichen Werkstattmeister  
diesbezüglich entlastet?  Ja  Nein
- 4.10) Gibt es im Betrieb  
- einen zentralen Empfang, für den ein bestimmter Mitarbeiter zuständig ist?  Ja  Nein  
- zusätzlich eine gesonderte Reparaturannahme für Landmaschinen?  Ja  Nein  
- zusätzlich eine gesonderte Reparaturannahme für Motorgeräte?  Ja  Nein  
- zusätzlich eine gesonderte Ersatzteilausgabe?  Ja  Nein  
- ein/ mehrere Meisterbüro/s?  Ja  Nein
- 4.11) Falls Ja, sind diese Bereiche durch Beschilderung deutlich gekennzeichnet?  Ja  Nein
- 4.12) Haben Sie an einer oder mehreren **gut sichtbaren** Stellen im Betrieb (Verkaufsraum, Ersatzteil-  
ausgabe o.ä.) die Reparaturbedingungen aufgehängt/ausgelegt?  Ja  Nein
- 4.13) Gilt dies auch für die Stunden-Verrechnungssätze **inklusive der Zuschläge**  
(Wochenendarbeiten, Notdienst und ähnliches)?  Ja  Nein
- 4.14) Bitte legen Sie ein/mehrere Foto/s bei, auf dem/denen erkennbar ist, wo die die  
Reparaturbedingungen und ggf. die Verrechnungssätze hängen/ausliegen.
- 4.15) Bei welchen Maschinen/Geräten wird eine Übergabe-Inspektion bei durchgeführt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 4.16) Arbeiten Sie dabei mit einer Inspektions-Checkliste?  Ja  Nein
- 4.17) Erhält der Kunde bei der Traktoren-Übergabe neben der Betriebsanleitung auch ein Nachweisheft für Wartungstermine?  Ja  Nein
- 4.18) Falls ja: Bitte legen Sie ein Exemplar bei.
- 4.19) Wie weisen Sie den Kunden in die Handhabung der Maschine ein?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.20) Arbeiten Sie dazu mit einem/mehreren Leitfaden, um nichts zu vergessen?  Ja  Nein
- 4.21) Falls Ja: Legen Sie bitte je ein Beispiel für eine Presse und Pflanzenschutzspritze bei.
- 4.22) Die Übergabe einer Neumaschine ist für den Kunden stets ein besonderer Tag.  
Wie machen Sie daraus ein „großes Ereignis“?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.23) Haben Sie für Übergaben einen eigens dafür vorgesehenen und als solchen auch erkennbar gemachten Bereich reserviert?  Ja  Nein
- 4.24) Falls ja: Legen Sie bitte ein Foto davon bei.
- 4.25) Ermöglichen Sie den Kunden einen Zugang zum Meisterbüro?  Ja  Nein
- 4.26) Falls Ja: Kommt der Kunde dazu überwiegend
- in das Meisterbüro?  Ja  Nein
  - direkt in die Werkstatt?  Ja  Nein
  - oder bleibt er am Zentralempfang und wird dort vom Meister bedient?  Ja  Nein
- 4.27) Falls der Kunde dazu ins Meisterbüro kommt: Kann er es erreichen, ohne die Werkstatt durchqueren zu müssen?  Ja  Nein
- 4.28) Gibt es am Empfang eine Sitzecke?  Ja  Nein
- 4.29) Wird der Umfang für die Wartung bzw. Reparatur mit dem Kunden gemeinsam am Fahrzeug festgelegt?  Ja  Nein
- 4.30) Verwenden Sie dazu fertige Vordrucke?  Ja  Nein
- 4.31) Falls Ja: Bitte legen Sie ein ausgefülltes Beispiel bei.
- 4.32) Gibt es auf dem Betriebsgelände/in der Werkstatt eine eigens für die Annahme vorgesehenen Fläche (Dialogannahme)?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 4.33) Falls ja: Bitte legen Sie ein Foto davon bei.
- 4.34) Wie stellen Sie sicher, dass bei Traktoren die aktuelle Betriebsstundenzahl der Maschine auf jeden Fall registriert wird?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.35) Wird für jeden Reparaturauftrag/Garantiefall unmittelbar bei Annahme der Maschine eine eigene Auftragskarte angelegt?  Ja  Nein
- 4.36) Lassen Sie den Reparaturauftrag grundsätzlich vom Kunden unterschreiben?  Ja  Nein
- 4.37) Wird dem Kunden ein Kostenvoranschlag für die anstehenden Arbeiten gemacht?  
 Ja, grundsätzlich  
 Ja, ab einer Summe von ..... Euro  
 Nein
- 4.38) Falls ja: Erfolgt dieser - mündlich?  Ja  Nein  
- schriftlich?  Ja  Nein
- 4.39) Benachrichtigen Sie die Kunden, wenn die Reparatur/der Serviceauftrag nicht zum vereinbarten Termin ausgeführt werden kann?  Ja  Nein
- 4.40) Erhält der Kunde einen Bonus/Kostennachlass, wenn der Auftrag später als angegeben fertig wird?  Ja  Nein
- 4.41) Falls ja: Bitte legen Sie ein Rechnungsbeispiel bei, aus dem dies hervorgeht.
- 4.42) Erfolgt eine Abnahme des Meisters nach jeder Reparatur/Wartung?  Ja  Nein
- 4.43) Werden schriftliche Abnahmeprotokolle erstellt?  Ja  Nein
- 4.44) Erklärt der Meister dem Kunden die Leistung anhand der Rechnung?  
 Ja, grundsätzlich  Ja, bei größeren Reparaturen  Nein
- 4.45) Falls nur zum Teil oder gar nicht: Warum?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.46) Kann der Kunde bei Abholung der Maschine die Rechnung mitnehmen?  
 Ja, grundsätzlich  
 Ja, bei etwa .....Prozent der Werkstattaufträge  
 Nein
- 4.47) Welche besonderen Ideen setzen Sie sonst noch um, um den Kunden beim Abholen der Maschine nach der Reparatur/Wartung das "gewisse Etwas" Ihrer Dienstleistung zu vermitteln?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.48) Wie verfahren Sie mit Neukunden, die gleich beim ersten Mal für eine größere Summe kaufen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 4.49) Mit welchen Ideen für die Kundenbetreuung, **die bisher noch nicht genannt wurden**, wollen Sie in diesem Jahr Ihre Kunden begeistern?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 4.50) Welche Kunden werden nach dem Werkstattbesuch kontaktiert?
- Keiner       Alle       Nach Rechnungshöhe
- Andere Kriterien.....
- 4.51) Wie wird der Kontakt aufgenommen?     Telefonisch     Schriftlich     Persönlicher Besuch
- 4.52) Wenn eine Nachbetreuung der Werkstatteleistung erfolgt:
- Gibt es ein Kontaktprotokoll?                       Ja     Nein
- Werden die Ergebnisse ausgewertet?             Ja     Nein
- 4.53) Falls ja, legen Sie bitte die Auswertungen für das 1. Halbjahr 2011 bei.

