



SELEKTIONSKRITERIEN ACADEMY



Status:
01.10.2016

MUSTER!

Händlernr.:	0001				
Händler-Name:	27600001 Hautphändler Mustermann GmbH				
Gebietstyp:	Rural				
Vertragstyp:	Verkauf/Werkstatt				
Händlerstyp:	Hauptbetrieb				
Hauptbetriebsnr.:	0001	2016			
PC (Verkauf/Service)		SOLL	IST	Status	Hinweise
6.	Personal und Stellenbeschreibung				
6.1	Verkauf				
6.1.1.1	Anzahl Verkaufsleiter (VKL-Funktion F1)	0	0	✓	Fehlende Verkaufsleiter (VKL-Funktion - F1) sind über das CQ-Portal zu melden (Pro 5 Vollzeit-Verkäufer ein Verkaufsleiter).
	Anzahl Vollzeit-Verkäufer (Hauptfkt. F6; H1 oder I1) am Standort		3		Im Audit nachfragen, wenn IST = 0 an Standorten mit Verkauf: Verkäufer müssen per CQ-Portal in einer der genannten Hauptfunktionen nachgemeldet werden.
	Anzahl Vollzeit-Verkäufer (Hauptfkt. F6; H1 oder I1) an allen Standorten des Haupthändlers		3		Gezählt werden die Funktionen F6 und I1 gem. Mitarbeiterliste. Angabe nur zur Orientierung. Anzahl hat insb. Einfluss auf E-Learnings/VCTs mit Zielgruppe Verkauf.
	Abdeckung verkaufte NW-Einheiten durch zertifizierte Verkäufer (GAV)	203	550	✓	Die Anzahl C1 mit GAV-Zertifikat wird bei Haupthändlern bei der Bewertung mit einberechnet.
6.1.2.1	Gesamtanzahl qualifiz. NW.-Verkäufer (GAV) an allen Standorten d. Haupthändlers	2	4		Fehlende qualifizierte Neuwagen-Verkäufer (GAV) sind über NAO für die GAV-Ausbildung zu registrieren. Jede Filiale muss mindestens einen GAV nachweisen. Soll Hauptbetriebe: Je 150 zu verkaufende NW = 1 GAV. Es zählt die Summe aller GAV an allen Standorten des Hauptbetriebs. Jeder Standort d. HH muss mind. 1 zert. Verkäufer (DE: GAV, CH/AT: SAC) aufweisen. (bzgl. des IST-Werts: siehe auch weiter unten Anm. zu Anzahl Geschäftsführer (C1)).
	Anzahl qualifiz. NW.-Verkäufer (GAV) am Standort		4		Alle Standorte (Haupthd. und Filialen) müssen je mind. 1 zert. Verkäufer aufweisen.
	Anzahl Geschäftsführer (C1) mit Qualifiz. zum NW.-Verkäufer (GAV) (insg. je Hauptbetrieb)		1		C1 zählen nur für je 100 Verkaufseinheiten.
6.2	Neuwagen-Auslieferung				
6.2.1.1	NW-Auslieferung (Fzg.-Übergeber - FC)	1	3	✓	Fehlende Mitarbeiter für die Neuwagen-Auslieferung (Fzrg.-Übergeber - FC) sind über das CQ-Portal zu melden (in Zweitfunktion reicht).
6.3	Kundendienst				
6.3.1.1	Kundendienstleiter (J1)	1	0	✗	Jeder Betrieb mit Service muss einen Kundendienstleiter (J1) vorweisen. Fehlt ein Kundendienstleiter, kann die Funktion durch den Geschäftsführer oder Filialleiter in Zweitfunktion ausgeübt werden. Fehlende Kundendienstleiter sind über das CQ-Portal zu melden.
6.3.2.1	KFZ-Meister (Urkundennachweis)	1	vor Ort zu ermitteln	✗	Muss vor Ort, außer bei reinen Verkaufsstellen ohne Service, auf Nachfrage ermittelt werden. Es muss ein KFZ-Meister im Betrieb angestellt sein. HDL sollen eine Kopie der Meisterurkunde an das Postfach lms.nce@nissan.de senden.



SELEKTIONSKRITERIEN ACADEMY



Status:
01.10.2016

MUSTER!

