

VORDIAGNOSE-KONTROLLE



Während des Anrufs muss der Empfangsmitarbeiter / Serviceberater technische Probleme ermitteln können, indem er dem Kunden einige direkte Diagnosefragen stellt.
 Jede erhaltene Antwort wird dem Techniker während des Verbleibs des Fahrzeugs in der Werkstatt helfen, die Grundursache festzustellen und das Fahrzeug somit korrekt und auf Antrieb zu reparieren

#	ART DER GESTELLTEN FRAGE	FRAGE	AKTION
1	EINLEITENDE FRAGE ZUR BEANSTANDUNG	Können Sie bitte Ihr Problem schildern?	Führen Sie die Kundenbeanstandung nach Möglichkeit wortwörtlich auf
2	BEDINGUNG DER BEANSTANDUNG	Wann tritt die Beanstandung / das Problem üblicherweise ein (Fahrzustand, Geschwindigkeit, Gang usw.)?	Führen Sie die genaue Beschreibung der Bedingung auf, in der die Beanstandung eintritt (Fahrzustand, Geschwindigkeit, Gang usw.)
3	HÄUFIGKEIT DER BEANSTANDUNG	Wie oft tritt das technische Problem ein?	Führen Sie auf, wie oft das technische Problem auftaucht
4	ARMATURENBRETT-WARNLAMPEN	Sind Warnlampen an Ihrem Armaturenbrett erleuchtet? Können Sie sagen, welche es sind?	Führen Sie alle am Armaturenbrett erleuchteten Warnlampen auf
5	ZUBEHÖR UND AUSSTATTUNG	Haben Sie Nichtoriginal-Aftermarket-Zubehör in Ihren Maserati installiert?	Führen Sie jedes Nichtoriginal-Zubehör auf