



BETRIEBSSTANDARDS FÜR
AFTERSALES

EINLEITUNG

In einem sich ständig weiterentwickelnden Kontext und einem sehr wettbewerbsintensiven Umfeld ist die Servicequalität innerhalb des Maserati Vertriebsnetzes ein wichtiges Thema für die Zufriedenheit unserer Kunden.

Diese Servicequalität auf höchstem Niveau macht den Unterschied aus, und die Mitarbeiter beim Vertragshändler spielen dabei die Hauptrolle. Höchste Servicequalität ist der wichtigste Hebel, um unsere Kunden an uns zu binden und das Aftersales-Geschäft auszubauen.

Sie stützt sich auf Männer und Frauen, die ihre technischen und verhaltensbezogenen Fähigkeiten ständig erweitern, aber auch auf die anzuwendenden Verfahren, sei es im Kundenbereich oder im Back Office. Unser oberstes Ziel ist es, den Kunden einen professionellen Service und eine hochwertige Erfahrung zu bieten.

In diesem Handbuch finden Sie:

- **17 Betriebsstandards für Aftersales** geben Ihnen die anzuwendenden Verfahren an die Hand. Diese wurden auf der Grundlage von in der Praxis beobachteten weltweit bewährten Praktiken entwickelt. Jeder Händler sollte sie daher so integrieren, dass sie täglich angewendet werden. Sie sind eine Ergänzung zum White Book.
- **Begleitende Dokumente**, die sich auf den jeweiligen Teil des speziellen Betriebsstandards beziehen und als Verweis auf spezifische Werkzeuge/Tipps dienen, um die richtige Umsetzung im Detail zu ermöglichen.

Beispiel:

Begleitende Dokumente: **Checkliste für den Rundgang / Checkliste für die Fahrzeugannahme**

- Sowohl Betriebsstandards als auch unterstützende Dokumente sind verfügbar und in den verschiedenen Abschnitten des Aftersales White Book hervorgehoben.

Beachten Sie, dass die richtige Anwendung dieser Betriebsstandards durch den Händler in regelmäßigen, festgelegten Abständen überprüft werden muss:

Bei diesen Überprüfungen handelt es sich um reguläre Selbstbewertungen auf Händlerseite, aber auch um MASERATI-Bewertungskampagnen zur Erfüllung der Markenanforderungen.

Snap-on ist dabei das spezielle Tool (eine auf Smartphones installierte Anwendung) zur Durchführung dieser Überprüfungen und um alle Ergebnisse zu melden.

Snap-on bietet Zugang zu Händlern, Märkten/Regionen, Maserati HQ.

00 | ZUSAMMENFASSUNG

- 00 [Die wichtigsten Zuständigkeiten im Aftersales-Bereich](#)
- 00 [KPI und Kundenzufriedenheitsindex](#)
- 00 [Glossar](#)
- 01 [Terminvereinbarung](#)
- 02 [Vorbereitung der Annahme](#)
- 03 [Teilevordisposition](#)
- 04 [Kundenempfang im Händlerbetrieb](#)
- 05 [Annahme des Fahrzeugs und Zustimmung des Kunden](#)
- 06 [Dialogannahme](#)
- 07 [Werkstattarbeiten und Zustimmung des Kunden zu Auftragserweiterungen](#)
- 08 [Qualitätskontrolle vor Übergabe des Fahrzeugs](#)
- 09 [Vorbeugung von Nacharbeiten](#)
- 10 [Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und Übergabe](#)
- 11 [Kundenfolgekontakt nach durchgeführter Arbeit](#)
- 12 [Durchführung von Nacharbeiten](#)
- 13 [Lead-Bearbeitung](#)
- 14 [Erfolgreiche Zubehörvermarktung](#)
- 15 [Rundgang des Serviceverantwortlichen](#)
- 16 [Rundgang des Serviceverantwortlichen](#)
- 17 [Abholung & Lieferservice](#)

00 | DIE WICHTIGSTEN ZUSTÄNDIGKEITEN IM AFTERSALES-BEREICH

Von einem Aftersales-Betriebsstandard können mehrere Personen des Aftersales-Services betroffen sein. In der nachstehenden Tabelle finden Sie die betreffende(n) Funktion(en) für jeden Aftersales-Betriebsstandard.

		Aftersales Job-Funktionen							
		AFTERSALES MANAGER	MITARBEITER DER ANMELDUNG/TERMI NVEREINBARUNG	KUNDENDIENSTBERAT ER	ERSATZTEILE- PERSONAL	WERKSTATTLEITER	QUALITÄTSPRÜFER	WERKSTATTECHNIKE R	MITARBEITER ABHOLUNG & LIEFERSERVICE
Aftersales Stellantis-Betriebsstandards	01 – Terminvereinbarung		X						
	02 – Vorbereitung des Empfangs		X						
	03 – Vorkommisionierung in der Werkstatt				X				
	04 – Kundenempfang im Händlerbetrieb		X						
	05 – Annahme des Fahrzeugs und Zustimmung des Kunden			X					
	06 – Dialogannahme			X					
	07 – Werkstattarbeiten und Zustimmung des Kunden zu Auftragserweiterungen	X		X		X		X	
	08 – Qualitätskontrolle vor Übergabe des Fahrzeugs	X				X	X		
	09 – Vorbeugung von Nacharbeiten	X	X	X		X	X		
	10 – Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und Übergabe	X		X				X	
	11 – Kundenfolgekontakt nach durchgeführter Arbeit	X	X	X					
	12 – Durchführung von Nacharbeiten	X	X	X		X	X		
	13 – Lead-Bearbeitung	X	X	X					
	14 – Erfolgreiche Zubehörvermarktung	X		X					
	15 – Rundgang des Serviceverantwortlichen	X							
	16 – Rundgang des Serviceverantwortlichen	X	X	X					
	17 – Abholung & Lieferservice								X

00 | KPI UND KUNDENZUFRIEDENHEITSINDEX

Mit dem Kundenzufriedenheitsindex (CSI) lässt sich die Zufriedenheit der Kunden mit einem Produkt, einer Serviceleistung oder einem Unternehmen messen. Es ist eine Tatsache, dass nur zufriedene Kunden zu ihrer Lieblingsmarke zurückkehren und ihre positiven Erfahrungen auch an andere weitergeben.

In der Tabelle unten finden Sie die Verbindung zwischen den wichtigsten KPI und den CSI-Fragen mit dem Betriebsstandard. Dies ermöglicht Ihnen die Identifizierung von Prozessen, die sich auf die CSI-Ergebnisse auswirken.

01	<u>Terminvereinbarung</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q3 Wie einfach war es für Sie, einen Servicetermin zu einem für Sie passenden Zeitpunkt zu bekommen? CSI: Q7 Wurde Ihnen für den Zeitraum der Durchführung der Arbeiten ein alternatives Verkehrsmittel angeboten? (z. B. Bringen und Abholen, Abholen und Zustellen, Shuttle-Service, Leihwagen, Vermietung, Taxi...)
02	<u>Vorbereitung der Annahme</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
03	<u>Teilevordisposition</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
04	<u>Kundenempfang im Händlerbetrieb</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
05	<u>Annahme des Fahrzeugs und Zustimmung des Kunden</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q4 Wie zufrieden sind Sie mit der benötigten Dauer der Arbeitszeit nach der Abgabe Ihres Fahrzeugs? CSI: Q5 Wie zufrieden waren Sie mit der Bereitschaft des Serviceberaters, auf Ihre Bedürfnisse einzugehen? CSI: Q6 Wie zufrieden waren Sie mit den Erläuterungen des Serviceberaters zu den Arbeiten, die an Ihrem Maserati durchgeführt werden sollten?
06	<u>Dialogannahme</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
07	<u>Werkstattarbeiten und Zustimmung des Kunden zu Auftragserweiterungen</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q6 Wie zufrieden waren Sie mit den Erläuterungen des Serviceberaters zu den Arbeiten, die an Ihrem Maserati durchgeführt werden sollten?
08	<u>Qualitätskontrolle vor Übergabe des Fahrzeugs</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Wenn Sie an Ihren letzten Service bei [BUSINESS_NAME] denken, wurden bei diesem Besuch alle gewünschten Arbeiten korrekt ausgeführt?
09	<u>Vorbeugung von Nacharbeiten</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Wenn Sie an Ihren letzten Service bei [BUSINESS_NAME] denken, wurden bei diesem Besuch alle gewünschten Arbeiten korrekt ausgeführt?

00 | KPI UND KUNDENZUFRIEDENHEITSINDEX

10	<u>Erläuterung der durchgeführten Arbeiten und Übergabe</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q6 Wie zufrieden waren Sie mit den Erläuterungen des Serviceberaters zu den Arbeiten, die an Ihrem Maserati durchgeführt werden sollten?
11	<u>Kundenfolgekontakt nach durchgeführter Arbeit</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q10 Wie zufrieden waren Sie mit dem persönlichen Kontakt durch die Serviceabteilung im Anschluss an Ihren Servicetermin?
12	<u>Durchführung von Nacharbeiten</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Wenn Sie an Ihren letzten Service bei [BUSINESS_NAME] denken, wurden bei diesem Besuch alle gewünschten Arbeiten korrekt ausgeführt?
13	<u>Lead-Bearbeitung</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
14	<u>Erfolgreiche Zubehörvermarktung</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
15	<u>Rundgang des Serviceverantwortlichen</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
16	<u>Rundgang des Serviceverantwortlichen</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score).
17	<u>Abholung & Lieferservice</u> KPIs: Kundenfeedback → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Wurde Ihnen für den Zeitraum der Durchführung der Arbeiten ein alternatives Verkehrsmittel angeboten? (z. B. Bringen und Abholen, Abholen und Zustellen, Shuttle-Service, Leihwagen, Vermietung, Taxi...)

00 | GLOSSAR

i. Wichtigste Aufgaben im Aftersales	
BO	Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung
SA	Kundendienstberater
-	Werkstattleiter
-	Werkstatt-Techniker
-	Ersatzteile-Personal
QC	Qualitätsprüfer
AM	Aftersales Manager
ii. Andere Akronyme und Begriffe	
AS	Aftersales
AR	Autorisierte Werkstätte
IR	Unabhängige Werkstätte
B2B	Business to Business
B2C	Business to Customer
CRM	Kundenbeziehungsmanagement
RO	Reparaturauftrag
DMS	Händler-Management-System
IAM	Unabhängiger Verbrauchermarkt
Leads	Kontakte oder Anfragen eines potenziellen Kunden
LEV	Emissionsarmes Fahrzeug
Ausstellungsraum	Verkaufsbereich
NV	Neues Fahrzeug
UV	Gebrauchtfahrzeug
RV	Ersatzfahrzeug
VRS	Überprüfung der Einhaltung des Standards
SC	Wartungsvertrag

01 | TERMIN VEREINBAREN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Erhält zügig einen zuverlässigen und realistischen Termin mit Antworten auf jede Frage.
- **Vertragshändler:** Optimale Planung von Kundenterminen bei gleichzeitiger Optimierung der Werkstattauslastung.