Händlernr.:	0001				
Händler-Name:	27600001 Hautphändler Mustermann GmbH				
Gebietstyp:	Rural				
Vertragstyp:	Verkauf/Werkstatt				
Händlerstyp:	Hauptbetrieb				
Hauptbetriebsnr.:	0001	2016			
PC (Verkauf/Service)		SOLL	IST	Status	Hinweise
6.3.3.1	NISSAN Produktivkräfte = Mechaniker (Mechatroniker-S6)	1	2	✓	Fehlende Produktivkräfte (Mechaniker = Mechatroniker - S6) sind über das CQ-Portal zu melden.
6.3.3.2	Anzahl Mechatroniker (S6)	1	2	✓	Wenn Kriterium 6.3.3.1. erfüllt ist, dann ist auch dieses Kriterium erfüllt.
6.3.4	Sonstiges Kundendienstpersonal (gemeldete Funktionen)				
6.3.4.2	Garantie-Sachbearbeiter (BC)	1	1	✓	Fehlende Garantie-Sachbearbeiter (BC) sind über das CQ-Portal zu melden (in Zweitfunktion reicht). Mindestens 1 Garantie-Mitarbeiter pro Standort. 2. Fkt. reicht.
6.3.4.3	Kundendienstleiter (J1)	1	0	✗	Fehlende Kundendienstleiter (Differenz zur Soll-Menge) sind über das CQ-Portal in 1. Fkt. (oder 2. Fkt. für Geschäftsführer./Filialleiter) zu melden. Identisch zu 6.3.1.1.
	Werkstattleiter (R1)	0	1	✓	Fehlende Werkstattleiter (Differenz zur Soll-Menge) sind über das CQ-Portal in 1. Fkt. zu melden. Soll = 1 ab 7 Produktivkräften.
	Serviceberater (S2)	1	0	✗	Fehlende Serviceberater (Differenz zur Soll-Menge) sind über das CQ-Portal in 1. Fkt. zu melden. (Grunds. Soll = 1 ab 1 Produktivkraft)
	qualifiz./geprüfter Automobil-Serviceberater (GASB)	0	1	✓	Fehlende qualifiz./geprüfter Automobil-Serviceberater (Differenz zur Soll-Menge) sind über das NAO für die GASB-Ausbildung zu registrieren. METRO & URBAN: Soll = 1 bei 1 bis 6 Produktivkräften. RURAL & SPARSELY: Soll = 1 erst ab 4-6 Produktivkräften. ALLE: Soll = 2 bei 7-10 PK, Soll = 3 bei 11 - 14 PK, Soll = 4 bei mehr als 14 PK
6.3.5.1	Teilepersonal/Lagerleiter (K2)	1	0	✗	Fehlende Lagerleiter/Lagerverantwortliche (K2) sind über das CQ-Portal zu melden (in Zweitfunktion reicht). Soll für jeden Betrieb mit Ersatzteil-/Zubehör-Lager: mind. 1 K2 in 1. oder 2. Fkt.
6.4.1.1	Geschäftsführer (C1) oder Filialleiter (C3)	1	1	✓	Fehlt eine Geschäftsführung (C1) oder Filialleitung (C3), ist diese über das CQ-Portal in Erstfunktion zu melden. Soll = 1 C1 oder C3 in 1. Fkt. je Standort.
7.	Mitarbeiterschulung				
7.1	Verkauf				
7.1.1.1	Verkaufsschulungen - Schulungsplan GAV eingereicht		b.a.w. erfüllt	✓	B.a.w. wird die nötige Auswertung noch durch die Trainingsabteilung vorgenommen.
7.1.1.2	Teiln. an Assessments durch VK-Personal		b.a.w. erfüllt	✓	Verfügbar vorauss. ab Ende 2016. Wird dann relevant für neue Verkäufer, die in 2016 neu angemeldet wurden (bzw. je in den letzten 12 Monaten). Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, müssen neue Verkäufer in NAO für die "Zertifizierung zum NISSAN Verkäufer" registriert werden. Jeder neue Verkäufer muss nach 1 Jahr zunächst die Potentialeinschätzung durchführen. Diese ist in NAO zu buchen.



SELEKTIONSKRITERIEN ACADEMY



Status:
01.10.2016

MUSTER!

Händlernr.:	0001				
Händler-Name:	27600001 Hautphändler Mustermann GmbH				
Gebietstyp:	Rural				
Vertragstyp:	Verkauf/Werkstatt				
Händlerstyp:	Hauptbetrieb				
Hauptbetriebsnr.:	0001	2016			
PC (Verkauf/Service)		SOLL	IST	Status	Hinweise
7.1.1.3	Teiln. an E-Learnings / Wissenstests f. NFZ durch VK-Personal	80%	90%	✓	Gewertet wird Navara-Wissenstest. Muss durch mind. 80% des VK-Personals (Fkt. F1, F2, F6, H1 und I1) erfolgreich in NAO absolviert werden.
7.1.1.4	Teiln. an VCT, E-Learnings und Wissenstests mit (allg./PKW-) Verkaufsbezug	80%	100%	✓	Erfolgreiche Teilnahme am Customer Promise und NSSW E-Learning (je aus 2016) in NAO von insgesamt 80% des VK-Personals (Fkt. F1, F2, F6, H1 und I1).
7.1.2.1	Teilnahme Verkaufs-Produktschulungen	2	2	✓	Dieses Kriterium kann nicht nacherfüllt werden, da Verkaufsproduktschulungen immer nur vorübergehend im Angebot sind. Bei Nichterfüllung gibt es keine Option des Nachtrainings. Gewertet: NAVARA/NP300 und NV300 Produktschulungen mit SOLL je 1 (= insg. 2 Teilnahmen). Für NV300 reicht derzeit Buchung (Stand 1.10.16)
7.1.3.1	Erfolgr. Teilnahme an VCT und E-Learnings f. EV-Fzg. & Wissenstests f. EV-Fzg.	80%	67%	✗	Erfolgreiche Teilnahme von insg. 80% des VK-Personals (Fkt. F1, F2, F6, H1 und I1) in NAO. Gewertet wird Ergebnis im Wissenstest Elektrofahrzeuge (2016).
7.1.3.2	Erfolgr. Teilnahme an EV In-class PS	1	1	✓	Dieses Kriterium kann derzeit nicht nacherfüllt werden, da der Kurs (EV-Level 1) in NAO momentan nicht im Angebot ist. Gewertet: Teilnahme eines Verkaufsmitarbeiters an LEAF- UND eNV200 Produktschulung (Technik) oder Teilnahme an EV-Level 1 Produktschulung (2015/16)
7.1.4.1	Schulung Verkaufsleiter (VKL)	0	0	✓	Abhängig von Kriterium 6.1.1.1 (Wenn Soll = 0, ist ein VKL in Ausb. nicht verpflichtend). Fehlt es an ausgebildeten Verkaufsleitern muss der Verkaufsleiter im CQ-Portal gemeldet werden und über NAO direkt für die VKL-Zertifizierung registriert werden (und diese binnen 1,5 Jahren abschließen).
7.2	After Sales				
7.2.1.1	Serviceschulungen - Schulungsplan GASB/3-St. eingereicht		b.a.w. erfüllt	✓	B.a.w. wird die nötige Auswertung noch durch die Trainingsabteilung vorgenommen.
7.2.1.2	Schulung Kundendienstleiter (KDL qualif.)	1	0	✗	s. 7.1.4.1 Abhängig von Kriterium 6.1.1.1 (Wenn Soll = 0, ist ein VKL in Ausb. nicht verpflichtend). Fehlt es an ausgebildeten Verkaufsleitern muss der Verkaufsleiter im CQ-Portal gemeldet werden und über NAO direkt für die VKL-Zertifizierung registriert werden (und diese binnen 1,5 Jahren abschließen).
7.2.2.1	DT - Schulungsteilnahme an techn. Produktschulung	1	1	✓	Dieses Kriterium kann nicht nacherfüllt werden, da technische Produktschulungen in der Regel nur vorübergehend bei Neueinführungen in NAO angeboten werden. Gewertet: NAVARA techn. Produktschulung.
7.2.3	Mechaniker in 3-Stufen-Ausbildung:				
7.2.3.1	Mechanikerausbildung gemäß Raster der 3-Stufenausbildung				



SELEKTIONSKRITERIEN ACADEMY



Händlernr.:	0001
Händler-Name:	27600001 Hautphändler Mustermann GmbH
Gebietstyp:	Rural
Vertragstyp:	Verkauf/Werkstatt
Händlerstyp:	Hauptbetrieb
Hauptbetriebsnr.:	0001

Status:
01.10.2016

MUSTER!