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 5) Service-Angebote

- 5.1) Bieten Sie Kunden-Schulungen an?  Ja  Nein
- 5.2) Falls Ja: - Zu welchen Themen?.....  
- Wie oft?.....  
- Teilnehmerzahl: .....
- 5.3) Wo führen Sie diese Schulungen durch?  
- in der Maschinenhalle  Ja  Nein  
- im Verkaufsraum  Ja  Nein  
- im Mitarbeiter-Aufenthaltsraum  Ja  Nein  
- im gesonderten Schulungsraum  Ja  Nein
- 5.4) Informieren Sie Ihre Kunden generell über fällige Wartungstermine?  Ja  Nein
- 5.5) Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden über den Ablauf von Garantiezeiten rechtzeitig informiert werden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.6) Welche Angebote unterbreiten Sie Ihren Kunden in diesem Zusammenhang?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.7) Bieten Sie selbst Garantieverlängerungen mit entsprechenden Servicevereinbarungen an (hier sind nicht Hersteller-Garantieverlängerungen gemeint)?  Ja  Nein
- 5.8) Falls ja: Welche, zu welchen Konditionen **und mit welchem Erfolg?**  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.9) Welche und wie viele Servicevereinbarungen **für Landtechnik** haben Sie in welcher Stückzahl derzeit schriftlich mit Kunden vereinbart:
- Garantieverlängerung seitens Hersteller:  Ja Stückzahl:.....  Nein
  - Garantieverlängerung seitens Händler:
    - Neumaschinen:  Ja Stückzahl:.....  Nein
    - Gebrauchtmaschinen  Ja Stückzahl:.....  Nein
  - Servicevertrag bezüglich Inspektionen nach Ende der gesetzlichen Garantiezeit:  Ja Stückzahl:.....  Nein
  - Komplett-Wartungsverträge:  Ja Stückzahl:.....  Nein
  - Sonstige (bitte nennen): .....  
 Ja Stückzahl:.....  Nein
- 5.10) Was unternehmen Sie, um diese Zahl zu erhöhen? Mit welchen Argumenten versuchen Sie, Ihre Kunden zu überzeugen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

5.11) Wie groß ist der durch Ihr Unternehmen in den letzten fünf Jahren verkaufte Bestand folgender Maschinen und wie viele davon haben Sie zu einem Vor-/Nacherntecheck in Ihrer Werkstatt?

	Verkaufte Stückzahl	Zahl Vor-/Nacherntechecks 2011
Traktoren:	.....	.....
Mähdrescher:	.....	.....
Häcksler:	.....	.....
Pressen:	.....	.....

5.12) Falls Sie bisher gar keine Wartungsverträge anbieten: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

5.13) Die von den Herstellern vorgegebenen Wartungsvertrags-Modelle entsprechen nicht immer den Marktbedürfnissen. Bitte beschreiben Sie, was bei welcher Ihrer Marken Ihrer Meinung nach wie verändert werden sollte. (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)

5.14) Bieten Sie selbst konzipierte Service-Pakete zu Festpreisen an?  Ja  Nein

5.15) Wenn Ja: Für welche Maschinengruppen und zu welchen Konditionen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

5.16) Wie viele Maschinen welcher Gruppe hatten Sie in den einzelnen im Vorjahr im Zuge dieser Festpreisaktionen tatsächlich in der Werkstatt?  
Wieviel Prozent der Maschinenpopulation ihrer Kundschaft entspricht dies?  
Und wie wollen Sie den Anteil steigern?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

5.17) Welchen Mehr-Umsatz konnten Sie insgesamt durch Ihre bzw. die Hersteller-Service-Pakete realisieren, sowohl durch die eigentlichen Aktionen als auch durch Folgeaufträge?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

5.18) Ist in Ihrem Betrieb ein bestimmter Mitarbeiter dafür zuständig, Serviceleistungen aktiv zu vermarkten?  Ja  Nein

5.19) Falls ja: Wer? .....

5.20) Wie fördern Sie bei Ihren anderen Mitarbeitern die Bereitschaft/Fähigkeit, diese Produkte effektiv zu vermarkten?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

5.20) Bieten Sie einen Verschleiß- und Ersatzteil-Frühbezug an?  Ja  Nein

5.21) Falls ja: Wieviel Prozent Ihres Teileumsatzes erzielen Sie mit diesen Aktionen? .....

5.22) Bieten Sie Ihren Kunden Bonus-Rabatte für den Fall bestimmter Mindest-Umsätze bei Werkstattleistungen und Teileeinkauf?  Ja  Nein



# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 5.23) Falls ja: Welche? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 5.24) Bieten Sie Miet-/Leasingmaschinen an?  Ja  Nein
- 5.25) Falls ja: Welche Maschinen bieten Sie an, und über welchen Mietmaschinenbestand verfügen Sie momentan?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.26) Welchen Umsatz erreichten Sie mit Maschinenvermietung im Vorjahr? .....
- | Wieviel entfiel davon auf           | Traktoren | Erntemaschinen | sonstige |
|-------------------------------------|-----------|----------------|----------|
| - Tagesmiete/Vorführmaschinen ..... | .....     | .....          | .....    |
| - Kurzzeitmiete .....               | .....     | .....          | .....    |
| - Langzeitmiete .....               | .....     | .....          | .....    |
- 5.27) Sofern Sie Öl- und Schmierstoffe nicht nur über den Schlepper-/ Erntemaschinenlieferanten beziehen: Bei welchen Firmen kaufen Sie diese Betriebsstoffe ein?  
.....
- 5.28) Wieviel Umsatz erzielen Sie pro Jahr ungefähr mit Öl und Schmierstoffen? Was unternehmen Sie, um diesen Umsatz zu steigern? Welche Marketing- und Werkstatt-Konzepte Ihrer Schmierstoff-Lieferanten nutzen Sie dazu?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.29) „Schnellläufer“-Traktoren mit bis zu 60 Stundenkilometer oder mehr bedürfen einer Bremsenprüfung wie beim Lkw. Wie decken Sie diese Dienstleistung ab?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.30) Welche Service-Aktionen – außer den bisher in diesem Kapitel genannten – bieten Sie außerdem an?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 5.31) Welchen Umsatz konnten Sie speziell damit im Vorjahr realisieren? .....
- 5.32) Welche weiteren Service-Aktionen werden Sie demnächst in Ihr Programm aufnehmen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 6) Werkstatt