Zuständig: Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung (BO)/ Serviceberater (SA).

1

Der Händler ist auf der Maserati-Website sichtbar und die Aftersales-Informationen sind auf dem neuesten Stand

2

Ein Kontaktformular für einen Termin ist online und in der Owner App verfügbar.

- Bestätigen Sie den Termin innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Leads.

3

Terminplanung, Werkstattauslastung und Mobilitätslösungen aktuell und gemeinsam

- Prüfen Sie die freien Termine in der Werkstatt und planen Sie 15 oder 30 Minuten für die Entgegennahme des Fahrzeugs ein. Es wird empfohlen, 3 Termine von 15 Minuten pro Stunde oder 3 Termine von 30 Minuten pro 2 Stunden einzuplanen, um auch Unerwartete abzufangen.
- Schlagen Sie mindestens 2 verschiedene Tage und Zeitfenster für einen Termin vor, um dem Kunden entgegenzukommen.
- Planen Sie immer Wiederholungstermine von 10 bis 15 Minuten nach dem Ermessen des SA ein.
- Die Dauer der Entgegennahme- oder Rückgabetermine wird nach der Art des Eingriffs (Service, Wartung, Instandsetzung, Diagnose, Karosserie, ...), den Kenntnissen des Kunden und der eventuellen Rückgabe des Ersatzfahrzeugs bemessen.
- Bieten Sie einen Teil der Termine außerhalb der Hauptgeschäftszeiten an, um die Qualität des Kundenempfangs zu wahren.
- MC20-Kunden müssen vorrangig behandelt werden, um das Versprechen der Marke einzuhalten (garantierter vorrangiger Servicetermin - innerhalb von 1 Tag)

4

Unterstützte Kundenanrufe spätestens beim 3. Klingeln.

- Ein für die Anmeldung zuständige Mitarbeiter wird zugewiesen, um Anrufe entgegenzunehmen und Termine zu vereinbaren.
- Im Falle einer Anrufweiterleitung oder eines gehaltenen Anrufs des Kunden darf die Dauer 30 Sekunden nicht überschreiten.

5

Jeder Kontakt mit einem Kunden muss personalisiert und an seine Maserati Persona-Klassifizierung angepasst sein

- Gewährleisten Sie ein herausragendes AS-Erlebnis für den Kunden in Übereinstimmung mit den Markenwerten, Kundenbedürfnissen und Erwartungen.
- Prüfen Sie im CRM oder im DMS, zu welcher Kategorie Ihr Kunde gehört (Unique, Performance, Appearance, Excitement).
- Wenn der Kunde nicht bekannt ist, kann seine Kategorie durch Fragen während des Gesprächs ermittelt werden (Persona Identifikationsinstrument).
- Prüfen Sie im DMS und in Service Entry, ob der aktuelle Halter des Fahrzeugs identifiziert ist. Ist dies nicht der Fall, erhebt der BO oder SA zusätzliche Daten, um die Verfahren zum Wechsel des Halters durchzuführen.
- Aktualisieren Sie die Daten, falls erforderlich.

01 | TERMIN VEREINBAREN

6 Kundenanliegen werden ausführlich berücksichtigt.

- Anlegen einer Datei mit der Eingabe der Anfrage ohne Interpretation, wie vom Kunden formuliert.
- Bei technischen Problemen sollte der Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung / Serviceberater die Art des Problems ermitteln, indem er im Rahmen einer Vorab-Diagnoseprüfung dem Kunden Fragen stellt.
- Die Notwendigkeit des Ausfüllens einer Checkliste für die Fahrzeugentgegennahme wird in den Kundenunterlagen vermerkt.
- Überprüfen Sie, ob es eine Service- oder Rückrufaktion gibt. Falls vorhanden, informieren Sie den Kunden und vermerken dies in der Kundenkartei.
- Identifizieren Sie das Abonnement eines Servicevertrags und vermerken Sie dies in der Kundenkartei.
- Die eventuelle Anwesenheit des Werkstattleiters oder Technikers wird im Betreff des Termins vermerkt.

Begleitendes Dokument: [Arbeitsblatt Detailliertes Telefonskript](#)

7 Dem Kunden immer eine Mobilitätslösung anbieten

- Alternative Mobilitätsmöglichkeiten (z. B. Ersatzwagen, Leihwagen, Pick-up & Delivery, Taxi, Begleitsdienst des Händlers, Ersatzfahrzeug) prüfen.
- Für MC20-Kunden ist die Bereitstellung eines Maserati Leihwagens oder Pick-up & Delivery für Service oder Instandsetzung obligatorisch.
- Reservierung je nach der gewählten Mobilitätslösung.

Begleitendes Dokument: [Methodenblatt „Mobilitätsangebot - 1. Kundenkontakt“](#)

8 Schlagen Sie mindestens 2 verschiedene Tage und Zeitfenster für einen Termin vor, um dem Kunden entgegenzukommen.

9 Vom Kunden neu formulierte Terminelemente

- Erinnern Sie den Kunden rechtzeitig vorher an das Datum, die Uhrzeit und den Grund des Termins.
- Teilen Sie dem Kunden den Namen der Person mit, die ihn am vereinbarten Tag empfangen wird.
- Teilen Sie dem Kunden mit, welche Gegenstände er am Tag des Termins mitbringen muss (Zulassungsbescheinigung, Wartungsprotokoll, Führerschein, Diebstahlsicherung, Kabel, falls LEV, ...), sowie auf welchem Parkplatz er vor Ort parken kann.
- Fragen Sie den Kunden, ob er kontaktiert werden und eine Erinnerung erhalten möchte und wie (E-Mail, SMS, Telefonanruf).
- Wenn der Kunde zustimmt, werden der Termin und die Mobilitätslösung dem Kunden 24 Stunden vor dem Termin bestätigt (SMS, E-Mail).

10 Kundenbedürfnisse antizipieren: Der Kontakt zur Serviceerinnerung muss mindestens 3 bis 4 Wochen vor dem Fälligkeitsdatum des Services erfolgen. **Bewährte Praktiken**

- Der Kunde kann per E-Mail oder SMS, oder der für die Terminvereinbarung zuständige Mitarbeiter bzw. das Callcenter des Händlers kann einen Anruf tätigen.
- Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit der Kontakte in einem speziellen Dokument.

02 | ANNAHME VORBEREITEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Soll von einer vernünftigen Beratung zur Wartung/Instandhaltung seines Fahrzeugs profitieren und, während der Entgegennahme, auf ein offenes Ohr für seine Anliegen stoßen.
- **Vertragshändler:** Muss die Geschichte des Kunden und seines Fahrzeugs kennen, um die am besten geeigneten Geschäftsvorschläge zu machen und genügend Zeit für die Entgegennahme einplanen, die es erlaubt, Qualität und Geschäft zu machen.

Zuständig: Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung, Serviceberater.

1 Kundenkartei mindestens 48 Stunden im Voraus vorbereiten

- Für vorhersehbare Eingriffe bereiten Sie die Kundenkartei vor mit:
 - Instandsetzungsauftrag mit Kundenanliegen und Befindlichkeiten
 - Bestellung von Ersatzteilen
 - Checkliste des Wartungsplans
 - Vom Kunden angeforderte Kostenvoranschläge oder Kostenvoranschläge
 - Überprüfung des Garantiestatus des Fahrzeugs und der Art des laufenden Servicevertrags, falls vorhanden
 - Nachweis, dass für das betreffende Fahrzeug keine Service-/Rückrufaktion durchgeführt werden muss
 - Wartungshistorie des Fahrzeugs
 - Zuvor durchgeführten Arbeiten (für einen an die Maserati-Richtlinie angepassten Vorschlag)
- Bei Diagnosearbeiten, wird bei Terminvereinbarung eine Vorab-Diagnoseprüfung durchgeführt
- Für Kunden mit einem Servicevertrag: Prüfung und Vermerk, ob zusätzliche Leistungen enthalten sind, um sie in der Phase der Entgegennahme anzubieten.
- Die Karteien werden nach SA oder nach Ankunftszeit im Empfangsbereich des Kunden bereitgelegt.

2 Vorbereitung der Mobilitätslösung mindestens 48 Stunden im Voraus

- Bereiten Sie die Mobilitätslösung vor:
 - Für ein Ersatzfahrzeug: Verfügbarkeit, Reservierung, Sauberkeit, Kraftstoff-/Batterieladestand prüfen und den Leihvertrag mit den Kontaktinformationen des Kunden vorab ausfüllen
 - Bei alternativen Mobilitätsangeboten (Taxi, Begleitservice des Händlers, usw.): Verfügbarkeit prüfen, die Lösung reservieren und der Kartei mit den Nutzungsdaten beifügen
 - Im Falle von Pick up & Delivery an die vom Kunden mitgeteilte Adresse, stellen Sie Informationen sicher, die die Organisation der Lösung ermöglichen (Adresse, Fahrzeit, Parkservice, ...).

3 Bei unvorhersehbaren Ereignissen muss der Kunde erneut kontaktiert werden.

- Rufen Sie den Kunden an, um sich zu entschuldigen und einen neuen Termin zu vereinbaren, sobald ein unvorhersehbares Ereignis eintritt.

4 Wenn der Kunde zustimmt, werden der Termin und die Mobilitätslösung dem Kunden 24 Stunden vor dem Termin bestätigt (SMS, E-Mail).

02 | ANNAHME VORBEREITEN

5 Gemeinsame Nutzung von Terminen mit anderen Services

- Die Terminliste wird 48 Stunden im Voraus ausgedruckt und an den Verkaufsmanager für Neufahrzeuge weitergegeben, um ihn über die Kunden zu informieren, die den Aftersales aufsuchen.

03 | WERKSTATT PRE-PICKING

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Kann das Fahrzeug innerhalb der angekündigten Zeit abholen.
- **Vertragshändler:** Steigerung der Produktivität der Techniker (5 bis 10 Minuten pro Einsatz, keine Wartezeiten am Ersatzteilschalter). Vorbestellung von Teilen, um fehlende Teile zu vermeiden und die Stillstandszeit des Fahrzeugs zu reduzieren.