PC (Verkauf/Service)		SOLL	IST	Status	Hinweise
	NISSAN Techniker	0	0	✓	Fehlt es an NISSAN Technikern (Differenz zur Soll-Menge) müssen Registrierungen für die NT-Ausbildung via NAO vorgenommen werden. SOLL: gemäß Ausb.rastertabelle DE / IST; Referenzwert: Ist-Menge 6.3.3.1
	Service Techniker	0	1	✓	Fehlt es an Servicetechnikern (Differenz zur Soll-Menge) müssen Registrierungen für die ST-Ausbildung via NAO vorgenommen werden. SOLL: gemäß Ausb.rastertabelle DE; IST; Referenzwert: Ist-Menge 6.3.3.1
	Diagnose Techniker	1	1	✓	Fehlt es an Diagnosetechnikern (Differenz zur Soll-Menge) müssen Registrierungen für die DT-Ausbildung via NAO vorgenommen werden.SOLL: gemäß Ausb.rastertabelle DE; IST; Referenzwert: Ist-Menge 6.3.3.1
7.2.3.2	Erfolgr. Teiln. E-Learn. f. alle akt. Modelle durch Produktivk.	0	0	✓	Soll = 80% aller Produktivkräfte haben die geforderten techn. E-Learnings abgeschlossen. Derzeit kein E-Learning in Wertung.
7.2.4.1	Teilnahme von Serviceberater an techn. Produktschulungen		b.a.w. erfüllt	✓	Die entsprechenden Produktschulungen werden aktuell nicht f. Serviceberater angeboten. Wird aus Kapazitätsgründen momentan nicht verpflichtend angeboten, daher b.a.w. auf erfüllt gesetzt.
7.2.4.2	Teiln. an Assessments durch Service-Personal		b.a.w. erfüllt	✓	Verfügbar vorauss. ab Mitte 2017. Wird dann relevant für neue Serviceberater, die in 2016 neu angemeldet wurden (bzw. je in den letzten 12 Monaten). Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, müssen neue Serviceberater in NAO für die "Zertifizierung zum NISSAN Serviceberater" registriert werden. Jeder neue Serviceberater muss nach 1 Jahr zunächst die Potentialeinschätzung durchführen. Diese ist in NAO zu buchen.
7.2.5.3	Serviceberater EV E-Learnings und Wissenstest		b.a.w. erfüllt	✓	Mind. 1 Serviceberater hat die geforderten EV-E-Learnings abgeschlossen. Die EV-E-Learnings sind bei Nichterfüllung in NAO durch mind. 1 Serviceberater (S2) nachzuholen. Derzeit kein E-Learning in Wertung.
7.2.5.4	Serviceberater in-class EV-Schulung	0	0	✓	Wird aus Kapazitätsgründen momentan nicht verpflichtend angeboten, daher b.a.w. auf erfüllt gesetzt.
7.2.5.5	DT (+ evtl. 1 weitere Produktivkraft) - Techn. EV-Level 1 Zertifizierung	2	1	✗	Fehlt es an Nachweisen der Level 1 Zertifizierung, muss die Teilnahme durch einen Diagnosetechniker (DT) und - wenn vorhanden - einer weiteren Produktivkraft an einer Hochvolt-Sicherheitsunterweisung erfolgen und nachgewiesen werden (Z. B. bei TÜV, Dekra etc. absolvierbar). Sofern mehr als 1 Produktivkraft bei Händler (s. IST unter 6.3.3.1), muss 1 weitere Produktivkraft ebenfalls eine Hochvolt-Sicherheitsunterweisung erfolgreich absolvieren.
7.2.5.6	DT (+ evtl. 1 weitere PK) - Techn. EV-Level 2: Teilnahme an techn. Produktschulung	2	1	✗	Bei Nichterfüllung muss der nächste Termin für die Technische Produktschulung EV (LEAF oder e-NV200) durch einen Diagnosetechniker (DT) und - wenn vorhanden - eine weitere Produktivkraft wahrgenommen werden.



SELEKTIONSKRITERIEN ACADEMY



Status:
01.10.2016

MUSTER!