- 6.1) Ist die Werkstatt für die Reparatur von Großmaschinen geeignet?  Ja  Nein
- 6.2) Wieviele Reparaturplätze gibt es für - Schlepper: .....  
- Großmaschinen:.....
- 6.3) Bitte legen Sie ein Foto mit Innenansicht der Werkstatt bei.
- 6.4) Sind die Stellplätze markiert?  Ja  Nein
- 6.5) Sind alle Stellplätze zu belegen, ohne die Zufahrt zu den Nachbarstellflächen zu blockieren?  Ja  Nein
- 6.6) Bei der Reparatur von Motoren, Getrieben usw. sind schwere Lasten zu bewegen. Verfügt Ihre Werkstatt dazu über einen  
- Kran?  Ja  Nein  
- Gabelstapler?  Ja  Nein  
- Teleskoplader?  Ja  Nein
- 6.7) Ist eine Absauganlage vorhanden?  Ja  Nein
- 6.8) Steht für Schweißarbeiten ein eigener, abgetrennter Bereich zur Verfügung?  Ja  Nein
- 6.9) Sind Feuerlöscher und Erste-Hilfe-Kasten gut sichtbar platziert?  Ja  Nein
- 6.10) Wann hat ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens zuletzt an einem Erste-Hilfe-Kurs teilgenommen? .....
- 6.11) Werden Standard-Inspektionen nach einem festen Inspektions- und Wartungsplan durchgeführt?  
 Ja  Nein
- 6.12) Falls ja: Erhält der Kunde dann auch eine Checkliste, der er die durchgeführten Prüfpunkte entnehmen kann?  Ja  Nein
- 6.13) Gilt das auch für Nachernte-/Winterchecks und ähnliche Aktionen?  Ja  Nein
- 6.14) Sind Versorgungseinrichtungen (Öl, Druckluft) an jedem Arbeitsplatz vorhanden?  Ja  Nein
- 6.15) Falls Ja, legen Sie bitte ein Foto davon bei.
- 6.16) Wie handhaben Sie Altöl in Ihrem Betrieb? Bitte beschreiben Sie detailliert den Ablauf vom Ablassen aus der Maschine bis zur endgültigen Entsorgung (was-wie-womit-wohin-wann). Beziehen Sie dabei auch von Kunden zurückgenommenes Altöl mit ein.  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 6.17) Legen Sie bitte folgende Fotos bei:  
– Frischöllager  
– Sammelstelle für Altöl, an der mobile Auffangbehälter geleert werden
- 6.18) Ist diese Sammelstelle für Kunden sichtbar?  Ja  Nein
- 6.19) Wann haben Sie zuletzt die Werkstatt renoviert (z.B. Wände/Türen neu gestrichen)? .....
- 6.20) Welche elektronischen Diagnose- und Testgeräte sind in Ihrem Betrieb vorhanden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 6.21) Wo bewahren Sie teurere Spezial-Werkzeuge (außer o.g. Diagnosegeräten) auf?  
.....
- 6.22) Bitte legen Sie ein Foto des Aufbewahrungsortes bei.
- 6.23) Ist ein Dynamometer vorhanden?  Ja  Nein
- 6.24) Falls Ja, für welche Motorleistungen ist das Dynamometer geeignet?  < 250 PS  > 250 PS
- 6.25) Falls kein eigenes Dynamometer >250 PS vorhanden ist: Arbeiten Sie dazu mit einem Händlerkollegen zusammen?  Ja  Nein
- 6.26) Wie oft haben Sie im Vorjahr das Dynamometer genutzt für  
Intern: Messung Neumaschinen vor Auslieferung: .....  
Messung Gebrauchsmaschinen vor Inzahlungnahme: .....  
Extern: Messung von Kundenmaschinen im Kundenauftrag: .....
- 6.27) Stellen Sie bei Kundenaufträgen die Leistungsmessung in Rechnung?  Ja  Nein
- 6.28) Falls Ja: Welcher Betrag? .....
- 6.29) Verfügt der Betrieb über eine eigene Reifenmontage-Station?  Ja  Nein
- 6.30) Falls Ja: Welche Reifen-Größen können damit montiert werden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 6.31) Können Sie in Ihrem Unternehmen Spurvermessungen durchführen?  Ja  Nein
- 6.32) Können Sie in Ihrem Unternehmen Reifen-Rundlaufmessungen durchführen?  Ja  Nein
- 6.33) Wie ist bei Ihnen die Altreifen-Entsorgung geregelt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 6.34) Falls Sie nicht über eine eigene Reifen-Montagestation verfügen: Arbeiten Sie dazu mit anderen Landtechnik-Fachbetrieben, Reifenhändlern o.ä. zusammen?  Ja  Nein
- 6.35) Ist ein Volumendurchfluss-Messgerät zur Hydraulikmessung vorhanden?  Ja  Nein
- 6.36) Besitzen Sie ein Gerät zur Klimaanlageprüfung/-wartung?  Ja  Nein
- 6.37) Gibt es einen ordnungsgemäßen Waschplatz mit Ölabscheider usw?  Ja  Nein
- 6.38) Falls ja: Bitte legen Sie ein Foto bei.
- 6.39) Welche Reinigungsgeräte sind in Ihrem Betrieb vorhanden?
- |                                   |                             |                               |
|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| - Kaltwasser-Hochdruckreiniger    | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Heißwasser-Hochdruckreiniger    | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Ultraschallgerät für Kleinteile | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
- 6.40) Werden Gebrauchtmachines in Ihrem Betrieb aufgearbeitet, um die Abverkaufschance zu erhöhen?  Ja, alle  
 Ja, aber nur, wenn jünger als ..... Jahre/ teurer als .....Euro  
 Nein
- 6.41) Falls nein: Warum nicht? .....
- 6.42) Ziehen Sie zur Aufbereitung Spezialfirmen hinzu?  Ja  Nein
- 6.43) Ist Ihre Werkstatt zur Reparatur von Elektrogeräten geeignet?  Ja  Nein
- 6.44) Gibt es für Spezialarbeiten (Blechbearbeitung/Lackierung) einen eigenen Raum?  Ja  Nein
- 6.45) Wieviele Kundendienstfahrzeuge hat der Betrieb? .....
- 6.46) Sind die Kundendienstfahrzeuge mit einem Laptop ausgerüstet, auf dem zumindest alle technischen Daten Ihrer Hauptfabrikate (Maschinen- und Ersatzteildaten sowie Betriebsanleitungen) gespeichert sind?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 6.47) Bitte schlüsseln Sie uns prozentual die Stundennutzung in der Werkstatt auf:
- |  | 2009  | 2010  | 2011  |
|--|-------|-------|-------|
| 1) tatsächlich verrechnete Stunden                   |       |       |       |
| - tatsächlich an externe Kunden verrechnete Stunden: | ..... | ..... | ..... |
| - Aufbereitung Neumaschinen:                         | ..... | ..... | ..... |
| - Aufbereitung Gebrauchtmaschinen:                   | ..... | ..... | ..... |
| - Garantiewarbeiten:                                 | ..... | ..... | ..... |
| 2) andere Stunden:                                   |       |       |       |
| - Schulungen:  | ..... | ..... | ..... |
| - Krankheit:   | ..... | ..... | ..... |
| - Urlaub:  | ..... | ..... | ..... |
| - Sonstige interne Arbeiten:                         | ..... | ..... | ..... |
- 6.48) Wie hoch ist der Anteil an den extern verrechneten Stunden, die im mobilen Kundendienst (d.h. außerhalb der eigenen Werkstatt) erbracht wurden? .....Prozent
- 6.49) Wie haben Sie diesen Anteil ermittelt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 6.50) Erstellt der Werkstattleiter einen Jahresplan?  Ja  Nein
- 6.51) Falls Ja, was genau wird darin festgelegt? Legen Sie dazu bitte den letztjährigen Plan bei, aus dem
- die jeweiligen Ziele qualitativ und quantitativ ersichtlich sind
  - die Maßnahmenplanung zum Erreichen dieser Ziele nachvollziehbar ist.
- 6.52) Wurden die Ziele erreicht?  Ja  Nein
- 6.53) Falls nein: Was wollen Sie unternehmen, um dieses Jahr die Zielvorgabe sicher zu erreichen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 6.54) Was werden Sie in absehbarer Zeit in der Werkstatt verbessern, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und/ oder die Arbeitsqualität zu verbessern (bauliche/organisatorische Maßnahmen, Ausrüstung der Werkstatt)?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 7) Lager/ Ersatzteile