Zuständig: Ersatzteile-Personal, Techniker

1 Teileverfügbarkeit prüfen

- Auf der Grundlage der Werkstatttermine, 2 Tage vor jedem Werkstattaufenthalt:
 - Erstellt das Ersatzteilmaterial die Liste der für den Eingriff benötigten Teile und überträgt sie in die Kundenkartei (die bei der Terminvereinbarung angelegt werden)
 - Prüft die Verfügbarkeit der Teile und bestellt sie gegebenenfalls
 - Ordnet die Teileliste den entsprechenden Unterlagen zu, um sie aus der Teilelagerliste zu streichen.
- Für die Termine des nächsten Tages prüft das Ersatzteilmaterial, ob neue Termine anstehen, wobei die Verfügbarkeit der Teile geprüft wird.

2 Im Voraus vorbereitete Teile

- 24h bis 48h vor dem Einsatz legt das Ersatzteile-Personal:
 - Die Teile zusammen mit dem Kommissionierschein in die mit der Auftragsnummer gekennzeichneten Körbe.
 - Das Datum des Eingriffs muss für jeden Korb (Tag und Woche) angegeben sein.
- Für nicht vorher festgelegte Termine des nächsten Tages werden die Teile nach dem gleichen Prinzip vorbereitet.

3 Den Technikern zur Verfügung stehende Teilekörbe

- Je nach Organisation der Arbeit sind die Teilekörbe:
 - für die Techniker in einem speziellen und zugänglichen Regal in der Werkstatt verfügbar
 - oder
 - sie werden zu den Technikern gebracht und in einem speziellen Bereich ihres Arbeitsplatzes platziert.
- Im Falle einer Terminabsage werden die Teile wieder ins Lager gebracht und die Kommissionierscheine storniert.

4 Nach dem Einsatz müssen die Körbe an den Lagertresen zurückgebracht und die nicht verwendeten Teile in den Bestand zurückgeführt werden.

04 | KUNDENEMPfang IM HÄNDLERBETRIEB

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Die Kunden fühlen sich willkommen und wissen immer, an wen sie sich wenden können.
- **Vertragshändler:** Unterbringung aller Gäste auf organisierte Weise. Vermitteln Sie dem Kunden einen guten ersten Eindruck vom Vertragshändler. Sie müssen für die Kunden sofort erkennbar sein.

Zuständig: Hostess, Mitarbeiter der Anmeldung (BO), Serviceberater (SA).

1	Umgebung des Vertragshändlers • Wegweiser deutlich und sichtbar für den Kunden gemäß den aktuellen Maserati CI-Richtlinien. • Saubere und gut gepflegte Flächen (Parkplätze, Vegetation, Gehwege). • Besucherparkplatz Aftersale exklusiv für Kunden, gekennzeichnet mit: – Mindestens 1 für Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgewiesener Platzplatz (die örtlichen Rechtsvorschriften überprüfen) – Bodenmarkierung
2	Ein Schild mit Informationen über den Vertragshändler • Am Eingang des Geländes und am Außengitter oder in unmittelbarer Nähe, falls vorhanden, ist ein Schild anzubringen, das entsprechend den örtlichen Vorschriften mindestens die folgenden Angaben enthält: – Firmenname, Anschrift, Telefonnummer und Internetadresse der Verkaufsstelle – Öffnungszeiten des Vertragshändlers für die einzelnen Services. • Die Informationen auf dem Schild am Verkaufsort, auf der Website und in den Smartphone-Anwendungen sind einheitlich.
3	Für den Kunden sichtbare Bereiche sind sauber und aufgeräumt Bitte beachten Sie die in OS 15 beschriebene Liste der für den Kunden sichtbaren Bereiche. AFTERSALES MANAGER-RUNDGANG
4	Für die Begrüßung der Kunden zuständige Mitarbeiter • Ein für die Begrüßung der Kunden zuständiger Mitarbeiter wird ernannt und ist sofort sichtbar: • Im Ausstellungsraum für Neuwagen: Host(s) oder Verkäufer, • An der Aftersales-Rezeption: BO oder SA. • Ein Dienstplan, der den Kundenempfang während der gesamten Öffnungszeiten sicherstellt, ist aktuell, gemeinsam genutzt und allen bekannt. • Falls erforderlich, wird der Kunde zu dem gewünschten Kontakt oder Service begleitet und die Verbindung sorgfältig aufrechterhalten. Bei einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit wird der Kunde in den Warteraum begleitet. Eine umfangreiche Ausstattung steht zur Verfügung (Laptop, Drucker, Steckdose, Wi-Fi, eine Tageszeitung usw.), ein heißes oder kaltes Getränk wird angeboten, der Warteraum ist sauber, die Heizung hat die richtige Temperatur und der Komfort ist garantiert.

04 | KUNDENEMPfang IM HÄNDLERBETRIEB

5

Unmittelbar identifizierbare Mitarbeiter

- Dauerhafter Ausweis für alle, die Kontakt zu Kunden haben, einschließlich:
 - Maserati-Logo,
 - Name und Vorname,
 - Position.

05 | ANNAHME DES FAHRZEUGS UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Erhält Aufmerksamkeit durch den SA und profitiert von einer perfekten Transparenz mit dem Vertragshändler.
- **Vertragshändler:** Respektiert den Kunden und bleibt loyal, wobei Reklamationen bei der Rückgabe vermieden werden.

Zuständig: Serviceberater (SA), Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung (BO), Werkstattleiter.

1 Begrüßung und Betreuung der Kunden bei der Ankunft

- BO begrüßt den Kunden / die Kundin, identifiziert ihn/sie und verweist ihn/sie an den für seine/ihre Akte zuständigen SA. Zum Zeitpunkt des Termins.
- Der Kunde / die Kundin wird mit seinem/i ihrem Namen angesprochen
- SA steht zur Verfügung und der Werkstattleiter oder der Aftersales Manager sind anwesend, wenn dies im Termin angegeben ist.
- Wenn etwas Unvorhergesehenes passiert, sorgt der BO dafür, dass dem Kunden nicht langweilig wird und für seinen Komfort.
- Einrichtung einer Personalverstärkung im Falle einer hohen Besucherzahl durch ein internes Verfahren.
- Ein Kunde, der nicht zu einem Termin erscheint, wird innerhalb von 24 Stunden zurückgerufen, um ggf. einen neuen Termin zu vereinbaren.

2 Kunden-/Fahrzeugdaten werden bei Bedarf vom SA aktualisiert

- Prüfen und aktualisieren Sie die Kundeninformationen (E-Mail-Adresse, Handynummer, Maserati Persona, falls erforderlich).
- Prüfen Sie die VIN des Fahrzeugs bei Vorlage der Zulassungsbescheinigung.
- Prüfen Sie die Zustimmung des Kunden zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten und aktualisieren Sie sie gegebenenfalls
- Prüfen Sie erneut, ob es eine Service- oder Rückrufaktion gibt.
- Bestätigen Sie den Grund für den Besuch und die erforderlichen Maßnahmen.
- Fragen Sie die Kundin/den Kunden, ob sie/er seit der Vereinbarung des Termins etwas anderes benötigt.

3 Vorfälle oder Mängel, die dem Kunden anhand der Checkliste für die Fahrzeugannahme von Maserati mitgeteilt werden, oder gegebenenfalls eine Probefahrt

- Der SA füllt eine Checkliste für den Empfang des Maserati Fahrzeugs aus, um die Auswirkungen auf den Kunden im Falle eines anormalen Betriebs des Fahrzeugs (Geräusche, Vibrationen, Fahrverhalten, Zwischenfälle usw.) zu charakterisieren.
- Falls erforderlich, wird dem Kunden eine Probefahrt mit dem Werkstattleiter angeboten, um den Defekt oder die Störung zu reproduzieren.

4 Fahrzeuginspektion gemäß dem Aftersales-Betriebsstandard „Dialogannahme“

05 | ANNAHME DES FAHRZEUGS UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN

5 Die auszuführenden Arbeiten werden dem Kunden vor Vertragsabschluss erläutert und bewertet

- Erweiterung des Reparaturauftrags um zusätzliche, vom Kunden gewünschte Arbeiten.
- Erstellung eines Kostenvoranschlags (unter Berücksichtigung der vom Kunden bezahlten Leistungen, mit Ausnahme von Garantiefällen und internen Reparaturarbeiten) für die bei der Fahrzeuginspektion vereinbarten Arbeiten, unter Berücksichtigung von Sonderangeboten, des Alters und des Kilometerstands des Fahrzeugs. Die Arbeiten werden dem Kunden erläutert und mit ihm zusammen bewertet.
- Beantragung der Genehmigung zur Durchführung von Probefahrten (ohne den Kunden) während der Reparatur.
- Erläuterung und Vorschlag, falls vorhanden, von Zahlungserleichterungen zur Förderung der Zustimmung des Kunden.
- Bestätigung der Übergabe.

Begleitendes Dokument: [Mobilitätsangebot: Methodenblatt für Annahme und Übergabe](#)

6 Den Kunden darüber informieren, dass am Ende der Arbeiten eine kostenlose Reinigung durchgeführt wird

- Autowäsche von außen und Innenreinigung mit dem Staubsauger.
- Alle Anmerkungen des Kunden werden auf dem Reparaturauftrag vermerkt.

7 Empfehlungen an den Kunden am Ende des Empfangs

- Übergeben Sie dem Kunden eine Kopie des unterzeichneten Arbeitsauftrags und der zugehörigen Datenschutzerklärung.
- Begleiten Sie vor Ort wartende Kunden in den Wartebereich und sorgen Sie für ihren Komfort. Maßgeschneiderte Dienstleistungen müssen für jede Art von Persona angeboten werden (z. B. Probefahrten für neue Modelle)
- Eine Mobilitätslösung wird vom SA mit der entsprechenden Beratung durchgeführt. Bei einem Ersatzfahrzeug:
 - Fragen Sie nach dem Führerschein und fügen Sie eine Kopie zu den Akten hinzu.
 - Überprüfen Sie den Zustand des Fahrzeugs auf dem Leihvertrag (Kraftstoffstand und / oder die Ladung der Traktionsbatterie und den Kilometerstand).
 - Übergabe des Fahrzeugs mit Unterschrift beider Parteien auf dem Leihvertrag.
- Dem Kunden wird gedankt und er wird begrüßt.