Händlernr.:	0001				
Händler-Name:	27600001 Hautphändler Mustermann GmbH				
Gebietstyp:	Rural				
Vertragstyp:	Verkauf/Werkstatt				
Händlerstyp:	Hauptbetrieb				
Hauptbetriebsnr.:	0001	2016			
PC (Verkauf/Service)		SOLL	IST	Status	Hinweise
7.2.6.1	Garantiemitarbeiter erfolgr. an Garantietraining teilg.	1	1	✓	Bei Nichterfüllung muss der nächste Trainings-Termin des Kurses "Garantieschulung" wahrgenommen werden. Mindestens 1 Mitarbeiter in Erst- oder Zweitfunktion BC.
7.2.7.1	Werkstattpersonal erfolgr. Teiln. an E-Learnings teilg.	0	0	✓	Soll = 80% der in der Werkstatt beschäftigten Mitarbeiter (außer Produktivkräfte - BC, R1, R2, R4, S2, S3). Momentan gibt es dafür noch keine verpflichtenden E-Learnings.
7.3	Allgemein				
7.3.1.1	Übermittlung v. Personaldaten (Personalstandserhebung)		erfüllt	✓	Verpflichtende Teilnahme am Mitarbeiteraudit (Mitte 2016). Der korrekte Meldungsstand jederzeit im CQ Portal durch den Fortbildungsverantwortlichen nachholbar.
7.3.1.2	Fortbildungsverantwortlichen gemeldet	1	1	✓	Ein Fortbildungsverantwortlicher (FV) ist je Standort vorzuweisen. Das Meldeformular (bzw. Link) für Fortbildungsverantwortliche liegt in NAO. Sofern FV nicht vorhanden oder falsch > FV melden/ummelden.
7.3.1.3	Personalverantwortlichen gemeldet	1	1	✓	Wenn ein Fortbildungsverantwortlicher gemäß Kriterium 7.3.1.2 gemeldet ist, ist auch dieses Kriterium erfüllt - FV = PV
7.3.2.1	Durchführung des NSSW E-Learnings durch Mitarbeiter im Kundenkontakt	80%	70%	✗	80% aller Mitarbeiter im Kundenkontakt (Verkauf und Service) müssen das "NISSAN Sales-and-Service-Way" (NSSW)-spezifische Schulungsprogramm absolvieren. Das NSSW E-Learning ist jederzeit auf NAO nachholbar.
7.3.3.1	Einführungsprogramm für Neueinstellungen im Verkauf und Service: Teilnahme an Assessmentprogramm		b.a.w. erfüllt	✓	siehe 7.1.1.2 und 7.2.4.2
7.3.3.2	Einf.programm für alle neuen Mitarb.		b.a.w. erfüllt	✓	Aktuell noch nicht verfügbar.
7.4	Sonstiges				
7.4.1.1	Weitere EV Schulungen nach Bedarf		b.a.w. erfüllt	✓	Aktuell noch nicht verfügbar.
7.4.2.1	Efolgr. Teiln an weiteren verpfl. Schulungsangeboten oder Wissenstests weiterer relevanter Personen	0%	67%	✓	Erladigung von weiteren als verpflichtend benannten Schulungsangeboten oder Wissenstests durch die Funktionen, die von NCE benannt wurden. Momentan gibt es keine verpflichtenden Kurse.
8.	Kundenservice und Betreuung				
8.1	Kundenbetreuungsqualität				
8.1.1.1	Beauftragter für Kundenbetreuungsqualität/Qualitätsmanager (BF)	1	1	✓	Fehlt es an Beauftragten für Kundenbetreuungsqualität/Qualitätsmanagern (BF) Kundenzufriedenheit müssen diese über das CQ-Portal gemeldet werden (in Zweitfunktion reicht).

(nächste Seite: aktuelle Mitarbeiterliste)



TRAININGSSELEKTIONSKRITERIEN - HÄNDLERMITARBEITERLISTE



Hd.-Standortcode 27600047

MUSTER!

Nachname	Vorname	Benutzername	Geburtsdatum	Jobtyp	(weitere) Rolle(n)
Adler	Rene	DED04246	04.02.1990	F6 NW-Verkäufer	F6 NW-Verkäufer
Boateng	Jerome	DED02845	05.01.1970	J1 Kundendienstleiter	J1 Kundendienstleiter
Draxler	Juliane	DED03498	22.02.1991	F4 Disponent/-in	F4 Disponent/-in
Hector	Jonas	DED7650	13.01.1973	K5 Lagerist	K5 Lagerist, K8 Teileverkäufer-Kunden
Hummels	Mats	DED04991	16.06.1973	S6 KFZ-Mechatroniker	S6 KFZ-Mechatroniker
Kimmich	Judith	DED06111	14.07.1962	S2 Serviceberater	S2 Serviceberater
Kroos	Anton	DED06096	27.02.1991	F6 NW-Verkäufer	F6 NW-Verkäufer
Müller	Thomas	DED03345	23.02.1984	F6 NW-Verkäufer	F6 NW-Verkäufer
Neuer	Manuela	DED03565	30.10.1963	C3 Filialeiter	C3 Filialeiter
Özil	Mesut	DED04992	05.02.1967	T5 Karosseriemechaniker	T5 Karosseriemechaniker
Podolski	Lukas	DED06125	22.04.1977	S6 KFZ-Mechatroniker	S6 KFZ-Mechatroniker
Gesamtergebnis					

(nächste Seite: Auszug aus den aktuellen Selektionskriterien)



Präambel

I. SELEKTIONSKRITERIEN

Diese Anlage gilt für folgende Betriebstypen:

- 1.) Händlerbetriebe (=Vertragshändler),
- 2.) selbständige und unselbständige Filialen zu 1.,
- 3.) Verkaufsstellen zu 1. sowie
- 4.) für Auslieferungsstellen zu 1.

Die Umsetzung der einzelnen Selektionskriterien muss gemäß der für jedes Selektionskriterium angegebenen Einstufung erfolgen.

Metro	Exklusiv/	Händler
Urban	Mehrmarken-	Filiale
Rural	betrieb	Verkaufsstelle
Sparsely		Auslieferungsstelle

Sofern in den Selektionskriterien von Verkauf- und/oder Auslieferungsstellen gesprochen wird, kann dies die Betriebstypen gemäß 1.) und 2.) mit beinhalten. Maßgeblich ist in solchen Fällen die entsprechende Einstufung.

Diese Anlage beinhaltet neben den Selektionskriterien für den Bereich Verkauf auch die notwendigen Qualitätskriterien Service für die Betriebstypen 1.) und 2.). Diese gelten ebenfalls pro Standort gemäß den entsprechenden Einstufungen im Kontext.

II. GEBIETSDEFINITION

1.) Die Einordnung eines individuellen NISSAN Standortes (auf Ebene von statistischen Bezirken) in die Gebietskategorien **Metro**, **Urban** und **Rural** erfolgt gemäß einer von NISSAN in Auftrag gegebenen europaweiten Geo-Marketing-Studie. Dazu werden folgende Parameter für das dem jeweiligen Standort zugeordneten Marktgebiets ausgewertet:

1.1) **Bevölkerungsdichte**

1.2) **Gesamtzulassungen**

1.3) **Bebauungsgrad**

1.4) **Industrialisierungsgrad**

Die Gebietskategorie **Sparsely populated** entspricht einem Ruralen Gebiet mit einer Gesamtzulassung unterhalb von 2.000 Einheiten pro Jahr.

