

METHODENBLATT KUNDENKONTAKT NACH DER INSTANDSETZUNG 1/2

SERVICEBERATER




WICHTIG

„ Spätestens **XX (*)** Werktage nach Ihrem Besuch in der Werkstatt für eine Reparatur/Instandsetzung werden Sie kontaktiert, um Ihren Zufriedenheitsgrad zu überprüfen. *(* gemäß dem in der Region geltenden BR)*

ZIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Förderung eines Vertrauensverhältnisses zwischen dem Vertragshändler und seinen Kunden (der Kunde kann sich sicher sein, dass er gut aufgehoben ist). • Identifizierung positiver und verbesserungswürdiger Aspekte, um ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. • Den Kontakt anpassen und den Kunden an sich binden.
--------------	--

AKTIONEN	ARBEITSMITTEL
----------	---------------

KUNDENKONTAKT

1	<ul style="list-style-type: none"> • Ermitteln Sie die Liste der Kunden, die Sie kontaktieren müssen, anhand der Formulare für Instandhaltungsauftrag. • Bevor Sie den Kunden anrufen, prüfen Sie, welche Art von Instandsetzungen am Fahrzeug durchgeführt wurden, um das Gespräch mit dem Kunden sachkundig führen zu können. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Rufen Sie den Kunden bis zu XX Werktage nach der Übergabe des Fahrzeugs durch die Werkstatt an und füllen Sie die Follow-up-Tabelle für die Analyse des Kundenkontakts aus: <ul style="list-style-type: none"> ↳ Stellen Sie sich unter Angabe Ihres Namens und des Namens des Vertragshändlers vor ↳ und sprechen Sie den Kunden mit Namen an. ↳ Teilen Sie ihm freundlich mit, dass Sie an seiner Meinung interessiert sind und einige Fragen haben. 	<ul style="list-style-type: none">  Arbeitsblatt „Tabelle für Kundenfolgekontakte nach der Instandsetzung“.  Arbeitsblatt - „Telefon-/Mail-Skripte Kundenkontakt nach der Instandsetzung.“  Arbeitsblatt „NPS Umfragefragebogen zur Kundenzufriedenheit“
3	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Kunde nicht erreichbar ist, hinterlassen Sie eine Nachricht, in der Sie ihn per Anruf, SMS oder E-Mail informieren. 	

METHODENBLATT KUNDENKONTAKT NACH DER INSTANDSETZUNG 2/2 SERVICEBERATER

AKTIONEN	ARBEITSMITTEL
WENN DER KUNDE UNZUFRIEDEN IST	
<p>Wenn das Problem leicht oder einfach zu beheben ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lassen Sie den Kunden seine Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen und fassen Sie diese nochmal kurz zusammen. • Bieten Sie dem Kunden die Lösung an, die dem Problem am besten entspricht: sofortige Abholung, Ersatzfahrzeug, neuer Termin, usw. • Vergewissern Sie sich, dass der Kunde seine Unzufriedenheit vollständig zum Ausdruck gebracht hat. <p>Wenn das Problem eine Lösungsanalyse, eine Entschädigung oder einen Rückruf durch den Serviceleiter erfordert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erklären Sie dem Kunden, dass das betreffende Problem einer weiteren Analyse bedarf. • Vereinbaren Sie mit dem Kunden ein Datum und eine Uhrzeit für den Rückruf des Serviceleiters. • Entnehmen Sie die Kundendatei (Arbeitsauftrag, Rechnung...) und überprüfen Sie die Elemente des vorherigen Eingriffs: Kundenanfrage, Eingriff, Rückrufaktion, Qualitätskontrollen. • Leiten Sie dies vor dem Telefontermin an den Serviceleiter weiter. <p><i>(Ein gebrochenes „Sich zu melden“-Versprechen würde Ihre Glaubwürdigkeit beeinträchtigen).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenunterlagen (Instandhaltungsauftrag, Rechnung ...)