06 | DIALOGANNAHME

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Profitiert von der persönlichen Beratung durch den Serviceberater und erhält einen klaren und begründeten Kostenvoranschlag für den Service.
- **Vertragshändler:** Erzielt zusätzliche Umsätze, vermeidet Reklamationen bei der Rückgabe des Fahrzeugs.

Zuständig: Serviceberater (SA).

1	Identifizierung des begehbaren Bereichs	• In Übereinstimmung mit der Maserati-Referenz soll der begehbare Bereich: • Geschützt, hell, ruhig und in der Nähe der Rezeption sein • Sauber, aufgeräumt und sicher sein • Ordentlich sein, so dass man sich ungehindert um das Fahrzeug herum bewegen kann.
2	Schutz und Identifizierung von Fahrzeugen	• Zu schützende Elemente: • Fahrersitz • Fahrerfußraum • Lenkrad • Schalthebel, falls betroffen • Handbremse (bei manueller Handbremse) • Identifizierung des Fahrzeugs: • Fahrzeugschild mit Identifikationsnummer im Fahrzeug. • Schlüsselanhänger mit Identifikationsnummer an den Kundenschlüsseln. • Die Fahrzeugidentifikationsnummer wird erfasst und dem Reparaturauftrag hinzugefügt
3	Inspektion des Fahrzeugs beim Empfang durch den Serviceberater	• Die Inspektion des Fahrzeugs wird im Beisein des Kunden mit Hilfe der Checkliste für den Rundgang (oder der digitalen Checkliste für Tablet, Smartphone usw.) und der Checkliste für die Fahrzeugannahme (je nach Situation) durchgeführt. • Ausgehend vom Innenraum des Fahrzeugs und dem abgelesenen Kilometerstand sowie gegebenenfalls dem Kraftstoff- oder Batterieladestand erfolgt die Inspektion des Fahrzeugs anhand von Sichtkontrollen ohne Demontage. • Der Kilometer- und Kraftstoffstand oder der Ladezustand der Traktionsbatterie werden auf der Checkliste für den Rundgang oder der Checkliste für die Fahrzeugannahme (je nach Situation) eingetragen. • Die Kontrollen werden gemeinsam mit dem Kunden erläutert und hervorgehoben. • Die zusätzlichen Arbeiten werden ermittelt, bewertet und auf dem Reparaturauftrag vermerkt, wobei die aktuellen Sonderangebote berücksichtigt werden. • Der Betrag der zusätzlichen Arbeiten wird auf den Reparaturauftrag übertragen. • Für Zubehör wird geworben und Kundenprogramme werden angeboten.

Begleitende Dokumente: [Checkliste für den Rundgang](#) / [Checkliste für die Fahrzeugannahme](#)

07 | WERKSTATTARBEITEN UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN ZU AUFTRAGSERWEITERUNGEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Ist versichert, dass die Arbeiten gemäß den Empfehlungen von Maserati erfolgen und dass er bei der Wartung seines Fahrzeugs in völliger Transparenz professionell beraten wird.
- **Vertragshändler:** Bietet dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt zusätzliche Arbeiten an und vermeidet gleichzeitig Reklamationen des Kunden.
- **Zuständig:** Aftersales Manager, Serviceberater (SA), Werkstattleiter, Techniker.

1 Arbeiten werden nach Kundenwunsch ausgeführt

- Der Serviceberater parkt das Fahrzeug auf dem Parkplatz für „zu reparierende Fahrzeuge“.
- Der Serviceberater leitet das Dossier an den Werkstattleiter weiter, wobei er alle erforderlichen Angaben macht, damit der Kundenauftrag richtig verstanden wird.
- Der Werkstattleiter prüft, ob die Teile und Arbeitsleistungen den Anforderungen des Kunden entsprechen, korrigiert Unstimmigkeiten mit dem Serviceberater und übermittelt dem Techniker die für den erfolgreichen Abschluss der Arbeit erforderlichen Elemente.

2 Eingehende Prüfung des Fahrzeugs gleich zu Beginn der Arbeiten

- Zu Beginn der Arbeiten führt der Techniker eine technische Inspektion des Fahrzeugs durch, um eventuelle zusätzliche Arbeiten zu ermitteln.
- Falls eine eigene Anwendung vorhanden ist, werden die zusätzlichen Arbeiten per Video oder Foto erklärt und bewertet und dem Kunden zugeschickt.

3 Das Einverständnis des Kunden ist erforderlich, bevor die in der Werkstatt ermittelten Arbeiten durchgeführt werden.

- Der Techniker teilt dem Werkstattleiter/Serviceberater die Ergebnisse der Kontrollen anhand der vollständigen Inspektionscheckliste im Rahmen von Wartungs- oder Nicht-Wartungsarbeiten und der Video- oder Fotounterstützung (falls vorhanden) mit.
- Der Serviceberater erstellt einen Kostenvoranschlag für diese Reparaturen, prüft die Verfügbarkeit der Teile, die Auslastung der Werkstatt und die möglichen Auswirkungen auf den ursprünglichen Übergabetermin.
- Der Serviceberater setzt sich mit dem Kunden in Verbindung, um ihn über die zusätzlich durchzuführenden Arbeiten (unter Berücksichtigung des Fahrzeugalters und der Sonderangebote) und einen möglichen neuen Termin für die Rückgabe zu informieren.
- Falls vorhanden, erfolgt die Kontaktaufnahme über eine eigene Anwendung, und das Video/Foto wird dem Kunden zusammen mit einem Kostenvoranschlag für die entsprechenden Arbeiten zugesandt.
- Der Kunde muss eine schriftliche Bestätigung per SMS, Post oder über eine eigene Anwendung erhalten.
- Sobald der Vertrag eingegangen ist, werden der Werkstattleiter und der Techniker schnell informiert.
- Falls der Kunde nicht einverstanden ist, werden die zusätzlichen Arbeiten auf der Checkliste für die vollständige Inspektion aufgeführt und in den zu planenden Arbeiten detailliert beschrieben.

07 | WERKSTATTARBEITEN UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN ZU AUFTRAGSERWEITERUNGEN

4 Eingriffe, die gemäß den Maserati-Verfahren durchgeführt werden

- Falls erforderlich, stellt der Werkstattleiter dem Techniker die Maserati-Reparaturmethoden zur Verfügung und erklärt sie ihm.
- Die Info-Entertainment-Einstellungen dürfen während der Arbeiten nicht verändert werden (es sei denn, der Eingriff hat Auswirkungen darauf).
- Falls betroffen, füllt der Techniker das Begleitdokument und die Herstellerwarnungen aus (Zwischenfallbericht, Sicherheitswarnung).
- Der Techniker füllt die Checkliste für die Gesamtinspektion aus und informiert den Werkstattleiter über den Abschluss der Arbeiten.
- Der Werkstattleiter oder der zuständige Techniker veranlasst bei Bedarf die Probefahrt und die Qualitätskontrolle.

5 Qualitätskontrolle gemäß Betriebsstandard „Qualitätskontrolle vor Übergabe des Fahrzeugs“ durchgeführt

- Muss durchgeführt werden, sobald die Arbeiten beendet sind.

Begleitendes Dokument: [Betriebsstandards 8. QUALITÄTSKONTROLLE VOR ÜBERGABE DES FAHRZEUGS](#)

6 Fahrzeugwäsche nach der Qualitätskontrolle

- Das Fahrzeug wird gewaschen (Außenwäsche und Innenreinigung des Fahrzeugs), sobald die Qualitätskontrolle durchgeführt wurde, es sei denn, der Kunde ist mit der Reparatur nicht einverstanden.
- Der SA wird informiert, sobald die Arbeiten fertiggestellt sind und das Fahrzeug zum vereinbarten Zeitpunkt zurückgegeben werden kann
- Das Fahrzeug wird im Übergabebereich in Fahrtrichtung abgestellt, beschädigte Schutzabdeckungen werden ausgetauscht.

08 | QUALITÄTSKONTROLLE VOR FAHRZEUGÜBERGABE

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten wegen mangelhafter Ausführung der Arbeiten vermeiden. Fahrzeug bleich beim ersten Mal ordnungsgemäß und gemäß den Wünschen des Kunden instand setzen.
- **Vertragshändler:** Qualitätsmängel vor der Rückgabe erkennen und korrigieren. „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten vermeiden. Kostenaufwand verringern. -> ERSTBEHEBUNGSRATE (First Time Fix Rate, FTFR)

Zuständig: Aftersales-Manager, Techniker, Qualitätsprüfer

1 Selbst- und Qualitätskontrolle

1. Ebene der Qualitätskontrolle:

- Selbstkontrolle des Technikers während der gesamten Arbeiten mit Dokumentation auf dem Instandsetzungsauftrag (Überprüfung jeder Arbeitslinie entsprechend der Kennzeichnung) und auf der Vollständigen Checkliste für die Fahrzeuginspektion.

2. Ebene der Qualitätskontrolle:

- Qualitätskontrolle durch eine vom Aftersales-Manager benannte Person (z. B. den Werkstattleiter).
- Die Qualitätskontrolle wird auf dem Instandsetzungsauftrag und auf der Checkliste für die schnelle Fahrzeuginspektion, in der die Kontrollen detailliert aufgeführt sind, dokumentiert: Dokumentationen, statisch und dynamisch.
- Die Qualitätskontrolle muss durch die Überprüfung des Instandsetzungsauftrags, des gesamten Fahrzeugs und nicht nur der durchgeführten Instandsetzungen sowie der Übergabe der Unterlagen an der Annahme erfolgen. Das Fahrzeug muss bei der Rückgabe an den Kunden einwandfrei sein.

Im Falle von Nacharbeiten:

- Außer bei Arbeitsüberlastung und mangelnder Qualifikation bittet der Qualitätsprüfer den Techniker, der vor ihm an dem Fahrzeug gearbeitet hat, die Nacharbeit durchzuführen.
- Die Fehlerbehebung und die zugrunde liegende Ursache werden in einem Formblatt festgehalten, um bei Bedarf einen Maßnahmenplan zu erstellen.

08 | QUALITÄTSKONTROLLE VOR FAHRZEUGÜBERGABE

2 Qualitätskontrollen je nach Art der Maßnahme	
Wartung / Instandsetzung	
Zu verwendende Unterlagen: • Techniker → Vollständige Checkliste für die Fahrzeuginspektion • Qualitätsprüfer → Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle	Häufigkeit der Qualitätskontrollen: • 100 % der Eingriffe
Diagnose/andere Eingriffe	
Zu verwendende Unterlagen: • Qualitätsprüfer → Checkliste für die Fahrzeugentgegennahme + Auswertung der Diagnose + Instandsetzungsbereich + Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle	Häufigkeit der Qualitätskontrollen: • 100 % der Eingriffe
Karosserie	
Zu verwendende Unterlagen: • Techniker → Formular zur kontinuierlichen Überprüfung der Arbeiten • Qualitätsprüfer → Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle	Häufigkeit der Qualitätskontrollen: • 100 % der Eingriffe
Der Werkstattleiter sollte die Arbeit seiner Mitarbeiter überprüfen, indem er eine zusätzliche Qualitätskontrolle bei 5 % der reparierten/instand gesetzten Fahrzeuge durchführt.	

