

17 | PICK UP & DELIVERY



Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Unverwechselbares Serviceangebot für Kunden. Leichte Organisation, Zeitersparnis und ein uneingeschränktes Aftersales-Erlebnis.
- **Händler:** Neue Kunden gewinnen und dazu beitragen, das Markenimage als Vertragswerkstatt aufzubauen.

Zuständig: Pickup & Delivery-Mitarbeiter

1

Bei der Terminvereinbarung wird das Angebot des Pick-up & Delivery-Services mit seinen verschiedenen Stufen und auch die anderen Mobilitätslösungen verbindlich vorgeschlagen

Wenn sich der Kunde für die Pick-up & Delivery-Service entscheidet, muss die Person, die den Termin vereinbart, sicherstellen:

- Dass die Arbeiten am Fahrzeug keine Diagnose oder eine Probefahrt zusammen mit dem Kunden erfordern.
- Dass die vom Kunden angegebene Adresse in dem für das Angebot definierten Geltungsbereich (Adresse der Abholung oder der Rückgabe: zu Hause oder anderswo) liegt.
- Bei Rückgabe auf Rechnung ist die Zahlung an die vom Kunden angegebene Adresse möglich.
- Die verschiedenen Stufen des Pick-up & Delivery-Service sind zu den vom Kunden gewählten Zeiten verfügbar.

2

48 Stunden vor dem Termin wird der Pick-up & Delivery-Service vorbereitet

Es wird eine Person bestimmt, die Folgendes überprüft:

- Dass keine Änderungen bezüglich des Termins mit dem Serviceberater abzusehen sind
- Dass die Kundenkartei vollständig ist (Instandsetzungsauftrag, Adresse des Verantwortlichen mit Fahrzeit, Handynummer des Kunden, ...).
- Dass das Ersatzfahrzeug auf Wunsch des Kunden zu den festgelegten Zeiten zur Verfügung steht.

3

Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter begibt sich zu dem mit dem Kunden vereinbarten Ort, um das Fahrzeug abzuholen (Pick up oder Pick up & Delivery)

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat die Kundenunterlagen und den Leihvertrag, wenn der Kunde ein Leihfahrzeug gewählt hat, im Voraus vollständig vorbereitet.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat seine Abfahrt zu der mit dem Kunden vereinbarten Adresse so geplant, dass er 5 Minuten vor dem Termin dort ist.
- Er informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft. Im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um die neue Ankunftszeit zu vereinbaren.

Begleitendes Dokument: [Pick-up & Delivery-Leitlinien](#)

17 | PICK UP & DELIVERY



4 Das Fahrzeug des Kunden wird zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins vom Pick-up & Delivery-Mitarbeiter abgeholt

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter stellt sicher, dass der Ankunftsort für den Kunden, für ihn selbst und für das Fahrzeug sicher ist.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter führt mit dem Kunden eine Inspektion des Fahrzeugs anhand des Instandsetzungsauftrags durch (äußerer und innerer Zustand, Batterieladung, Kraftstoffstand, Kilometerstand, ...) und fragt, ob noch zusätzliche Arbeiten durchgeführt werden sollten und lässt den Instandsetzungsauftrag vom Kunden unterschreiben.
- Ist Pick-up & Delivery-Mitarbeiter der Serviceberater selbst, dann wird die Inspektion des Fahrzeugs gemäß den Betriebsstandards (OS) für den Aftersales „Fahrzeuginspektion bei der Fahrzeugentgegennahme“ durchgeführt.
- Wenn der Kunde ein Leihfahrzeug gewählt hat, schlägt der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter auch eine Inspektion dieses Fahrzeugs vor, lässt den Leihvertrag unterschreiben und übergibt das Fahrzeug.
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter bestätigt mit dem Kunden die Übergabezeit und verabschiedet sich höflich von ihm.

5 Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter begibt sich zu dem mit dem Kunden vereinbarten Ort, um das Fahrzeug zurückzugeben (Pick up oder Pick up & Delivery).

- Er hat die Unterlagen für die Rückgabe vollständig vorbereitet (Rechnung, zukünftige Arbeiten mit Kostenvoranschlag, etc, ...).
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter hat seine Abfahrt zu der mit dem Kunden vereinbarten Adresse so geplant, dass er 5 Minuten vor dem Termin dort ist.
- Er informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft. Im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um die neue Ankunftszeit zu vereinbaren.

6 Das Fahrzeug des Kunden wird zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins vom Pick-up & Delivery-Mitarbeiter zurückgegeben

- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter stellt sicher, dass der Ankunftsort für den Kunden, für ihn selbst und für das Fahrzeug sicher ist.
- Er legt dem Kunden die Rechnung vor und erklärt sie ihm. Dieser begutachtet die an seinem/ihrer Fahrzeug durchgeführten Arbeiten (z.B. Innen-/Außenreinigung, falls vom Kunden genehmigt).
- Der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter quittiert die Zahlung, falls erforderlich, gemäß der zuvor gewählten Modalität.
- Wenn der Kunde ein Ersatzfahrzeug gewählt hat, führt der Pick-up & Delivery-Mitarbeiter mit dem Kunden eine Inspektion des Fahrzeugs durch.
- Er verabschiedet sich höflich vom Kunden.