2.) Maßgeblich ist in jedem Fall die durch NISSAN ermittelte Kategorie des Standortes.

III. BEISPIEL

Richtet ein Händler Verkaufsstellen ein, so muss die Verkaufsstelle entsprechend den Vorgaben der Selektionskriterien Verkauf gestaltet sein, die für die Gebietseinstufung gelten, in der die Verkaufsstelle gelegen ist. Ist die Verkaufsstelle in einem Metro-Gebiet gelegen, richten sich die Anforderungen an die Verkaufsstelle nach den Selektionskriterien Verkauf für Metro-Gebiete. In Urban- und Rural-Gebieten, gelten für Verkaufsstellen die Selektionskriterien Verkauf mit den für diese Gebiete maßgeblichen Anforderungen.

Auszug!



IV. ERBRINGUNG VON WARTUNGS- UND/ODER REPARATURDIENSTLEISTUNGEN FÜR NUTZFAHRZEUGE

Die einzelnen Qualitätskriterien enthalten, sofern erforderlich, zusätzliche und damit spezielle Anforderungen an Händlerbetriebe bzw. deren Filialen, die Dienstleistungen im Hinblick auf Wartung und/oder Reparatur von Nutzfahrzeugen erbringen.

Die gesonderten Anforderungen gelten ausschließlich für Nutzfahrzeuge im Sinne dieser Vereinbarung und dies sind die folgenden leichten Nutzfahrzeuge: NV200, NV300, NV400, Navarra, NT400 und NT500.

Eine identische Regelung gilt insbesondere auch für entsprechende Nachfolgemodelle von vorstehend genannten Nutzfahrzeugen, im Falle der Änderung von Modelltypenbezeichnungen sowie bei einer Erweiterung der Modellpalette im Bereich Nutzfahrzeuge nach Definition und Maßgabe der Gesellschaft.

Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferungs- stelle
-------------------------------------	--	---

...

IM FOLGENDEN: Nur ACADEMY Selektionskriterien. Das Originaldokument finden Sie im B2B Portal!

6 PERSONAL UND STELLENBESCHREIBUNG

6.1 Verkauf

6.1.1 Verkaufsleiter

6.1.1.1 Pro 5 Vollzeit-Verkäufern muss ein Verkaufsleiter im Hauptbetrieb beschäftigt sein, der mindestens 2 Jahre Automobilerfahrung im Handel nachweisen kann, über notwendige soziale, methodische und fachliche Kompetenzen verfügt, und der die Verkäufer zielorientiert im Sinne der Unternehmensstrategie führen kann.
Dieser hat des Weiteren eine umfassende Ausbildung zu NISSAN Produkten erhalten sowie einen Schulungskurs im Bereich Personalmanagement und -entwicklung absolviert.

Auszug!

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS
------	---------------	----------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferungs- stelle
-------------------------------------	--	---

6.1.2 Verkäufer

- 6.1.2.1 Pro jeweils 150 verkauften Neuwagen pro Kalenderjahr (exklusive nachgewiesenem Großabnehmergeschäft) ist ein qualifizierter Verkäufer als Vollzeitkraft zu beschäftigen, der umfassend zu NISSAN Produkten geschult wurde.
Die Automobilverkäufer nehmen an den durch NCE als verpflichtend bekannt gegebenen Schulungsangeboten und Tests teil.
Die Verkäufer sind namentlich bei NCE registriert; Änderungen im Personalwechsel werden durch den Betrieb angezeigt. Die entsprechenden Schulungsnachweise sind bei Bedarf vorzulegen.
Alle erforderlichen Verkäufer müssen den Status "Geprüfter Automobilverkäufer" (GAV) vorweisen. Der Status "GAV" kann sowohl durch Ausbildung oder aber auch durch Auditierung erreicht werden. Hierbei muss die Ausbildung bzw. Auditierung nach den von den Verbänden der Automobilwirtschaft in Deutschland (VDIK, VDA und ZDK) gemeinsam getragenen Qualitätsregeln erfolgt sein bzw. erfolgen. Dieses ist durch entsprechende Zertifikate nachzuweisen.
Eine der erforderlichen Verkäuferfunktionen kann auch durch den Geschäftsführer/Inhaber ausgeführt werden; hierbei werden dann maximal 100 Einheiten auf das Gesamtverkaufsvolumen des Händlers berücksichtigt. In diesem Falle ist der Status "GAV" durch den Geschäftsführer/Inhaber ebenfalls nachzuweisen.
Ein Verkäufer, der sich in Ausbildung zum "GAV" befindet, muss diese Ausbildung, gemessen ab dem ersten Anmeldedatum, innerhalb von 24 Monaten abgeschlossen haben und darf diese nicht länger als sechs Monate unterbrechen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS
------	---------------	----------

6.2 Neuwagen-Auslieferung

6.2.1 Personal für die Neuwagen-Auslieferung

- 6.2.1.1 Es gibt mindestens einen Mitarbeiter, der für die Verwaltung und Auslieferung der Neufahrzeuge als Verantwortlicher benannt ist. Diese Funktion kann mit anderen Verantwortlichkeiten geteilt werden.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

6.3 Kundendienst

6.3.1 Kundendienstleiter

- 6.3.1.1 Der Betrieb verfügt über die Funktion eines Kundendienstleiters.
Sofern die verantwortliche Person als Vollzeitkraft tätig ist, kann diese neben ihrer Tätigkeit als Kundendienstleiter weitere Funktionen im Betrieb übernehmen.
Die Funktion des Kundendienstleiters darf auch vom Geschäftsführer / Inhaber ausgeführt werden, sofern keine betrieblichen Belange dagegen sprechen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