Begleitendes Dokument: [Checkliste für die Qualitätskontrolle](#)

3 BESONDERHEITEN DES ELEKTROFAHRZEUGS	
Aufladen des Fahrzeugs bei einem Batteriestand von weniger als 70 % <i>Erinnerung: Dieses Aufladen hat keinen Einfluss auf den mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt der Fahrzeugrückgabe.</i>	
4 Qualitätskontrollen Überwachung	
Durch den Aftersales-Manager. Tägliche Überwachung der Qualitätsindikatoren Überprüfung einiger Karteien, um sicherzustellen, dass der Qualitätskontrollprozess bei 100 % der Fahrzeuginstandsetzungen umgesetzt wird. Hinweis darauf, dass 100 % der Fahrzeuginstandsetzungen auf Qualität kontrolliert werden.	
Unterlagen müssen geprüft werden: • Vollständigkeit	Häufigkeit der Qualitätskontrollen: • Mindestens 2 Wochen bei bereits kontrollierten Fahrzeugen
Überwachung von „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten und Nacharbeiten durch Festlegung von Maßnahmenplänen mit Nachfassaktionen (Follow-up) gewährleisten, um Wiederholungsfälle zu vermeiden.	

09 | PRÄVENTIVE MAßNAHMEN BEI QUALITÄTSMÄNGELN

Auf Markenebene werden die im Netz und in den Werkstätten durchgeführten Eingriffe mit Hilfe des Qualitätsindikators FRFT (Fix Right First Time) überwacht.

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten wegen mangelhafter Ausführung der Arbeiten vermeiden. Fahrzeug bleich beim ersten Mal ordnungsgemäß und gemäß den Wünschen des Kunden instand setzen.
- **Vertragshändler:** Vermeidung von Qualitätsmängeln im Aftersales durch Ermittlung der Ursachen für Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten und Festlegung von Maßnahmenplänen. - > ERSTBEHEBUNGSRATE (First Time Fix Rate, FTFR)

Zuständig: Aftersales-Manager und das gesamte Team.

1 Kontinuierliche Überwachung des FRFT-Indikators

Aftersales-Manager:

- Muss den wöchentlichen FRFT-Indikator prüfen und sein Geschäft im Vergleich zu seinen gesetzten Zielen zu positionieren.
- Die Kundenprotokolle für beim ersten Mal nicht abgeschlossene Eingriffe lesen.

Begleitendes Dokument: [Ansatzraster - Hauptrisiken der Rückkehr in die Werkstatt-Arbeiten](#)

2 Im Falle von Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten die die zugrunde liegende Ursache ermitteln und beheben

Aftersales-Manager:

- Informiert systematisch über „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten gemäß dem Aftersales Betriebsstandard (OS) „Rückkehr in die Werkstatt“.
- Bei jeder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit oder Nacharbeit benennt er eine bestimmte Person (Werkstattdirektor oder Qualitätsprüfer) oder beauftragt sie, Folgendes zu tun:
 - Legt einen Erfassungsbogen für Nacharbeit und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit an.
 - Organisiert die vorrangige Bearbeitung der Nacharbeit oder der „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit und ergreift entsprechende Korrekturmaßnahmen.
- Verfügt über die Elemente, die es ihm ermöglichen, Anomalien, ihre Lösungen und ihre Ursachen zu identifizieren.
 - Erfasst die Erfassungsbögen für Nacharbeiten und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten werden jede Woche in einer Arbeitsmappe.
 - Die Reihenfolge der Erfassungsbögen berücksichtigt die Priorisierung der Ursachen nach den Kriterien:
 1. Häufigkeit.
 2. Schweregrad.
 - Analysiert das Problem, um die zugrunde liegende Ursache für die häufigsten und/oder schwerwiegendsten Nacharbeiten/„Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten zu ermitteln, und dokumentiert diese.

Begleitendes Dokument: [Erfassungsbogen für Nacharbeit und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten](#)

[Erklärungsblatt zur "5 Whys"-Methode](#)

[Video zur Anwendung der "5 Whys"-Method](#) <https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE>

09 | PRÄVENTIVE MAßNAHMEN BEI QUALITÄTSMÄNGELN

3 Festlegen und Umsetzen von Maßnahmen zur Prävention

Aufgaben des Aftersales-Manager mindestens einmal im Monat:

- Detaillierte Analyse anhand der Erfassungsbögen der Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten.
- Definition von Maßnahmenplänen für wiederkehrende Ursachen oder Ursachen mit hohem Einfluss auf den Kunden.
- Kontrolle der Wirksamkeit der Maßnahmenpläne:
 - Sicherstellen, dass die festgestellten Probleme nicht wieder auftreten.
 - Durch Überwachung der Verbesserung der Qualitätsergebnisse.

Begleitendes Dokument: [Pläne für vorbeugende Maßnahmen und Folgemaßnahmen](#)

4 Ausarbeiten von Maßnahmenplänen und Teilen von Ergebnissen

Der Aftersales-Manager kümmert sich/organisiert Folgendes:

- Täglich eine frühmorgendliche Qualitätsbesprechung von 5 bis 10 Minuten mit dem gesamten Werkstattpersonal.
- Jede Woche eine Besprechung über die Maßnahmenpläne mit dem Werkstattleiter oder dem Qualitätsprüfer und dem Serviceberater.
 - Vorlage von neuen Maßnahmenplänen nach der Analyse.
 - Weiterverfolgung der laufenden Maßnahmenpläne bis zu deren Abschluss.
- Jeden Monat eine Besprechung zur Kommentierung der Qualitätsergebnisse mit dem Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung, dem Serviceberater, dem Qualitätsprüfer und dem Werkstattleiter.
- Alle 3 Monate eine Sitzung zur Zusammenfassung der Ergebnisse mit allen Mitarbeitern des Aftersales.

Begleitendes Dokument: [Tabelle Erfassungsbogen „Nacharbeiten“ und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten](#)

10 | ERLÄUTERUNG DER ARBEITEN UND FAHRZEUGRÜCKGABE

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Wird zum vorgesehenen Zeitpunkt vom Serviceberater freundlich empfangen und begrüßt, indem er Erklärungen zu den Arbeiten und Ratschläge zur Wartung erhält.
- **Vertragshändler:** Empfängt den Kunden unter guten Bedingungen, stellt seine Zufriedenheit und Loyalität sicher und bereitet den nächsten Besuch des Kunden vor.

Zuständig: Serviceberater (SA).

1

Vorbereitung der Übergabeunterlagen vor der Ankunft des Kunden durch den Serviceberater

- Vorbereitung der Unterlagen mit:
 - ✓ Reparaturauftrag und Rechnungsformular als Beleg für die Arbeit und der Kostenklärung
 - ✓ Vollständige Inspektions-Checkliste, fundiertes und abgestempeltes Instandhaltungsprotokoll (bei Instandhaltung), Empfehlungen für künftige Arbeiten (bei anderen Eingriffen)
 - ✓ Gegebenenfalls angeforderte Kontrollen und Ergebnisse
 - ✓ Bedienungsanleitungen für verkauftes Zubehör, falls zutreffend
- Berechnen Sie die zu planenden Arbeiten und drucken Sie den Kostenvoranschlag für den Kunden unter Berücksichtigung von Alter und Kilometerstand des Fahrzeugs für ein angepasstes Angebot aus.

2

Bestätigung des Übergabetermins an den Kunden

- Bestätigen Sie dem Kunden den Zeitpunkt der Übergabe (Telefon, E-Mail, SMS) und sorgen Sie gegebenenfalls für die Anwesenheit des Werkstattleiters.

3

Begrüßung Kunde

- Begrüßung des Kunden zum vereinbarten Termin bei seiner Ankunft in Anwesenheit des Werkstattleiters oder gegebenenfalls des Aftersales Managers.
- Bei hoher Arbeitsbelastung wird das Personal durch interne Verfahren verstärkt.

4

Übergabe und Inspektion des Ersatzfahrzeugs, falls zutreffend

- Führen Sie die Fahrzeugtour mit dem Kunden durch (Abschluss der Angelegenheit), indem Sie sicherstellen, dass die Mobilitätslösung seine Erwartungen erfüllt.
- Befüllen Sie das Fahrzeug mit Kraftstoff und/oder laden Sie die Traktionsbatterie und unterschreiben Sie dann den Leihvertrag und lassen Sie ihn vom Kunden unterschreiben.
- Leiten Sie die Übergabeinformationen an den Manager für Mobilitätslösungen weiter, um den Zeitplan zu aktualisieren.

Begleitendes Dokument: [Mobilitätsangebot: Methodenblatt für Annahme und Übergabe](#)

10 | ERLÄUTERUNG DER ARBEITEN UND FAHRZEUGRÜCKGABE

5 Erläuterung und Aufschließung der durchgeführten Arbeiten

- Erläutern Sie ausführlich die durchgeführten Arbeiten anhand der entsprechenden Unterlagen.
- Bestätigen Sie den Eingriff, die von Maserati und/oder dem Händler unterstützten Arbeiten (einschließlich der Reinigung).
- Bestätigen Sie die durchgeführten Kontrollen im Zusammenhang mit dem Eingriff, der Sicherheit und dem ordnungsgemäßen Funktionieren des Fahrzeugs.
- Bestätigen Sie, falls erforderlich und falls zutreffend, die Behebung der Mängel mit dem Kunden.
- Überprüfen Sie mit dem Kunden die Übereinstimmung der Proforma-Rechnung mit dem Reparaturauftrag.
- Weisen Sie auf die Reparaturen hin, die der Kunde nicht akzeptiert hat, und fügen Sie sie in die Rechnung ein (insbesondere, wenn sie Auswirkungen auf die Sicherheit des Fahrzeugs haben).
- Die Schlussrechnung mit allen Inhalten oder die Bestätigung des Eingriffs wird ausgedruckt.