- 7.1) Gibt es für den Ersatzteilbereich einen ausschließlich hierfür Verantwortlichen ?  Ja  Nein
- 7.2) Falls Nein: Warum nicht? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 7.3) Gehört dieser Mitarbeiter zum Führungskreis Ihres Unternehmens?  Ja  Nein
- 7.4) Verfügt dieser Ersatzteilverantwortliche über ein eigenes Büro mit der Möglichkeit zu ungestörten Kunden-/Lieferantengesprächen?  Ja  Nein
- 7.5) Verfügt der Ersatzteilverantwortliche über ein eigenes Budget?  Ja  Nein
- 7.6) Wer entnimmt im Lager Teile?:  ausschließlich Lagermitarbeiter  
 Lager- und Werkstatt-Mitarbeiter
- 7.7) Wieviele verschiedene Ersatz- und Verschleißteilpositionen bevorraten Sie insgesamt? .....
- 7.8) Wie hoch waren die wertmäßigen Anteile (EK-Preis) folgender Positionen am Ersatz- und Verschleißteilumsatz des teilnehmenden Betriebes im zurückliegenden Jahr?
- Originalteile, direkt beim Maschinen-/Gerätehersteller bezogen: ..... Euro
- Originalteile, aus anderen Quellen bezogen (Großhandel, Händlerkollegen): .....Euro
- Ident-/Nachbauteile: .....Euro
- 7.9) Wie hoch ist der Anteil Ihres Ersatzteilumsatzes, den Sie außerhalb Ihres eigentlichen Vertriebs-/Verantwortungsgebietes erzielen?  
..... Prozent
- 7.10) Wie/Nach welchem System sind die Teile in Ihrem Lager geordnet?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.11) Sind die Lagerorte sichtbar gekennzeichnet?  Ja  Nein
- 7.12) Arbeiten Sie mit Barcodes?  Ja  Nein
- 7.13) Falls nein: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.14) Sind die Bestände aller Niederlassungen (sofern mehrere vorhanden) miteinander vernetzt?  
 Ja  Nein
- 7.15) Gilt das auch für Ihre Partnerhändler?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 7.16) Ist der Ersatzteilbereich für den Kunden sichtbar gekennzeichnet?  Ja  Nein
- 7.17) Sind die Ersatzteil-Ausgabestellen für Kunden und Werkstatt-Mitarbeiter deutlich getrennt?  
 Ja  Nein
- 7.18) Wie werden Ersatzteile organisatorisch/in der Bestandsführung gehandhabt, die zwecks Reparatur zwar dem Lager entnommen wurden, aber noch nicht fakturiert sind?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.19) Wie groß war Ihr Lagerbestand (in Euro, nach Einkaufspreis) im zurückliegenden Geschäftsjahr  
zum Stichtag 1.7. ?.....  
zum Stichtag 31.12. ?.....
- 7.20) Bei wievielen Kunden ist Ihr Ersatzteilumsatz im Vorjahr  
um mehr als 20 Prozent gestiegen? .....  
um mehr als 20 Prozent gesunken? .....
- 7.21) Erstellt der Lagerleiter einen Jahresplan, in dem wesentliche Ziele und Kennzahlen festgelegt werden?  Ja  Nein
- 7.22) Bitte legen Sie den Plan für den am Award teilnehmenden Betrieb für das laufende Jahr bei,  
aus dem  
- die jeweiligen Ziele qualitativ und quantitativ ersichtlich sind  
- die Maßnahmenplanung zum Erreichen dieser Ziele nachvollziehbar ist.
- 7.23) Was wollen Sie in diesem Jahr speziell unternehmen, um insgesamt den Ersatzteilumsatz zu steigern? Was ist daran anders als im Vorjahr?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.24) In welchem Umfang nutzen Sie Jahresrückgabeaktionen der Hersteller?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.25) Von Kunden bestellte, aber nicht abgeholte Teile sind „Kostenfresser“. Fakturieren Sie diese Teile nach einem gewissen Zeitabstand und stellen Sie sie dem Kunden in Rechnung?  Ja  Nein
- 7.26) Falls ja, legen Sie bitte ein ausgefülltes Beispiel bei.
- 7.27) Was unternehmen Sie, um kapitalbindende „Ladenhüter“ zu vermarkten?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 7.28) Auf welche Fahrzeuge kann das Lagerteam zurückgreifen, um zum Beispiel kurzfristig Teile auszuliefern oder Kunden zu Beratungsgesprächen zu besuchen? (Mehrfachnennung möglich)
- Pkw/Kombi nur für die Lagerabteilung
  - KD-Wagen der Werkstatt
  - Lkw
  - Privatwagen nach Kilometergeld abgerechnet

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 7.29) Wer bearbeitet bei Ihnen Reklamationen und Garantieanträge? .....
- 7.30) Gibt es in Ihrem Betrieb exakte und ausführliche Vorgaben, wie mit Reklamationen und Garantiefällen umzugehen ist?  Ja  Nein
- 7.31) Falls ja: Wurde dies schriftlich fixiert?  Ja  Nein
- 7.32) Falls dies der Fall ist: Bitte legen Sie diese Vorgaben bei.
- 7.33) Können dem jeweiligen Hersteller bei Reklamationen und Garantiefällen alle tatsächlichen Kosten lückenlos belegt werden?  Ja  Nein
- 7.34) Falls Ja, bitte legen Sie ein Beispiel einer solchen Kostenaufstellung eines Garantiefalles bei.
- 7.35) Werden Garantieteile an einem speziellen Ort aufbewahrt?  Ja  Nein
- 7.36) Falls ja, legen Sie bitte ein Foto des „Garantie-Teiledepots“ bei.
- 7.37) Wird die Reklamations-/Garantiebearbeitung regelmäßig von Ihnen kontrolliert?  Ja  Nein
- 7.38) Erstellen Sie regelmäßig eine Ertragsrechnung für Reklamationen/ Garantien?  Ja  Nein
- 7.39) Wieviele Lohn- und sonstigen Kosten wurden Ihnen 2011 von den fünf wichtigsten Herstellern nicht ersetzt?

Hersteller	Lohnkosten	sonstiges	Ø-Dauer von Antrag bis Erstattung
.....	.....	.....	..... Tage
.....	.....	.....	..... Tage
.....	.....	.....	..... Tage
.....	.....	.....	..... Tage
.....	.....	.....	..... Tage



# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 8) EDV

- 8.1) Wieviele feste PC-Arbeitsplätze sind insgesamt in dem am Award jetzt teilnehmenden Standort vorhanden:
- in der Werkstatt (inklusive Meisterbüro)? .....
  - Lager? .....
  - Verkauf? .....
  - Sonstige? .....
- 8.2) Sind diese Arbeitsplätze alle vernetzt?  Ja  Nein
- 8.3) Wie erfolgt in Ihrem Betrieb die Sicherung elektronischer Daten, und welche Daten werden wie oft gesichert?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.4) Verfügen Sie über eine elektronische Kundenkartei?  Ja  Nein
- 8.5) Falls Ja, werden darin auch nicht-gewerbliche Kunden erfasst?  Ja  Nein
- 8.6) Falls Ja: ab Kaufwert von ..... Euro
- 8.7) Mit welchen Vermerken/nach welchen Kriterien werden Kunden klassifiziert, um sie zum Beispiel für Verkaufsaktionen gezielt selektieren zu können?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.8) Welches „emotionale“ Wissen über Kunden zur Verbesserung der Kundenbindung wird gepflegt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.9) Verfügen Sie über ein Angebots-Kalkulationsprogramm?  Ja  Nein
- 8.10) Bitte erläutern Sie, welche Positionen darin berücksichtigt werden (nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument).
- 8.11) Verfügt Ihre EDV über eine elektronische Wiedervorlage zur rechtzeitigen Erinnerung an Termine/Fristen?  Ja  Nein
- 8.12) Falls ja: Welche Anlässe/Termine werden bei Ihnen so gehandhabt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.13) Werden zwecks besserer Transparenz alle Verkaufsangebote zentral **elektronisch** hinterlegt und sind bei Bedarf vom Chef/Verkaufsleiter abrufbar?  Ja  Nein
- 8.14) Über wieviele Laptops (etwa zur Kalibrierung von Datenstellen und zur Überprüfung von elektronischen Einspritzsystemen) verfügt Ihre Werkstatt? .....
- 8.15) Haben alle Werkstatt-Mitarbeiter in unmittelbarer Nähe ihres Arbeitsplatzes Zugang zu einem PC, um technische Informationen über Maschinen und Geräte abzurufen?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 8.16) Haben die Mitarbeiter in der Werkstatt dort auch Zugriff auf die Kundenkartei?  Ja  Nein
- 8.17) Erfolgt die Zeiterfassung der Mechaniker in der Werkstatt elektronisch und wird unmittelbar dem Auftrag zugeordnet?  Ja  Nein
- 8.18) Falls ja: Um wieviel Prozent hat sich der Anteil effektiv an Kunden verrechneter Stunden im Vergleich zu den früher üblichen "Stundenzetteln" erhöht? .....
- 8.19) Werden in der elektronischen Kundenkartei (sofern vorhanden) auch Angaben über alle Reparaturen gespeichert, die an der Kundenmaschine bei Ihnen in der Vergangenheit durchgeführt wurden?  
 Ja  Nein
- 8.20) Welche Auswertungsmöglichkeiten ergeben sich mit Blick auf Serviceaktionen/-vermarktung daraus? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.21) Können an der Ölzapfstation Auftragsnummer, Monteur, Ölart, Abgabemenge usw. elektronisch erfasst werden?  Ja  Nein
- 8.22) Verfügt die Werkstatt über ein Lohnzeitenprogramm?  Ja  Nein
- 8.23) Werden die Zeiten pro Mitarbeiter per Scanner und Barcode erfasst?  Ja  Nein
- 8.24) Falls nein: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.25) Drucken die Monteure täglich selbst ihr Lohnzeitenprotokoll aus, kontrollieren es eigenständig und unterschreiben es gleich?  Ja  Nein
- 8.26) Können Lohnzeiten mit diesem Programm pro Garantiefeld überprüft werden?  Ja  Nein
- 8.27) Nutzen Sie ein elektronisches Warenwirtschaftssystem?  Ja  Nein
- 8.28) Wenn Ja: Welches und von welcher Firma? .....
- 8.29) Wie erfolgt die Lagerverwaltung:  manuell  
 PC, aber ohne Bestellvorschläge  
 PC, mit Bestellvorschlägen
- 8.30) Wieviel Prozent Ihrer Ersatzteile werden online bestellt? .....
- 8.31) Können Maschinen- und Teiledaten aus Ihrem System ohne gesonderte Erfassung in Gebrauchtmaschinen- und Teilebörsen exportiert werden?  Ja  Nein
- 8.32) Können in Ihrer EDV einzelne Kunden gezielt „gesperrt“ werden, bei denen Zahlungsprobleme aufgetreten sind?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 8.33) Ist diese Sperre unmittelbar für alle Mitarbeiter am jeweiligen PC erkennbar, für die diese Information wichtig ist (Verkauf, Lager, Meister usw. )?  Ja  Nein
- 8.34) Wird in der EDV für jeden Garantiefall ein eigener Vorgang angelegt?  Ja  Nein
- 8.35) Sind die Programme zur Warenwirtschaft, der Lohnzeiterfassung und der Finanzbuchhaltung so vernetzt, dass „Zettelwirtschaft“ und mechanisches Nachtragen von Daten überflüssig sind?  Ja  Nein
- 8.36) Ist Ihre EDV in der Lage, eine betriebswirtschaftliche Auswertung zu erstellen mit Ist- und Vorjahreswerten?  Ja  Nein
- 8.37) Bietet Ihre EDV die Voraussetzungen, die Bilanz selbst im eigenen Hause zu erstellen, um so zeitnah die Monats-, Quartals- und Jahresergebnisse zu erhalten?  Ja  Nein
- 8.38) Verfügen Sie über eine eigene Händler-Homepage?  Ja  Nein
- 8.39) Wie lautet Ihre Internet-Adresse?.....
- 8.40) Wie nutzen Sie Ihre Homepage?
- |  |                             |                               |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| - reine Präsentation des Betriebes und des Markenspektrums | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - aktuelle Angebote von Neumaschinen                       | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - aktuelle Angebote von Gebrauchtmaschinen                 | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Präsentation von Sonderaktionen                          | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - eigener Shop   | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Ersatzteilangebote                                       | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Serviceangebote  | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| - Sonstiges: .....   |                             |                               |
- 8.41) Können Sie die Zahl und Herkunft der Besucher Ihrer Homepage analysieren? Beschreiben Sie die Struktur Ihrer Besucher dort. Was hat sich in den zurückliegenden vier Jahren dabei verändert? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.42) Haben Sie bereits die Internetseiten Ihrer direkten Wettbewerber analysiert?  Ja  Nein
- 8.43) Falls Ja, was analysieren Sie dabei?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.44) Welche Erkenntnisse haben Sie daraus für Ihren eigenen Internetauftritt gewonnen (positive, negative) und welche Konsequenzen haben Sie gezogen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 8.45) Fehlende oder veraltete Datenschutzerklärungen auf Internetseiten von Fachbetrieben führen jüngst zu wahren Abmahnwellen durch Anwaltskanzleien. Verfügt Ihre Internetseite über eine entsprechende Datenschutzerklärung gemäß aktuellem Telemediengesetz?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 9) Betriebswirtschaft und Betriebsführung

9.1) Wie haben sich folgende Kennzahlen im Vergleich zum jeweiligen Vorjahr verändert (bitte Zutreffendes ankreuzen)?

		2009	2010	2011
Umsatz	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Kosten	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Gewinn	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Eigenkapital	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....

9.2) Wie haben sich die Deckungsbeiträge in folgenden Bereichen im Vergleich zum jeweiligen Vorjahr verändert (bitte Zutreffendes ankreuzen)?

		2009	2010	2011
Neumaschinen	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Gebrauchtmaschinen	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Ersatzteile	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....
Werkstatt	gestiegen	.....	.....	.....
	konstant	.....	.....	.....
	gesunken	.....	.....	.....

9.3) Falls die Eigenkapitalquote in diesem Jahren gesunken ist: Worauf führen Sie das zurück? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

9.4) Wie hoch war im letzten Geschäftsjahr Ihre Eigenkapitalquote?

(Def.: ((Eigenkapital/Bilanzsumme)\*100) .....

9.5) Welche Eigenkapitalquote haben Sie sich als Ziel gesetzt, und was wollen Sie unternehmen, um sie dauerhaft zu erhöhen? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)

9.6) Wie hoch war im letzten Geschäftsjahr Ihre Umsatzrendite?

(Def.: ((Jahresüberschuss/Umsatz)\*100) .....

9.7) Wie hoch war im letzten Geschäftsjahr Ihre Gesamtkapitalrendite?

(Def.: ((Jahresüberschuss + Zinsen/Bilanzsumme)\*100) .....

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 9.8) Wie hoch war im letzten Geschäftsjahr Ihr Cash Flow?  
(Def.: ((Jahresüberschuss + Abschreibungen - Auflösungen Rückstellungen + Einstellung Rückstellungen/Umsatz)\*100) .....
- 9.9) Haben Sie für sich schon einmal – unabhängig von Vorplanungen für Banken – ein schriftliches Konzept entwickelt, welche mittel- und längerfristigen Ziele Sie mit Ihrem Unternehmen erreichen wollen?  Ja  Nein
- 9.10) Falls ja: Welches sind Ihre wesentlichen, konkreten Ziele in den nächsten Jahren?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.11) Haben Sie einen „Notfallplan“ für die Situation, dass Ihr einer Ihrer Hauptlieferanten kurzfristig den Händlervertrag kündigt?  Ja  Nein
- 9.12) Bitte legen Sie diesen Notfallplan bei, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen Sie für eine solche Situation geplant haben.
- 9.13) Gibt es auch einen konkreten Maßnahmenplan für den Fall, dass Sie kurzfristig einen Wettbewerbsbetrieb übernehmen können?  Ja  Nein
- 9.14) Führen Sie eine laufende Liquiditätsplanung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung) durch?  
 Jährlich  pro Quartal  monatlich  gar nicht
- 9.15) Bitte legen Sie die Planung für das zweite Quartal 2012 für den am Award teilnehmenden Standort bei (konkrete Geldbeträge können gern geschwärzt werden).
- 9.16) Bitte beschreiben Sie ausführlich Ihr Forderungsmanagement.  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.17) Gehen Zahlungsfristen aus den Rechnungen klar hervor?  Ja  Nein
- 9.18) Falls Ja: Legen Sie bitte ein Beispiel bei.
- 9.19) Führen Sie auch für einzelne Betriebsbereiche (Verkauf, Werkstatt, Lager, Shop) eine betriebswirtschaftliche Auswertung durch?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

9.20) Wieviel **Prozent** Ihres Gesamtumsatzes und des Gesamtrohertrags stammte im Vorjahr aus den folgenden Bereichen? Wie sollen diese Zahlen gemäß Ihrer Planung 2015 ausfallen?