6.3.2 Diagnosetechniker

- 6.3.2.1 Jeder Betrieb hat einen KFZ-Meister und mindestens einen ausgebildeten NISSAN Diagnosetechniker, die beide in Vollzeit angestellt sind und die für die gesamte NISSAN Produktpalette ausgebildet sind. Die Funktionen können auch durch eine Verantwortlichkeit im Betrieb abgebildet werden. Die Ausbildung zum Diagnose Techniker muss innerhalb von 36 Monaten erfolgreich abgeschlossen sein.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferungs- stelle
-------------------------------------	--	---

6.3.3 Mechatroniker

6.3.3.1 Pro 6 NISSAN Werkstattdurchgänge am Tag (alle Auftragsarten eingeschlossen) muss mindestens eine im Werkstattbereich tätige Produktivkraft auf Vollzeitbasis beschäftigt sein, die auf die gesamte NISSAN Produktpalette ausgebildet ist.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

6.3.3.2 Die Mindestanzahl der auf Vollzeitbasis beschäftigten Mechatroniker für NISSAN (=Produktivkraft) in Metrogebieten, urbanen Gebieten und ruralen Gebieten beträgt: 2 (Mechatroniker).
Die Mindestanzahl der auf Vollzeitbasis beschäftigten Mechatroniker für NISSAN (=Produktivkraft) in sparsely populated Gebieten beträgt: 1 (Mechatroniker).

Spezielle Anforderungen Nutzfahrzeuge:
Sofern Nutzfahrzeuge repariert bzw. gewartet werden, beträgt die Mindestanzahl an Mechanikern: 2 (Mechaniker).
Es ist mindestens ein Mechaniker vorhanden, der ebenfalls für Reparatur- und Wartungszwecke für Nutzfahrzeuge (leichte und/oder schwere) nach Vorgabe von NCE trainiert und ausgebildet ist.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

6.3.4 Sonstiges Kundendienstpersonal

6.3.4.1 [Entfällt]

6.3.4.2 Im Betrieb gibt es mindestens einen Mitarbeiter, der für Garantiarbeiten und die administrativen Tätigkeiten gemäß HANDBUCH DER EUROPÄISCHE GARANTIERICHTLINIEN UND -VERFAHREN zuständig ist. Diese Funktion kann mit anderen Geschäftsbereichen geteilt werden.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

6.3.4.3 Die Mindestanzahl der auf Vollzeitbasis beschäftigten Kundendienstleiter, Werkstattleiter und Serviceberater im Kundendienstbereich orientiert sich an der Anzahl der auf Vollzeitbasis beschäftigten Produktivkräfte:
1-3 Produktivkräfte = 1 Kundendienstleiter / 1 Serviceberater;
4-6 Produktivkräfte = 1 Kundendienstleiter / 1 geprüfter Automobil-Serviceberater;
7-10 Produktivkräfte = 1 Kundendienstleiter / 1 Werkstattleiter / 2 geprüfte Automobil-Serviceberater;
11-14 Produktivkräfte = 1 Kundendienstleiter / 1 Werkstattleiter / 3 geprüfte Automobil-Serviceberater;
> 14 Produktivkräfte = 1 Kundendienstleiter / 1 Werkstattleiter / 4 geprüfte Automobil-Serviceberater.
Die Funktion des Kundendienstleiters kann auch mit anderen Funktionen im Betrieb geteilt werden.
In Metropolen und urbanen Gebieten gilt von vorstehender Aufstellung abweichend folgende Anforderung für 1-3 Produktivkräfte:
1 Kundendienstleiter / 1 geprüfter Automobil-Serviceberater; alle anderen Anforderungen für mehr als 3 Produktivkräfte gelten gemäß obiger Aufstellung.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

6.3.5 Mitarbeiter Ersatzteillager

6.3.5.1 Der Standort verfügt über mindestens einen Lagerleiter oder Lagerverantwortlichen, der für die Bestellung von Teilen, die Organisation des Teilelagers und den Verkauf von Teilen zuständig und nach Maßgabe von NCE ausgebildet ist.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferungs- stelle
-------------------------------------	--	---

6.4 Allgemein

6.4.1 Geschäftsführer/Filialleiter

- 6.4.1.1 Der Betrieb verfügt über eine Geschäftsführung und/oder eine Filialleitung, die ausreichende Erfahrung im Automobilhandel besitzt.
- Die Geschäftsführung und/oder Filialleitung muss mindestens 5 Jahre bzw. 3 Jahre in einem Beschäftigungsverhältnis bei einem Automobilhersteller/ -importeur, Autohaus oder Kfz-Betrieb gestanden haben.
- Die Geschäftsführung muss in der Lage sein, eine strategische Planung, mit der dafür notwendigen zeitlichen Festlegung von Maßnahmen zu definieren und umzusetzen.
- Die Geschäftsführung und/oder Filialleitung muss über notwendige soziale, methodische und fachliche Kompetenzen verfügen und in der Lage sein, die Betriebe zielorientiert im Sinne der Unternehmensstrategie zu führen.
- Die Geschäftsführung und/oder Filialleitung ist in der Vergangenheit nicht durch betrügerische Abrechnungen oder Ähnliches aufgefallen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS
------	---------------	----------

6.4.2 Führerscheinklasse CE (spezielle Anforderung Nutzfahrzeuge)

- 6.4.2.1 Sofern Nutzfahrzeuge >3,5t repariert bzw. gewartet werden, verfügt der Betrieb über 1 Mitarbeiter, der eine entsprechende Führerscheinlizenz besitzt und dem Servicebereich zugeordnet ist.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7 MITARBEITERSCHULUNG