6 Kundenberatung zu ihrem Fahrzeug und zusätzliche Serviceempfehlungen

- Beraten Sie den Kunden über die zu planenden Arbeiten und die künftige Wartung seines Fahrzeugs und schätzen Sie die künftigen Arbeiten je nach Fahrzeugalter und Werbeangeboten.
- Stellen Sie das Maserati Qualitätszertifikat für MC20-Kunden bereit.
- Schlagen Sie die erweiterte Garantie und/oder Wartungsprogramme vor (falls zutreffend)
- Schlagen Sie Produkte wie Komplettträder, Steinschlagschutz, Wartung für Batterieladegeräte vor.
- Bieten Sie den Download der Maserati App an
- Setzen Sie den Kunden über die Telefonnummer des Maserati Kundendienstes und über eine Kontaktaufnahme durch den Vertragshändler innerhalb von 4 Tagen per Telefon und anschließend durch Maserati per E-Mail innerhalb von 5 Tagen in Kenntnis, um die Zufriedenheit des Kunden zu gewährleisten.*

*je nach Region.

Begleitendes Dokument: [Methodenblatt für das Abschlussgespräch / Tabelle zur Nachbereitung des Abschlussgesprächs](#)

7 Begleiten Sie den Kunden zu seinem Fahrzeug, indem Sie sich bei ihm bedanken und für seine Zufriedenheit sorgen

- Während Sie die Kunden zum Fahrzeug bringen, bedanken Sie sich bei ihm für ihren Besuch beim Vertragshändler und fragen sie, ob er Empfehlungen hat, wie der Vertragshändler seine Dienstleistungen für sie oder ihre Freunde und Familienmitglieder in Zukunft verbessern kann.
- Entfernen Sie die Schutzabdeckungen vor dem Kunden.
- Wenn der Kunde gegangen ist, geben Sie den Empfehlungsgrad auf einem täglichen Konsolidierungsblatt an und geben Sie die Ursache der Unzufriedenheit an, falls diese bestehen bleibt, um sie mit dem Aftersales Manager zu teilen.

11 | FOLGEKONTAKT (FOLLOW-UP-KONTAKT)

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Der Kunde soll eine dauerhafte und privilegierte Beziehung mit dem Händler haben. Dem Kunden die Möglichkeit geben, seine Zufriedenheit zu äußern.
- **Vertragshändler:** Identifizierung unzufriedener Kunden. Unzufriedenheit in eine Gelegenheit verwandeln, Professionalität zu zeigen. Wiederkehrende Ursachen für eine bessere Handhabung und Betreuung identifizieren.

Zuständig: Serviceberater (SA).

1 Kundenkontakt innerhalb von 4* Arbeitstagen (* abhängig von den regionalen NPS-Geschäftsbedingungen)

- Alle Kunden anrufen:
 - Innerhalb von 4* Tage mit Rückverfolgung durch den Händler (dringend empfohlen) oder einen Dienstleister
 - Bei „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten ausschließlich durch den Aftersales-Manager des Händlers.
 - Nach 3 erfolglosen Telefonkontakten zu verschiedenen Tageszeiten eine Sprachnachricht aufnehmen oder eine SMS/E-Mail senden.
- Kundenkontakt nach:
 - Arbeitsblatt Tabelle für Kundenfolgekontakte nach Instandsetzung) mit:
 - Liste der zu kontaktierenden Kunden (wenn der Anbieter versichert ist, wurde die Liste aus den „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten entfernt und enthält alle Informationen, die eine personenbezogene Abwicklung ermöglichen, Datum und Art des Eingriffs, ausgetauschte Teile, Name des Serviceberaters, Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs oder Pick-up & Delivery-Service...),
 - Datum und Uhrzeit der Kontakte, mündliche Äußerungen des Kunden, Lösungen und Antworten, die dem Kunden gegeben wurden.
 - Kundenkartei zur Vorbereitung des Anrufs unter Berücksichtigung der Art des Eingriffs (wenn der Kontakt durch den Händler erfolgt).

Begleitendes Dokument: [Methodenblatt Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach der Instandsetzung](#)
[Arbeitsblatt Tabelle für Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach Instandsetzung](#)

2 Personalisierte Vorgehensweise bei der Arbeit D+ 1 einer jeden Unzufriedenheit

- Bei Kundenunzufriedenheit wird dies durch E-Mail, soziale Netzwerke, E-Reputation dokumentiert.
 - In der Kundenkartei nach den letzten Eingriffen suchen.
 - Eine oder mehrere Antworten/Lösungen werden vor dem Telefonwanne ggf. mit dem Aftersales-Manager besprochen.
 - Bei sozialen Netzwerken oder E-Reputation wird eine schriftliche Antwort gegeben, die sich auf das Telefonat mit dem Kunden bezieht. Die Antwort muss höflich, respektvoll und sachlich sein, wobei dem Kunden für seine Treue gedankt wird.
- Bei Unzufriedenheit, die am Tag vor dem Anlegen des Arbeitsblatts „Tabelle für Kundenfolgekontakte nach Instandsetzung“ festgestellt wurde, sind die Aufgaben des Aftersales-Managers:
 - Überprüft jede Kundenkartei und jeden Beteiligten
 - Erwägt eine oder mehrere Antworten/Lösungen
 - Ruft den Kunden an mit dem Ziel, den Kunden wieder zufrieden zu stellen, damit er uns weiterempfiehlt
- Die Tabelle zur Kontaktverfolgung und -analyse wird aktualisiert.

Begleitendes Dokument: [Arbeitsblatt Telefon-/Mail-Skripte Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach der Instandsetzung](#)

11 | FOLGEKONTAKT (FOLLOW-UP-KONTAKT)

3

Folgekontakt (Follow-up-Kontakt) nach der Instandsetzung durch den Aftersales-Manager

- Sicherstellen, dass nach extern oder in der Werkstatt durchgeführten Eingriffen regelmäßig Kontakte hergestellt werden, um die Tabelle zur Überwachung und Analyse der Kontakte zu ergänzen. Die wichtigsten zu verfolgenden Angaben sind:
 - Anzahl der hergestellten Kontakte
 - Anzahl der erfolgreichen Kontakte
 - Kundenaussagen aus den Qualitätsumfragen
- Dieses Follow-up ist mindestens alle 15 Tage im Rahmen von Besprechungen mit dem Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung (BO) und/oder Serviceberater zu besprechen.
- Etwaige Abweichungen sind zu beheben.

12 | RÜCKKEHR IN DIE WERKSTATT

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Das Vertrauen des Kunden zurückgewinnen.
- **Vertragshändler:** Die Zufriedenheit der Kunden wieder herstellen, ein professionelles Image schaffen, eine Schädigung des Markenimages vermeiden, den Kostenaufwand verringern.

Zuständig: Serviceberater (SA), Aftersales-Manager.

1	Kenntlichmachung als Rückkehr in die Werkstatt bei der Terminvereinbarung
	• Terminvorschlag innerhalb von 2 Arbeitstagen und Kennzeichnung als Rückkehr in die Werkstatt im Terminkalender. • Der Aftersales-Manager wird grundsätzlich über jede Rückkehr in die Werkstatt informiert.
2	Kenntlichmachung der Karteien für Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeuge am Empfang und in der Werkstatt
	Die Kenntlichmachung der Karteien für Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeuge am Empfang ist ein Mindeststandard: • Eine optische Hilfe auf dem Instandsetzungsauftrag (Farbtafel, Etikett, spezifischer Stempel, ...) • Ein für die Werkstatt spezifischer farbiger Umschlag, der die gesamte Kartei mit entsprechenden Unterlagen enthält. • Die Karteien für Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeuge werden im Ablauf der Werkstatt sichtbar gekennzeichnet.
3	Kenntlichmachung von Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeugen
	Bei der Fahrzeuginspektion durch den SA wird ein spezielles Erkennungszeichen (Spiegelaufhänger, Fahne usw.). am Fahrzeug angebracht, um eine Rückkehr in die Werkstatt kenntlich zu machen. Dieses Erkennungszeichen ist nach der Qualitätskontrolle vor der Rückgabe an den Kunden zu entfernen.
4	Eingriffe bei Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeugen werden mit besonderer Sorgfalt durchgeführt
	In der Werkstatt werden diese Eingriffe durchgeführt: • unter der Aufsicht des Werkstattleiters oder des Qualitätsprüfers • Unterliegt einer systematischen Qualitätskontrolle vor der Rückgabe durch eine vom Aftersales-Manager autorisierte Person.
Siehe Aftersales Betriebsstandard Nr.8 Qualitätskontrolle vor Rückgabe des Fahrzeugs	
5	Detaillierte Erklärung der durchgeführten Arbeiten bei der Rückgabe an den Kunden
	• Durchgeführt vom Serviceberater und bei sensiblen Fällen vom Aftersales-Manager. • Probefahrt mit dem Kunden, falls erforderlich, um die vorgenommene Instandsetzung mit ihm zu überprüfen.

12 | RÜCKKEHR IN DIE WERKSTATT

6	Rückkehr in die Werkstatt Überwachung und Weiterverfolgung der daraus resultierenden Maßnahmenpläne
	Wöchentliches Follow-up mit dem Qualitätsprüfer, dem Werkstattmeister und dem Serviceberater zum Austausch bezüglich: • „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten und wöchentliche Aktualisierung mit Identifizierung der zugrunde liegenden Ursache und Wiederholungsfällen. • Weiterverfolgung der laufenden Maßnahmenpläne bis zu deren Abschluss. • Analyse von Schlüsselindikatoren (Qualitätsumfrage, Quote der Rückkehr in die Werkstatt-Arbeiten, nicht in Rechnung gestellte Stunden ...).
	Dies ist in der OS Nr. 9 - Präventive Maßnahmen bei Qualitätsmängeln im Aftersales besonders detailliert beschrieben.

13 | LEAD-BEARBEITUNG

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Reaktivität des Vertragshändlers in Bezug auf die Anfrage des Kunden. Qualität der Antworten.
- **Vertragshändler:** Verbesserung der Qualität der Kontakte, die an den Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung, den Serviceberater und das Ersatzteilmittelpersonal übermittelt werden. Erhöhung der Aftersales-Einträge durch Kundenanfragen.

Die wichtigsten Funktionen: Aftersales Manager.

1

Zuweisung eines Leads, sobald er empfangen wurde, entsprechend der Art

- Weisen Sie unter der Verantwortung des Aftersales Managers Leads über ein Bearbeitungstool für Leads oder manuell an die beauftragte(n) Person(en) zu, die antworten können:
 - ✓ Für den Fall der Abwesenheit des Aftersales Managers wird eine Alternative für die Zuweisung zu einem Lead ermittelt und benannt.
 - ✓ Der Aftersales Manager legt eine Zuweisungsregel für Leads fest und teilt sie allen Beteiligten mit.
- Bei der Verwendung eines Tools zur Bearbeitung von Leads werden die E-Mail-Adressen des Aftersales Managers, des Stellvertreters und/oder der beauftragten Personen eingegeben (Alarm für die Zuweisung eines Leads). Das Tool ist eingerichtet und auf dem neuesten Stand.