	2011 (real)		2017 (geplant)	
	Umsatz	Rohertrag	Umsatz	Rohertrag
Maschinenverkauf/Vermietg.: (neu/gebraucht)	.....	.....	.....	.....
Werkstatt-Stunden:	.....	.....	.....	.....
Ersatz-/Verschleißteile/Betriebsstoffe:				
:	.....	.....	.....	.....
Sonstiges:	.....	.....	.....	.....

9.21) Wieviel wurde im Vorjahr bei Ersatz- und Verschleißteilen sowie Betriebsstoffen über die Werkstatt verkauft/abgerechnet und wie viel über die Lagersparte? Welche Roherträge wurden in beiden Absatzwegen erzielt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

9.22) Wie groß war der Rohertrag Ihrer Werkstatt in dem am Award teilnehmenden Betrieb in den Jahren 2009, 2010 und 2011 in Euro?  
Wieviel entfiel davon auf die Löhnerlöse, wie viel auf den Rohertrag der über die Werkstatt verbauten/verkauften Teile/Betriebsstoffe?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

9.23) Welchen Rohertrag pro Monteur (inkl. Meister und Azubis) streben Sie für 2015 an, und wie wollen Sie dieses Ziel erreichen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

9.24) Zu wieviel Prozent können Sie Ihre Gesamtbetriebskosten aus den Erträgen der Servicesparte (Werkstatt/ET-Lager) decken?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

9.25) Ermittelt die Werkstattabteilung Kostenvoranschläge zur internen Verrechnung für das Herrichten von Neu- und Gebrauchtmaschinen und stellt sie der Verkaufsabteilung in Rechnung?  
 Ja  Nein

9.26) Wenn Nein: Warum nicht? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)

9.27) Wenn Sie interne Arbeiten verrechnen: Welche Beträge verrechnen Sie dabei?

- Stunden:  den gleichen Wert wie für externe Arbeiten  
 einen geringeren Wert: ..... Euro/h
- Ersatzteile:  den gleichen Wert wie für externe Kunden  
 einen um .....Prozent geringeren Betrag

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 9.28) Wie hoch muß Ihr durchschnittlicher Stundenverrechnungssatz sein, um kostendeckend arbeiten zu können? (Bitte erläutern Sie Ihre betriebsindividuelle Kalkulation im beigefügten Worddokument).
- 9.29) Wie hoch ist Ihr nomineller Stundenverrechnungssatz derzeit?
- Standardsatz Meister: .....Euro/h
  - Standardsatz Servicetechniker: .....Euro/h
  - Standardsatz Geselle: .....Euro/h
  - Standardsatz Lehrling: .....Euro/h
  - Zuschläge für Notdienst, Wochenendarbeit: .....Euro/h
  - Zuschläge für Arbeiten mit elektronischen Diagnosegeräten: .....Euro/h
- 9.28) Wie hoch ist Ihr tatsächlich erzielter Stundenverrechnungssatz im Jahr 2010 (d.h. Lohnerlöse aller Werkstattmitarbeiter inkl. Meister und Azubis, inklusive der o.g. Zuschläge und inklusive der Garantiestundenvergütung; diese Lohnerlössumme dann geteilt durch die Zahl der tatsächlich verrechneten Stunden)?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.29) Welche Versicherungssumme haben Sie im Rahmen der Kaskoversicherung für die auf Ihrem Betriebsgelände vorhandenen Kundenmaschinen abgeschlossen?
- Beschädigungen an einer einzelnen Kundenmaschine: ..... Euro
  - Beschädigungen an allen Kundenmaschinen: ..... Euro
- 9.30) Nach welchen Regeln/Prinzipien schreiben Sie Ihre Maschinen- und die Ersatzteilbestände ab?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.31) Welchen Multiplikationsfaktor des Einkaufspreises benötigen Sie, um das Ersatzteillager kostendeckend zu führen?  
Einkaufspreis \* Faktor .....
- 9.32) Wie haben Sie diesen Wert ermittelt (exakt)?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.33) Wie hoch ist der Anteil (in Prozent) Ihres Hauptlieferanten am  
– Umsatz: .....  
– Rohertrag: ..... Ihres Unternehmens?
- 9.34) Sind diese Anteile aus Ihrer Sicht „gesund“?  Ja  Nein
- 9.35) Falls nein: Wie sollten diese Anteile sein und was wollen Sie tun, um dieses Ziel zu erreichen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.36) Der Anteil technischer Beratung am Telefon durch den Meister nimmt immer mehr zu, ohne vom Kunden bezahlt zu werden. Weisen Sie diese zumindest auf der Rechnung schon aus?  
 Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 9.37) Warum nicht? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.38) Wie wollen Sie dieses Problem unbezahlter Telefonberatung in Zukunft handhaben?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 9.39) Stellen Sie sicher, dass Sie beim Verkauf von Maschinen und Geräten (mit Wert oberhalb 5 000 Euro) die komplette Rechnungssumme vor Auslieferung bezahlt wird bzw. die Kundenbank die Zahlung verbindlich bestätigt?  Ja  Nein
- 9.40) Wie hoch waren Ihre Ersatzteillager-Gesamtkosten inkl. Lohn 2009  
(in Prozent des Lagerwertes)?  
.....
- 9.41) Innerhalb welcher Frist liegt die BWA des vorangegangenen Monats im laufenden Monat vor?
- |                              |                             |                               |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| In weniger als sieben Tagen  | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| Zwischen sieben und 20 Tagen | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| Nach mehr als 20 Tagen       | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
- 9.42) Innerhalb welcher Frist nach Ablauf eines Geschäftsjahres liegt Ihr Jahresabschluss vor?
- < 3 Monate       < 6 Monate       < 12 Monate       >12 Monate
- 9.43) Die Ausbildung von Lehrlingen gilt landläufig als teuer. Diverse Beispiele aus der Praxis zeigen aber zumindest, dass die Ausbildung eines Landmaschinenemechanikers kein Zuschussgeschäft sein muss. Kalkulieren Sie die tatsächliche Kosten und die verrechneten Stunden Ihrer Lehrlinge?  
 Ja  Nein
- 9.44) Falls Ja: Legen Sie bitte ein Beispiel eines Ihrer jüngst ausgelernten Lehrlinge bei.



# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 10) Marketing

- 10.1) Legen Sie ein jährliches Marketingkonzept fest (gemeint ist nicht die Verkaufsplanung, sondern echtes Marketing im Sinne der Verkaufsförderung)?  Ja  Nein
- 10.2) Falls Ja: Ist darin auch eine Budgetplanung enthalten?  Ja  Nein
- 10.3) Wird dieses Konzept auch schriftlich fixiert?  Ja  Nein
- 10.4) Falls Ja: Bitte legen Sie das Konzept des Vorjahres bei.
- 10.5) Falls Sie B-Händler betreuen: Wie beziehen Sie sie in die Marketing- und Werbeplanung mit ein? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.6) Welche Direktwerbung nutzen Sie wie oft im Jahr? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.7) Bitte legen Sie Muster entsprechender Werbebriefe bei.
- 10.8) In der Regel stellen Fachbetriebe ihre Produkte und Preise in den Mittelpunkt ihrer Anzeigenwerbung. Haben Sie bereits einmal Ihrer Service-Kompetenz bzw. Service-Angeboten geworben?  Ja  Nein
- 10.9) Falls Ja: Bitte legen Sie zwei verschiedene Muster entsprechender Anzeigen bei, die thematisch vorrangig auf Ihre Serviceleistungen ausgerichtet sind.
- 10.10) Signalisieren Sie die Hauptmarke/n eindeutig nach außen (Farbgebung der Gebäude, Fahnen, Pylone usw.)?  Ja  Nein
- 10.11) Sind Ihre wichtigsten Marken auf Ihren Firmenwagen erkennbar?  Ja  Nein
- 10.12) Falls Sie die beiden vorherigen Fragen mit Ja beantwortet haben: Wie wichtig ist in der Außendarstellung die Markenpräsentation im Verhältnis zu Ihrem Firmennamen? Bitte kreuzen Sie an:
- der eigene Firmenname überwiegt
  - eigener Name und Markennamen sind gleichberechtigt
  - die Hauptmarken überwiegen
- 10.13) Tragen die Mitarbeiter einheitliche Kleidung in den Farben/mit dem Logo
- Ihres Hauptlieferanten?  Ihres eigenen Unternehmens?
  - mit persönlichem Namensschild?
- 10.14) Haben Ihre Service-Mitarbeiter offizielle Visitenkarten?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 10.15) Bitte legen Sie ein Beispiel bei (nicht die des Meisters).
- 10.16) Fachbetriebe erbringen oft unentgeltliche Leistungen für die Kunden. Welche davon listen Sie auf der Rechnung auf, um zumindest das Kundenbewusstsein für Ihre Leistung zu schärfen?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.17) Wie/wo bemühen Sie sich um gute Lehrlinge?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.18) Wie nutzen Sie in diesem Zusammenhang die Kampagne "Starke Typen"?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.19) Haben Ihre Auszubildenden an regionalen und überregionalen Leistungswettbewerben teilgenommen?  Ja  Nein
- 10.20) Falls Nein: Warum nicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.21) Was unternehmen Sie darüber hinaus unter dem Stichwort Personal-Marketing, um Mitarbeiter zu finden?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.22) Wie präsentieren Sie generell Ihr Unternehmen in der Außendarstellung sonst noch (außer den bisher genannten Aspekten)?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 10.23) Was wollen Sie an Ihrem Marketing-Konzept insgesamt künftig verändern/verbessern?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

## 11) Mitarbeiter

11.1) Was unternehmen Sie, um den Teamgeist Ihrer Mitarbeiter und ein gutes Betriebsklima zu fördern?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.2) Haben Sie schon einmal gezielt Ihre Mitarbeiter nach ihrer Zufriedenheit mit Arbeitsplatz und Unternehmen befragt?  Ja  Nein

11.3) Falls Ja: In welcher Form geschah dies? Welche Aspekte haben Sie konkret abgefragt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.4) Wo gab es Verbesserungspotenziale, und was wurde davon schon umgesetzt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.8) Werden Werkstatt- und Lagermitarbeiter auch betriebswirtschaftlich geschult?

- Abteilungsleiter  Ja  Nein
- alle Mitarbeiter  Ja  Nein

11.9) Falls Ja, in welcher Form geschieht das?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)

11.10) Welche Mitarbeiter wurden/werden auch im Umgang mit „schwierigen Kunden“ geschult?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.11) Welcher Ihrer Mitarbeiter ist bereits als „Elektrofachkraft für festgelegte Tätigkeiten Hochvolttechnik“ qualifiziert?  
.....

11.12) Aktive Vermarktung von Serviceleistungen gewinnt für die Fachbetriebe immer mehr an Bedeutung. Welche Mitarbeiter werden zu diesem Aspekt geschult/sensibilisiert? Wie geschieht dies?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.13) Vorführungen von Maschinen und Geräten sind nur dann wirkungsvoll, wenn der Vorführende dafür besonders geschult wurde. Ist das in Ihrem Betrieb der Fall?  Ja  Nein

11.14) Wie und durch wen erfolgte diese Schulung?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

11.15) Welcher Mitarbeiter ist für den Klimaanlage-Service besonders geschult? .....

11.16) Wieviele Tage pro Jahr ist jeder Mitarbeiter im Schnitt zur Schulung, und welche Kosten (Lohnanteil, Seminargebühren, Hotel usw.) entstehen dadurch?

	Tage/Jahr	Kosten
- Werkstatt:	.....	.....
- Ersatzteillager:	.....	.....
- Verkauf:	.....	.....
- kaufmännischer Bereich/ Verwaltung:	.....	.....

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 11.17) Welche Schulungen in den Bereichen Ersatzteillager wurden in den zurück liegenden zwei Jahren besucht? Welche wesentlichen Inhalte wurden dabei behandelt?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.18) Welche Themen sind Ihrer Meinung nach in absehbarer Zeit in diesem Bereich noch "schulungsbedürftig"? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)
- 11.19) Welche Schulungen, die nicht vom Hersteller verlangt wurden, haben Sie (über die bisher genannten Themen hinaus) Ihren Mitarbeiter noch ermöglicht?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.21) Saubere und korrekte Kleidung der Monteure ist ein wichtiger Bestandteil der Außendarstellung Ihres Unternehmens. Nutzen Sie dazu einen Mietkleidungsservice?  Ja  Nein
- 11.22) Wer ist am teilnehmenden Standort für die Lehrlingsunterweisung verantwortlich?  
.....
- 11.23) Haben Sie bereits einmal Praktika für Schüler angeboten, um rechtzeitig gute Auszubildende zu bekommen?  Ja  Nein
- 11.24) Wie prüfen Sie die Fähigkeiten der Schüler für diesen Ausbildungsplatz? Bitte erläutern Sie ausführlich, was wie getestet wird.  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.25) Bilden Sie in diesem Jahr  mehr Lehrlinge  
 gleich viele Lehrlinge  
 weniger lehrlinge als im Vorjahr aus?
- 11.26) Erhalten die Auszubildenden Gelegenheit, an allen erforderlichen Kursen, Berufsschultagen und Lehrgängen teilzunehmen?  Ja  Nein
- 11.27) Ermöglichen Sie Ihnen Fortbildungsveranstaltungen, die über den Grundlehrplan hinausgehen?  
 Ja  Nein
- 11.28) Falls Ja: Welche?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.29) Gibt es einen detaillierten Ausbildungsplan für jeden Lehrling?  Ja  Nein
- 11.30) Legen Sie bitte ein ausgefülltes Beispiel bei.
- 11.31) Wie werden theoretische Ausbildungsinhalte vom Meister mit dem/den Auszubildenden im Betrieb regelmäßig und intensiv nachgearbeitet?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.32) Gilt das auch für die Agrartechnischen Lehrbriefe?  Ja  Nein