7.1 Verkauf

7.1.1 Verkaufsschulungen

- 7.1.1.1 Bis Ende eines jeden Kalenderjahres muss der Verkaufsleiter einen Schulungsplan für das Folgejahr erstellen, in dem individuelle Schulungs- und Beurteilungsmaßnahmen sowie persönliche Entwicklungspläne für alle im Verkauf tätigen Personen aufgeführt sind. Dieser Plan muss an NCE übermittelt und der Belegschaft des Betriebes (vorbehaltlich der Einwilligung der betroffenen Mitarbeiter) zugänglich gemacht werden.
- 7.1.1.2 Pro Standort müssen mindestens 80% der im Verkauf gemeldeten und tätigen Personen (Verkäufer für Neu- und/oder Gebrauchtwagen, gewerbliche Verkäufer, Verkaufsleiter, Verkaufsassistent) erfolgreich am Nissan Assessment Programm (Verkauf) teilgenommen haben. Die Gesellschaft wird den logistischen Aufwand (Abwesenheitszeiten, Reisekosten etc.) in einem angemessenen Rahmen halten.
- 7.1.1.3 Pro Standort müssen mindestens 80% der im Verkauf gemeldeten und tätigen Personen (Verkäufer für Neu- und/oder Gebrauchtwagen, gewerbliche Verkäufer, Verkaufsleiter, Verkaufsassistent) erfolgreich an den NISSAN e-Learnings und Tests für Nutzfahrzeuge, nach Maßgabe von NCE, teilgenommen und diese erfolgreich absolviert haben.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS
------	---------------	----------

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------



		Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferung- stelle
7.1.1.4	Pro Standort müssen mindestens 80% der im Verkauf gemeldeten und tätigen Personen (Verkäufer für Neu- und/oder Gebrauchtwagen, gewerbliche Verkäufer, Verkaufsleiter, Verkaufsassistent) an den NISSAN Virtual Classroom Trainings und e-Learnings und Tests, nach Maßgabe von NCE, teilgenommen und diese erfolgreich absolviert haben.	MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS

7.1.2 Produktschulung

7.1.2.1	Jeder Betrieb muss mindestens über einen mit dem Verkaufsprozess befassten Mitarbeiter verfügen, der erfolgreich an den Produkt- und Dienstleistungsschulungen des Herstellers für neue Modelle teilnimmt.	MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
---------	--	------	---------------	--------------

7.1.3 Schulung Elektrofahrzeuge

7.1.3.1	Pro Standort müssen mindestens 80% der im Verkauf gemeldeten und tätigen Personen (Verkäufer für Neu- und/oder Gebrauchtwagen, gewerbliche Verkäufer, Verkaufsleiter, Verkaufsassistent) an den NISSAN Virtual Classroom Trainings und E-Learnings für Elektrofahrzeuge erfolgreich teilgenommen und den e-Learning Test für Elektrofahrzeuge nach Maßgabe von NCE erfolgreich abgeschlossen haben.	MUR	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
---------	---	-----	---------------	--------------

7.1.3.2	Pro Standort hat mindestens 1 NISSAN Verkäufer erfolgreich an den in-class Schulungen für Elektrofahrzeuge nach Maßgabe von NCE teilgenommen.	MUR	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
---------	---	-----	---------------	--------------

7.1.4 Schulung Verkaufsleiter

7.1.4.1	Jeder Verkaufsleiter muss erfolgreich einen Schulungskurs im Bereich Personalmanagement und -entwicklung absolvieren, der entweder von NCE oder einer durch NCE zugelassenen Organisation angeboten wird.	MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS
---------	---	------	---------------	----------

7.2 Service

7.2.1 Kundendienstleiter

7.2.1.1	Bis Ende eines jeden Kalenderjahres muss der Kundendienstleiter einen Schulungsplan für das Folgejahr erstellen, in dem individuelle Schulungs- und Beurteilungsmaßnahmen sowie persönliche Entwicklungspläne für alle Produktivkräfte aufgeführt sind. Dieser Plan muss an NCE übermittelt und der Belegschaft des Betriebes (vorbehaltlich der Einwilligung der betroffenen Mitarbeiter) zugänglich gemacht werden.	MURS	Exkl./ MMB	H, F
---------	--	------	---------------	------

7.2.1.2	Jeder Kundendienstleiter muss erfolgreich an der von NCE angebotenen Kundendienstleiter-Schulung teilgenommen haben.	MURS	Exkl./ MMB	H, F
---------	--	------	---------------	------

7.2.2 Schulung Diagnosetechniker

7.2.2.1	Pro Betriebsstätte muss ein Diagnosetechniker erfolgreich an allen technischen Produktschulungen für neue Modelle nach Maßgabe von NCE teilnehmen (e-Learnings, VCT, in-class Schulung).	MURS	Exkl./ MMB	H, F
---------	--	------	---------------	------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferungs- stelle
-------------------------------------	--	---

7.2.3 Schulung Mechaniker

7.2.3.1 Für jeden Standort muss mindestens eine Service - Produktivkraft erfolgreich an den technischen Produktschulungen nach Maßgabe von NCE für neue Modelle teilnehmen.
Die Service-Produktivkräfte sind gemäß dem Raster der 3-Stufenausbildung ausgebildet bzw. zur Ausbildung angemeldet und nehmen an der Ausbildung nach Vorgabe von NCE regelmäßig teil.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7.2.3.2 Pro Standort haben 80% der Produktivkräfte erfolgreich alle e-Learnings für die aktuellen NISSAN Modelle abgeschlossen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7.2.4 Technische Produktschulung

7.2.4.1 Für jeden Standort muss mindestens ein Serviceberater erfolgreich an den technischen Produktschulungen von NCE für neue Modelle teilnehmen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7.2.4.2 Jeder Standort verfügt über mindestens einen Serviceberater, der erfolgreich das NISSAN Assessment (Service) absolviert hat.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7.2.5 Service Zertifizierung Elektrofahrzeuge

7.2.5.1 [Entfällt]

7.2.5.2 [Entfällt]

7.2.5.3 Pro Standort hat mindestens 1 Serviceberater an den e-Learnings für Elektrofahrzeuge teilgenommen und den e-Learning Test für Elektrofahrzeuge nach Maßgabe von NCE erfolgreich abgeschlossen.

MUR	Exkl./ MMB	H, F
-----	---------------	------

7.2.5.4 Pro Standort hat mindestens 1 Serviceberater erfolgreich an den in-class Schulungen für Elektrofahrzeuge nach Maßgabe von NCE teilgenommen.

