

# VERABSCHIEDUNGSGESPRÄCH

## 1 Verabschiedungsgespräch

- Am Ende der organisatorischen Phase, in der der Kunde zu seinem Fahrzeug begleitet wird, muss der Serviceberater das „Verabschiedungsgespräch“ führen

**WICHTIG:** In diesem Moment geht es nicht darum, um eine 9 oder 10 zu „erleben“, sondern darum, die tatsächliche Zufriedenheit Ihres Kunden oder den Grund für seine Unzufriedenheit zu verstehen, um ihn so schnell wie möglich wieder zufrieden zu stellen.

## 2 Rückverfolgung von Kundenempfehlungen

- Nachdem er den Kunden begrüßt und ihm eine gute Heimreise gewünscht hat, notiert der Serviceberater seine Bewertung bezüglich der Empfehlung in der entsprechenden Umfrage-Datei
- Im Falle von Unzufriedenheit vermerkt der Serviceberater auch den Grund und markiert ihn im Feld Notizen
- Dies wird jeden Abend an den After Sales Manager gesendet.



El follow up table

## 3 Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit

- Der After Sales Manager kontaktiert jeden Morgen telefonisch alle unzufriedenen Kunden des Vortages.
- Er wird zuvor über die Gründe für die Unzufriedenheit informiert und einige Argumente zur Wiederherstellung der Zufriedenheit vorbereitet haben.



## 4 Zusammenhang zwischen Folgeanruf und Befragungsergebnis im FOCUS

- Für jeden Kunden muss jede in FOCUS ausgefüllte Umfrage mit der in der xls-Datei des Folgegesprächs gemeldeten Bewertung verglichen werden
- Gleiche Bewertung  
=> Es muss ein Dankeschön-Telefonat geführt oder eine Dankeschön-E-Mail gesendet werden.
- Unterschiedliche Bewertung  
=> Es muss ein Telefonat geführt werden, um die Gründe für die Unzufriedenheit zu verstehen, damit so schnell wie möglich ein Prozess zur Wiederherstellung der Zufriedenheit des Kunden eingeleitet werden kann



|                       |                              |                          |                        |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|
|                       | <b>Bearbeiter :<br/>XXXX</b> | <b>Prüfer :<br/>XXXX</b> | <b>Angewandt von :</b> |
| <b>Daten/Vermerke</b> |                              |                          |                        |