

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.