MUR	Exkl./ MMB	H, F
-----	---------------	------

7.2.5.5 Pro Standort hat mindestens ein Diagnosetechniker im Rahmen der Level 1 Zertifizierung (Hochvolt Sicherheitsunterweisung + Produktschulungen) teilgenommen. Zusätzlich muss, soweit vorhanden, eine weitere Produktivkraft an der Level 1 Zertifizierung (Hochvolt Sicherheitsunterweisung + Produktschulungen) erfolgreich teilgenommen haben.

MUR	Exkl./ MMB	H, F
-----	---------------	------

7.2.5.6 Pro Standort hat mindestens ein Diagnosetechniker an den in-class Produktschulungen für Elektrofahrzeuge teilgenommen. Zusätzlich muss, soweit vorhanden, eine weitere Produktivkraft an den in-class Produktschulungen für Elektrofahrzeuge erfolgreich teilgenommen haben.

MUR	Exkl./ MMB	H, F
-----	---------------	------

7.2.6 Garantie-Schulungen

7.2.6.1 Der verantwortliche Mitarbeiter für Garantiarbeiten hat erfolgreich das NISSAN Garantie Training nach Vorgabe von NCE absolviert.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------

7.2.7 e-Learning

7.2.7.1 Mindestens 80% des Werkstattpersonals (z.B. Serviceberater, Kfz-Meister, Garantiesachbearbeiter, o.ä.) haben erfolgreich an den e-Learnings nach Maßgabe von NCE teilgenommen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F
------	---------------	------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferung- stelle
-------------------------------------	--	--

7.3 Allgemein

7.3.1 Meldung von Personal- und Funktionsänderungen

7.3.1.1 Jeder neu eingestellte Mitarbeiter muss innerhalb eines Monats nach der Einstellung vom Betrieb an NCE gemeldet werden.
Darüber hinaus ist jede Personal- und Funktionsänderung innerhalb eines Monats an NCE zu melden.
Die Meldung der Daten erfolgt in der durch NCE vorgegebene Form (derzeit über das Personalmeldeportal <http://portal.nissancq.com>).

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.3.1.2 Im Unternehmen ist ein Verantwortlicher für Fortbildung (FV) zu benennen und in der vorgegebenen Form schriftlich oder per Online-Formular mitzuteilen. Diese Funktion kann mit anderen Verantwortlichkeiten geteilt werden.
Der Fortbildungsverantwortliche ist zentraler Ansprechpartner für die NISSAN ACADEMY und kann für alle ihm zugeordneten Standorte Teilnahmebuchungen im NISSAN ACADEMY ONLINE System durchführen oder genehmigen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.3.1.3 Im Unternehmen ist ein Verantwortlicher für Personal (PV) zu benennen und in der vorgegebenen Form schriftlich oder per Online-Formular mitzuteilen. Diese Funktion kann mit anderen Verantwortlichkeiten geteilt werden.
Der Personalverantwortliche ist zentraler Ansprechpartner für die NISSAN ACADEMY und verantwortlich für alle Themen bezüglich Personaländerungen und NISSAN-Systemzugänge.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.3.2 Schulung von Personal mit Kundenkontakt

7.3.2.1 Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt müssen unabhängig von ihrem Einstellungsdatum ein "NISSAN Sales-and-Service-Way" (NSSW)-spezifisches Schulungsprogramm nach Maßgabe von NCE erfolgreich absolvieren.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.3.3 Einführungsprogramm für Neueinstellungen

7.3.3.1 Neu eingestelltes Verkaufs- und Service-Personal muss innerhalb von 12 Monaten nach Eintrittsdatum das NISSAN Assessment Programm (Verkauf bzw. Service) durchlaufen und an einem Schulungsplan nach Vorgabe von NCE erfolgreich teilnehmen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.3.3.2 Neue Mitarbeiter müssen erfolgreich am Einführungsprogramm gemäß den Vorgaben von NCE teilnehmen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

7.4 Sonstiges

7.4.1 Training NISSAN Elektrofahrzeuge

7.4.1.1 Werden von NCE weitere verpflichtende Elektrofahrzeug-Schulungen angeboten, sind diese von den relevanten Mitarbeitern nach Maßgabe von NCE erfolgreich zu absolvieren.

MUR	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
-----	---------------	--------------

7.4.2 Teilnahmepflichten generell

7.4.2.1 Werden von NCE Schulungsangebote oder Wissenstests als verpflichtend bekannt gegeben, ist der Betrieb verpflichtet, die fristgerechte und erfolgreiche Teilnahme der als relevant benannten Personen sicher zu stellen.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------



Metro Urban Rural Sparsely	Exklusiv/ Mehr- marken- betrieb	Händler Filiale Verkaufs- stelle Auslieferung- stelle
-------------------------------------	--	--

8 KUNDENSERVICE UND -BETREUUNG

8.1 Kundenbetreuungsqualität

8.1.1 Beauftragter für Kundenbetreuungsqualität

8.1.1.1 An jedem Standort ist ein Qualitätsmanager Kundenzufriedenheit zu benennen, der in diesem Zusammenhang ebenfalls verantwortlich für die Implementierung und Umsetzung des "NISSAN Sales-and-Service-Way" ist.
 Der Qualitätsmanager ist den Gebietsleitern für Verkauf und Service (bei Vertragswerkstätten nur den Gebietsleitern Service) vorzustellen und NCE schriftlich per Eintrag im aktuellen Lernmanagementsystem zu benennen und ggf. zu aktualisieren. Diese Person kann am Standort auch andere Verantwortlichkeiten ausüben. Der Qualitätsmanager Kundenzufriedenheit ist verpflichtet, ein "NISSAN Sales-and-Service-Way" (NSSW)-spezifisches Schulungsprogramm nach Vorgabe von NCE zu absolvieren.
 Der Qualitätsmanager wird alle Kundenbeschwerden im Betrieb einheitlich erfassen und auswerten sowie geeignete Maßnahmen entwickeln und ergreifen, um diese Beschwerden abzuwickeln. Diesbezüglich werden ein präziser Prozess und eine Dokumentation sichergestellt.
 Alle Beschwerden werden in angemessener Zeit und Form durch den Betrieb erledigt.

MURS	Exkl./ MMB	H, F, VS, AS
------	---------------	--------------

...