2

Vorbereitung des Kundenkontakts durch die für die Beantwortung eines Leads zuständige Person

- Achten Sie auf:
 - ✓ Die Art der Anfrage des Kunden
 - ✓ Kundenhistorie bei Maserati (Kundendaten in der Datenbank),
 - ✓ Der Kunde stimmt der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu (gemäß den örtlichen Vorschriften).
 - ✓ Vorhandensein eines Servicevertrags für das Fahrzeug des Kunden, sofern die VIN bekannt ist.
- Haben Sie Folgendes zur Hand:
 - ✓ Terminplan für Aftersales und Werkstattauslastung,
 - ✓ Die nötigen Elemente, um auf die Anfrage des Kunden reagieren zu können.

Begleitendes Dokument: [Lead-Bearbeitung: Beispiel für Phone_Script](#)

3

Kontaktaufnahme mit dem Kunden innerhalb eines Tages nach dem Treffen mit dem Lead durch die zugewiesene Person.

In der Reihenfolge ihrer Priorität ist der Kundenkontakt:

- Telefonisch
 - ✓ Wenn der erste Anruf erfolglos bleibt, hinterlassen Sie eine Sprachnachricht, in der Sie den Kunden darüber informieren, dass die Anfrage geprüft wird und dass er erneut angerufen wird.
- Per E-Mail
 - ✓ Senden Sie nach 3 erfolglosen Kontaktversuchen zu verschiedenen Zeiten innerhalb von 48 Stunden eine E-Mail
 - ✓ Wenn die Telefonnummer des Kunden ungültig ist, senden Sie eine E-Mail.

Begleitende Dokumente: [Lead-Bearbeitung, Textbeispiel: Sprachnachricht / Umgang mit Leads_Textbeispiel – E-Mail](#)

13 | LEAD-BEARBEITUNG

4 Rückverfolgbarkeit aller Kundenkontakte

Eine Rückverfolgbarkeit aller Kundenkontakte ist vorhanden. Für jeden zugewiesenen Lead stellt die für die Reaktion zuständige Person eine Tabelle zur Verfolgung und Analyse der Kundenkontakte zur Verfügung:

- Datum und Uhrzeit der Kontaktaufnahme
- Eine wörtliche Niederschrift des Kundenkontakts und der Lösungen oder Antworten, die dem Kunden bei einem Kontakt angeboten werden.

Begleitendes Dokument: **Tabelle Kundenkontakt-Nachverfolgung** : nur für Märkte, in denen Salesforce (SFDC) nicht verfügbar ist

5 Aftersales Manager Nachverfolgung und Animierung von Leads

Stellen Sie täglich sicher, dass alle Leads mit einer der folgenden Methoden bearbeitet werden oder in Bearbeitung sind:

- Das Salesforce-Werkzeug
- Übersichtstabelle, falls vorhanden, aus dem Lead Processing Tool
- Bericht zur Aktivitätsüberwachung mit den Merkmalen „Art des Kontakts“, „Anzahl der Kontakte“, „Arbeitsfortschritt innerhalb von 1 Arbeitstag“, ob der Termin eingehalten wird usw.

Als Unterstützung der Überwachung, des Austauschs und der Erleichterung der wichtigsten Merkmale bei wöchentlichen und/oder monatlichen Sitzungen mit dem Serviceberater

14 | ERFOLGREICHE ZUBEHÖRVERMARKTUNG

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Siehe Maserati Zubehör. Wird über das verfügbare Zubehör für das bestellte oder eigene Fahrzeug beraten und über die Preise informiert. Übernimmt das Fahrzeug mit dem bestellten und eingebauten Zubehör.
- **Vertragshändler:** Steigerung des Verkaufs von Zubehör, Ausbau der Aftersales-Aktivitäten.

Zuständig: Ersatzteile-Personal, Serviceberater.

1	Benennung des Ersatzteile-Personals	• Das Ersatzteile-Personal hat eine Funktionsbeschreibung. • Das Ersatzteile-Personal verwaltet zusammen mit dem Serviceberater die verschiedenen in diesem Standard vorgestellten Maßnahmen
2	Liste des zu bewerbenden Zubehörs	• Liste des Zubehörs für jedes Modell der Produktreihe mit Preis einschließlich Einbau und Mehrwertsteuer • Von jedem in der Liste aufgeführten Zubehörteil ist mindestens ein Exemplar auf Lager. • Die Liste des ausgewählten Zubehörs befindet sich im Besitz des jeweiligen Verkäufers, Händlers und CS.
3	Liste des Zubehörs, das vom Ersatzteile-Personal gezeigt werden soll	• In der Einrichtung / in Schaukästen, auf Ausstellungsfahrzeugen und auf der Website des Vertragshändlers. • Auflistung nach Fahrzeugveröffentlichung, Saison (Sommer/Winter) und laufenden Werbeaktionen.
4	Einsatz von Kommunikationsmitteln	• Videopräsentation des Zubehörsortiments und Webanimationen auf Bildschirmen (TV, digitaler Bilderrahmen, Internet) im Ausstellungsraum und im Aftersales-Empfang. • Broschüren in Selbstbedienungsvitrinen.
5	Zubehör in Einrichtung/Schaufenster	• Im Ausstellungsraum. • Im Aftersales-Empfang: • Im Übergabebereich (Übergabe des Zubehörs). • Saubere Einrichtung (kein Staub und keine Fingerabdrücke) und gute Lagerhaltung.
6	Ausstellung von mindestens einem Fahrzeugzubehör im Ausstellungsraum	• Der Jahreszeit angepasstes Zubehör. • Zubehör passend zu dem in der Einrichtung / in Schaukästen ausgestellten.

14 | ERFOLGREICHE ZUBEHÖRVERMARKTUNG

7	Monatliche Nachverfolgung der Zubehörverkäufe
---	--

- Der Verkauf von Zubehörteilen wird als spezifische KPI hinzugefügt und in den Berichten oder Präsentationen jeder internen monatlichen globalen Tätigkeitsüberprüfung mit Aftersales-, Verkaufs-, Ersatzteile-Personal und Ersatzteile-Manager hervorgehoben.
- Zu beachtende Merkmale: Zubehörumsatz und / oder Zubehörumsatz pro Neuverkauf.

15 | RUNDGANG DES SERVICEVERANTWORTLICHEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Wird in einer sauberen, ordentlichen, sicheren und aufgeräumten Verkaufsstelle empfangen.
- **Vertragshändler:** Stellt sicher, dass der Vertragshändler in einem ordnungsgemäßen Zustand ist (Sauberkeit, Stauraum, Organisation) und dass die Betriebsstandards eingehalten werden. Stellt die Anwendung möglicher verstärkter Gesundheitsmaßnahmen sicher. Bleibt sensibel für alltägliche Elemente, die in der Vergangenheit nicht mehr gesehen wurden, die aber für die Kunden unmittelbar sichtbar sind.

Erkennt Unstimmigkeiten, sobald sie auftreten, und behebt sie nachhaltig. Informiert und sensibilisiert das gesamte Personal über Bereiche, die einer ständigen Kontrolle bedürfen. Schafft interne Disziplin in den Teams, die durch Wiederholung zu Autonomie und zur Herausbildung von Unterschieden durch die Mitarbeiter selbst führt.

Zuständig: Aftersales Manager.

1 Der Aftersales Manager-Rundgang wird mindestens einmal pro Woche unter dem Blickwinkel des Kunden durchgeführt

- Gewährleistet die Sauberkeit, die Ordnung, die Sicherheit und die ordnungsgemäße Organisation des Aftersales-Bereichs des Vertragshändlers, auch bei verstärkten gesundheitlichen Maßnahmen.
- Der Aftersales Manager-Rundgang umfasst systematisch mindestens eine Kontrolle der Bereiche, die für Kunden zugänglich oder sichtbar sind oder unter einen Aftersales-Betriebsstandard fallen.
- Begrüßung des Kunden beim Vertragshändler:
 - ✓ Klare und sichtbare äußere Beschilderung
 - ✓ Parken für Gäste einschließlich zugänglichem Service 24/7 Terminal, falls vorhanden
 - ✓ Aftersales-Empfang einschließlich eines sauberen und aufgeräumten Kundenwartebereichs
 - ✓ Faltblatt und andere aktuelle Angebote
 - ✓ Saubere und vollständig ausgestattete Hygienevorrichtungen für Kunden und Mitarbeiter
 - ✓ Ausweis für alle Mitarbeiter, die Kontakt zu Kunden haben.
- Rundgang mit dem Kunden während des Empfangs:
 - ✓ Sauberer und übersichtlicher Untersuchungsbereich
 - ✓ Die erhaltenen Fahrzeuge wurden identifiziert und mit einem Schutz ausgestattet.
- In der Werkstatt:
 - ✓ Saubere und aufgeräumte Arbeitsplätze
 - ✓ Die Arbeiter tragen die entsprechende persönliche Schutzausrüstung und ihre Arbeitskleidung ist nicht verschmutzt
 - ✓ Identifizierte und geschützte Fahrzeuge
 - ✓ Absaugung der Abgase für die betroffenen Fahrzeuge
 - ✓ Zugängliche und funktionsfähige Ladestation(en)
 - ✓ Müllsammlung und -entsorgung sind organisiert und vorhanden.
- Backoffice-Parkplätze:
 - ✓ Sauberer und aufgeräumter Kundenfuhrpark. Fahrzeuge werden gesichtet und geschützt
 - ✓ Saubere Ersatzfahrzeuge und betroffene Fahrzeuge an Ort und Stelle.
- Gelegenheit zur Überprüfung der Einhaltung aller Aftersales-Betriebsstandards beim Vertragshändler und an jedem anderen festgelegten Überwachungspunkt.