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 11.33) Um die Inhalte der Agrartechnischen Lehrbriefe tatsächlich zielgerichtet und effektiv lernen zu können, sollte jeder Lehrling ein eigenes Exemplar haben.  
Ist das in Ihrem Betrieb der Fall?  Ja  Nein  
(Frage wird nicht bewertet)
- 11.34) Haben Sie bereits Monteure zum geprüften Servicetechniker ausbilden lassen?  Ja  Nein
- 11.35) Falls Ja:  
 zum "Servicetechniker IHK": ..... Personen  zum "Servicetechniker HWK": ..... Personen
- 11.36) Falls Sie noch keine Servicetechniker im Team haben: Woran ist dies bisher gescheitert und wie sehen Ihre künftigen Planungen diesbezüglich aus?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.37) Gibt es in Ihrem Haus - Stellenbeschreibungen?  Ja  Nein  
- Zielvereinbarungen?  Ja  Nein
- 11.38) Falls Ja: Bitte legen Sie jeweils ein Beispiel bei.
- 11.39) Werden Zielvereinbarungen zusammen mit den betroffenen Mitarbeitern erarbeitet?  
 Ja  Nein
- 11.40) Haben Sie für jeden Ihrer Mitarbeiter ein Stärken-Schwächen-Profil erstellt?  Ja  Nein
- 11.41) Falls ja: Wird dieses auch schriftlich fixiert?  Ja  Nein
- 11.42) Falls ja: Bitte legen Sie ein anonymisiertes Beispiel bei.
- 11.43) Besprechen Sie mit den jeweiligen Mitarbeitern, wie eventuelle Schwächen beseitigt werden können?  Ja  Nein
- 11.44) Wie sieht Ihr Personalentwicklungskonzept für die Bereiche Werkstatt und Ersatzteillager für die nächsten drei Jahre aus? Bitte beschreiben Sie detailliert und an den konkreten Beispielen der Mitarbeiter des am Award teilnehmenden Betriebes.  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.45) Haben Sie in diesem Zusammenhang auch einen Schulungsplan für die Mitarbeiter erstellt und mit den Herstellern abgestimmt?  Ja  Nein
- 11.46) Wie stellen Sie die Nachwuchs-Sicherung im Maschinenverkauf sicher?  
(Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)

# AGRARTECHNIK Service Award 2013

- 11.47) Generell werden Fachkräfte aufgrund des demografischen Wandels unserer Gesellschaft schon jetzt knapp und künftig noch knapper.  
a) Bitte beschreiben Sie detailliert, wie Sie auch künftig wirkungsvoll gute Mitarbeiter an Ihr Unternehmen binden wollen.  
b) Was wollen Sie speziell unternehmen, um älteren Mitarbeitern ein Arbeitsleben bis zum 65. beziehungsweise 67. Lebensjahr zu ermöglichen?  
c) Was wird sich sonst noch in Ihrem Konzept der Mitarbeiterbindung im Vergleich zu heute ändern? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung dieser Frage das beigefügte Word-Dokument)
- 11.48) Engagieren Sie bzw. einer Ihrer Mitarbeiter sich ehrenamtlich in der Verbandsorganisation?  
 Ja     Nein
- 11.49) Falls ja: Wer und wie? (Bitte nutzen Sie zur Beantwortung das beigefügte Word-Dokument)

*Das AGRARTECHNIK-Team bedankt sich für Ihr Engagement und hofft, dass diese Analyse Ihnen Anregungen zur Weiterentwicklung Ihres Betriebes geben konnte.*

*Bitte senden Sie die ausgefüllten Bewerbungsunterlagen an folgende Adresse:*

*Jens Noordhof*

*Redaktion AGRARTECHNIK, Redaktionsbüro Nord*

*Luchsweg 9*

*D-29331 Lachendorf*

# Checkliste Dokumentation

Kapitel	Frage	Thema	Erledigt
2	1	Gebietskarte	<input type="checkbox"/>
2	3	„Eigenmarken“-Beschilderung	<input type="checkbox"/>
2	9	Fotos: - Gesamtaußenansicht des Betriebes - Straßenfront/ Einfahrt - jeweils Kundenpark- und Mitarbeiterparkplatz - Beschilderung auf dem Gelände (an den Gebäuden)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	12	Foto Neumaschinenhalle, Innenaufnahme	<input type="checkbox"/>
2	16	Foto Gebrauchtmaschinenhalle, Innenaufnahme	<input type="checkbox"/>
2	18	Foto Maschinen-Beschilderung (techn. Daten)	<input type="checkbox"/>
2	23	Sammelstelle Verpackungsmüll usw.	<input type="checkbox"/>
2	26	Foto Verkaufsraum	<input type="checkbox"/>
2	28	Foto Prospekt-/Informationsstand	<input type="checkbox"/>
2	32	Foto(s) Servicebeschilderung im Verkaufsraum	<input type="checkbox"/>
3	28	Rechnungskopie Maschinenvorführung	<input type="checkbox"/>
3	35	Gebrauchtmaschinen-Einkaufsvertrag mit Mängel-Klausel	<input type="checkbox"/>
4	5	Rufnummerliste Abteilungen	<input type="checkbox"/>
4	14	Foto Aushang Reparaturbedingungen + Verrechnungssätze	<input type="checkbox"/>
4	18	Nachweisheft für Traktoren-Wartungstermine	<input type="checkbox"/>
4	21	Zwei Leitfäden Maschinenübergabe	<input type="checkbox"/>
4	24	Foto Übergabebereich	<input type="checkbox"/>
4	31	Vordruck Festlegung Reparaturumfang	<input type="checkbox"/>
4	33	Foto Annahmebereich für Werkstattmaschinen	<input type="checkbox"/>
4	41	Rechnungsbeispiel für Kostennachlass	<input type="checkbox"/>
4	53	Beispiel Auswertung (Nachbetreuung der Werkstatteleistung)	<input type="checkbox"/>
6	3	Foto Innenansicht Werkstatt	<input type="checkbox"/>
6	15	Foto Versorgung Öl/ Luft	<input type="checkbox"/>
6	17	Foto Frischöllager + Altöl-Sammelstelle“	<input type="checkbox"/>
6	22	Foto Aufbewahrungsort Spezialwerkzeuge	<input type="checkbox"/>
6	38	Foto Waschplatz	<input type="checkbox"/>
6	51	Werkstatt-Jahresplan	<input type="checkbox"/>
7	22	Lager-Jahresplan	<input type="checkbox"/>
7	26	Beispiel Rechnung für bestellte, aber nicht abgeholte Teile	<input type="checkbox"/>

# Checkliste Dokumentation

7	32	Vorgaben zum Umgang mit Reklamationen u. Garantiefällen	<input type="checkbox"/>
7	34	Beispiel Kostenaufstellung Garantiefall	<input type="checkbox"/>
7	36	Foto Garantie-Teiledepot	<input type="checkbox"/>
9	12	Notfallplan Herstellerkündigung	<input type="checkbox"/>
9	15	Liquiditätsplanung 3. Quartal 2011	<input type="checkbox"/>
9	18	Beispiel Rechnung mit Zahlungsfristen	<input type="checkbox"/>
9	44	Kosten-Nutzen-Rechnung Lehrling	<input type="checkbox"/>
10	4	Marketingkonzept 2010	<input type="checkbox"/>
10	7	Beispiele Direktwerbung	<input type="checkbox"/>
10	9	Muster Service-Anzeigen	<input type="checkbox"/>
10	15	Visitenkarte Monteur	<input type="checkbox"/>
11)	30	Ausbildungsplan Lehrling	<input type="checkbox"/>
11	38	Beispiele Stellenbeschreibung, Zielvereinbarung	<input type="checkbox"/>
11	42	Stärken-Schwächen-Profil	<input type="checkbox"/>