

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 Kennlichmachung 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 Kennlichmachung der Karteien für Rückkehr in die Werkstatt-Fahrzeuge am Empfang und in der Werkstatt

Die Kennlichmachung 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 Kennlichmachung 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.