Begleitende Dokumente: **Aftersales Manager-Rundgang Maske (PPT + EXCEL) / WORK IN PROGRESS**

15 | RUNDGANG DES SERVICEVERANTWORTLICHEN

2 Behandlung von beim Aftersales Manager-Rundgang festgestellten Unstimmigkeiten

- Kennzeichnen Sie jede Unstimmigkeit mit einem Foto und/oder einer Post-it-Notiz.
- Vermerken Sie das Datum des Abschlusses der Besichtigung (1) und die „Unstimmigkeiten“ in einer speziellen Tabelle mit Fotos und/oder Post-it.
- Analysieren und bearbeiten Sie jede Unstimmigkeit:
 - Ermitteln Sie die Ursachen der Unstimmigkeit und speichern Sie sie im Feld „Ursachen der Unstimmigkeiten“ in einer speziellen Tabelle
 - Identifizieren und speichern Sie Korrekturmaßnahmen im Feld „Korrekturmaßnahmen“ in einer eigenen Tabelle.
- Analysieren Sie wiederkehrende Lücken, um ihre Ursachen zu beseitigen.
- Erzielen Sie einen Fortschritts-/Überprüfungspunkt für Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen 1 Mal/Woche.
- Löschen Sie das Post-it und/oder Foto der Lücke, wenn:
 - die entsprechende Situation dauerhaft behoben wurde
 - die festgestellte Unstimmigkeit durch Integration in den bestehenden Betriebsstandard des Vertragshändlers oder durch Schaffung eines neuen Betriebsstandards überwacht wird.

Begleitende Dokumente: [Beispiel für Aftersales Manager-Rundgang Maske \(PPT + EXCEL\)](#) / WORK IN PROGRESS

16 | AUFBAU UND VERWALTUNG DER ERSATZFAHRZEUGFLOTTE

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Hat die Möglichkeit, ein Ersatzfahrzeug zu reservieren, sobald ein Termin gebucht wurde, um es am Tag der Abgabe des Fahrzeugs zu erhalten. Profitiert von der sofortigen Einsicht in das Angebot und die Preise der vom Vertragshändler angebotenen „Ersatzfahrzeuge“.
- **Vertragshändler:** Erfüllt die Mobilitätsanforderungen seiner Kunden. Professionalisiert das Flottenmanagement der Ersatzfahrzeuge. Bestätigt das Angebot eines Ersatzfahrzeugs mit dem Kunden.

Zuständig: Aftersales Manager, Verkaufsleiter für Neufahrzeuge.

1	Aufbau oder Erneuerung des Ersatzfuhrparks durch den Verkaufsleiter • Unter Berücksichtigung der Handelspolitik und der finanziellen Unterstützung von Maserati. • Durch den Austausch mit dem Aftersales Manager, um die Fahrzeuge zu bestimmen, die für die Art der Aftersales-Kunden des Vertragshändlers geeignet sind (Privatkunden, Unternehmen, Handwerker usw.) • Durchführung der administrativen (Aufnahme in den Ersatzfahrzeugbestand, Zulassung, Versicherung usw.), technischen und ästhetischen Vorbereitung • Die Verwaltung des Parks besteht und die eventuelle Reparatur der Ersatzfahrzeuge wird organisiert.
2	Betriebsmanagement für die Ersatzfahrzeugflotte Es wird eine für die Verwaltung der Ersatzfahrzeugflotte zuständige Person bestimmt. Ihre Hauptaufgaben sind: • Aktualisierung des Fuhrparks der Ersatzfahrzeuge in den Werkzeugen der Serviceberater • Tägliche Verwaltung des Parks mit Verfolgung des Zustands des Parks und seiner geplanten Rotation (Wartung, Kilometerstand, Alter, Reparaturen usw.), Verwaltung von Leih-/Leasing-Verträgen, Meldung und Überwachung von Schadensfällen und Bußgeldern usw.
Begleitendes Dokument Beispiel für eine Flottenmanagement-Tabelle	
3	Parkanimation und Überwachung der Ersatzfahrzeuge Mithilfe eines monatlichen Dashboards verfolgt der Fuhrparkmanager für Ersatzfahrzeuge Folgendes: • Aktualisierung der Fahrzeugliste entsprechend den Ein- und Ausgängen der Flotte • Häufigkeit und Dauer der Nutzung für jedes Fahrzeug (Anzahl der Ausgangstage/Anzahl der Arbeitstage) • Die Abrechnungsquote (fakturierte Tage/Arbeitstage) und die Kosteneffizienz des Parks • Rückstellungen für Ausgaben und Betriebskosten (Abschreibung, Kraftstoff, Wäsche, Reparatur usw.).

16 | AUFBAU UND VERWALTUNG DER ERSATZFAHRZEUGFLOTTE

4 Ersatzfahrzeuge sind leicht zugänglich und einsatzbereit

- Ersatzfahrzeuge werden in einem dafür vorgesehenen Bereich abgestellt.
- Schlüssel werden identifiziert und an einem sicheren Ort aufbewahrt.
- Fahrzeuge sind sauber (außen und innen) und enthalten keine persönlichen Gegenstände.
- Kraftstoff und/oder Batterieladung werden bei Bedarf nach-/aufgefüllt.
- Jedes Fahrzeug verfügt über eine Brieftasche mit Folgendem: die Bedienungsanleitung, die aktuellen Zulassungs- und Versicherungsbescheinigungen (oder Kopien), die Telefonnummer der Assistance, einen Unfallbericht, die von der örtlichen Gesetzgebung vorgeschriebenen Dokumente und vorgeschriebene Ausrüstung (z. B. Sicherheitskit) usw. Bei einem emissionsarmen Fahrzeug ein Kabel zum Laden der Traktionsbatterie.

5 Kommunikation über Ersatzfahrzeuge vor Ort

- Das Aftersales-Team ist in der Lage, Kunden über die Nutzung und die Bedingungen von Ersatzfahrzeugen zu informieren und zu beraten.

17 | PICK UP & DELIVERY

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Unverwechselbares Serviceangebot für Kunden. Leichte Organisation, Zeitersparnis und ein uneingeschränktes Aftersales-Erlebnis.
- **Händler:** Neue Kunden gewinnen und dazu beitragen, das Markenimage als Vertragswerkstatt aufzubauen.

Zuständig: Pickup & Delivery-Mitarbeiter

1

Bei der Terminvereinbarung wird das Angebot des Pick-up & Delivery-Services mit seinen verschiedenen Stufen und auch die anderen Mobilitätslösungen verbindlich vorgeschlagen

Wenn sich der Kunde für die Pick-up & Delivery-Service entscheidet, muss die Person, die den Termin vereinbart, sicherstellen:

- Dass die Arbeiten am Fahrzeug keine Diagnose oder eine Probefahrt zusammen mit dem Kunden erfordern.
- Dass die vom Kunden angegebene Adresse in dem für das Angebot definierten Geltungsbereich (Adresse der Abholung oder der Rückgabe: zu Hause oder anderswo) liegt.
- Bei Rückgabe auf Rechnung ist die Zahlung an die vom Kunden angegebene Adresse möglich.
- Die verschiedenen Stufen des Pick-up & Delivery-Service sind zu den vom Kunden gewählten Zeiten verfügbar.

2

48 Stunden vor dem Termin wird der Pick-up & Delivery-Service vorbereitet

Es wird eine Person bestimmt, die Folgendes überprüft:

- Dass keine Änderungen bezüglich des Termins mit dem Serviceberater abzusehen sind
- Dass die Kundenkartei vollständig ist (Instandsetzungsauftrag, Adresse des Verantwortlichen mit Fahrzeit, Handynummer des Kunden, ...).
- Dass das Ersatzfahrzeug auf Wunsch des Kunden zu den festgelegten Zeiten zur Verfügung steht.

3

Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter begibt sich zu dem mit dem Kunden vereinbarten Ort, um das Fahrzeug abzuholen (Pick up oder Pick up & Delivery)

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat die Kundenunterlagen und den Leihvertrag, wenn der Kunde ein Leihfahrzeug gewählt hat, im Voraus vollständig vorbereitet.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat seine Abfahrt zu der mit dem Kunden vereinbarten Adresse so geplant, dass er 5 Minuten vor dem Termin dort ist.
- Er informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft. Im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um die neue Ankunftszeit zu vereinbaren.

Begleitendes Dokument: [Pick-up & Delivery-Leitlinien](#)

17 | PICK UP & DELIVERY

4 Das Fahrzeug des Kunden wird zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins vom Pick-up & Delivery-Mitarbeiter abgeholt

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter stellt sicher, dass der Ankunftsort für den Kunden, für ihn selbst und für das Fahrzeug sicher ist.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter führt mit dem Kunden eine Inspektion des Fahrzeugs anhand des Instandsetzungsauftrags durch (äußerer und innerer Zustand, Batterieladung, Kraftstoffstand, Kilometerstand, ...) und fragt, ob noch zusätzliche Arbeiten durchgeführt werden sollten und lässt den Instandsetzungsauftrag vom Kunden unterschreiben.
- Ist Pick-up & Delivery-Mitarbeiter der Serviceberater selbst, dann wird die Inspektion des Fahrzeugs gemäß den Betriebsstandards (OS) für den Aftersales „Fahrzeuginspektion bei der Fahrzeugentgegennahme“ durchgeführt.
- Wenn der Kunde ein Leihfahrzeug gewählt hat, schlägt der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter auch eine Inspektion dieses Fahrzeugs vor, lässt den Leihvertrag unterschreiben und übergibt das Fahrzeug.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter bestätigt mit dem Kunden die Übergabezeit und verabschiedet sich höflich von ihm.

5 Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter begibt sich zu dem mit dem Kunden vereinbarten Ort, um das Fahrzeug zurückzugeben (Pick up oder Pick up & Delivery).

- Er hat die Unterlagen für die Rückgabe vollständig vorbereitet (Rechnung, zukünftige Arbeiten mit Kostenvoranschlag, etc, ...).
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat seine Abfahrt zu der mit dem Kunden vereinbarten Adresse so geplant, dass er 5 Minuten vor dem Termin dort ist.
- Er informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft. Im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um die neue Ankunftszeit zu vereinbaren.

6 Das Fahrzeug des Kunden wird zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins vom Pick-up & Delivery-Mitarbeiter zurückgegeben

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter stellt sicher, dass der Ankunftsort für den Kunden, für ihn selbst und für das Fahrzeug sicher ist.
- Er legt dem Kunden die Rechnung vor und erklärt sie ihm. Dieser begutachtet die an seinem/ihrem Fahrzeug durchgeführten Arbeiten (z.B. Innen-/Außenreinigung, falls vom Kunden genehmigt).
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter quittiert die Zahlung, falls erforderlich, gemäß der zuvor gewählten Modalität.
- Wenn der Kunde ein Ersatzfahrzeug gewählt hat, führt der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter mit dem Kunden eine Inspektion des Fahrzeugs durch.
- Er verabschiedet sich höflich vom Kunden.