

05 | ANNAHME DES FAHRZEUGS UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Erhält Aufmerksamkeit durch den SA und profitiert von einer perfekten Transparenz mit dem Vertragshändler.
- **Vertragshändler:** Respektiert den Kunden und bleibt loyal, wobei Reklamationen bei der Rückgabe vermieden werden.

Zuständig: Serviceberater (SA), Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung (BO), Werkstattleiter.

1 Begrüßung und Betreuung der Kunden bei der Ankunft

- BO begrüßt den Kunden / die Kundin, identifiziert ihn/sie und verweist ihn/sie an den für seine/ihre Akte zuständigen SA. Zum Zeitpunkt des Termins.
- Der Kunde / die Kundin wird mit seinem/ihrem Namen angesprochen
- SA steht zur Verfügung und der Werkstattleiter oder der Aftersales Manager sind anwesend, wenn dies im Termin angegeben ist.
- Wenn etwas Unvorhergesehenes passiert, sorgt der BO dafür, dass dem Kunden nicht langweilig wird und für seinen Komfort.
- Einrichtung einer Personalverstärkung im Falle einer hohen Besucherzahl durch ein internes Verfahren.
- Ein Kunde, der nicht zu einem Termin erscheint, wird innerhalb von 24 Stunden zurückgerufen, um ggf. einen neuen Termin zu vereinbaren.

2 Kunden-/Fahrzeugdaten werden bei Bedarf vom SA aktualisiert

- Prüfen und aktualisieren Sie die Kundeninformationen (E-Mail-Adresse, Handynummer, Maserati Persona, falls erforderlich).
- Prüfen Sie die VIN des Fahrzeugs bei Vorlage der Zulassungsbescheinigung.
- Prüfen Sie die Zustimmung des Kunden zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten und aktualisieren Sie sie gegebenenfalls
- Prüfen Sie erneut, ob es eine Service- oder Rückrufaktion gibt.
- Bestätigen Sie den Grund für den Besuch und die erforderlichen Maßnahmen.
- Fragen Sie die Kundin/den Kunden, ob sie/er seit der Vereinbarung des Termins etwas anderes benötigt.

3 Vorfälle oder Mängel, die dem Kunden anhand der Checkliste für die Fahrzeugannahme von Maserati mitgeteilt werden, oder gegebenenfalls eine Probefahrt

- Der SA füllt eine Checkliste für den Empfang des Maserati Fahrzeugs aus, um die Auswirkungen auf den Kunden im Falle eines anormalen Betriebs des Fahrzeugs (Geräusche, Vibrationen, Fahrverhalten, Zwischenfälle usw.) zu charakterisieren.
- Falls erforderlich, wird dem Kunden eine Probefahrt mit dem Werkstattleiter angeboten, um den Defekt oder die Störung zu reproduzieren.

4 Fahrzeuginspektion gemäß dem Aftersales-Betriebsstandard „Dialogannahme“

05 | ANNAHME DES FAHRZEUGS UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN

5 Die auszuführenden Arbeiten werden dem Kunden vor Vertragsabschluss erläutert und bewertet

- Erweiterung des Reparaturauftrags um zusätzliche, vom Kunden gewünschte Arbeiten.
- Erstellung eines Kostenvoranschlags (unter Berücksichtigung der vom Kunden bezahlten Leistungen, mit Ausnahme von Garantiefällen und internen Reparaturarbeiten) für die bei der Fahrzeuginspektion vereinbarten Arbeiten, unter Berücksichtigung von Sonderangeboten, des Alters und des Kilometerstands des Fahrzeugs. Die Arbeiten werden dem Kunden erläutert und mit ihm zusammen bewertet.
- Beantragung der Genehmigung zur Durchführung von Probefahrten (ohne den Kunden) während der Reparatur.
- Erläuterung und Vorschlag, falls vorhanden, von Zahlungserleichterungen zur Förderung der Zustimmung des Kunden.
- Bestätigung der Übergabe.

Begleitendes Dokument: [Mobilitätsangebot: Methodenblatt für Annahme und Übergabe](#)

6 Den Kunden darüber informieren, dass am Ende der Arbeiten eine kostenlose Reinigung durchgeführt wird

- Autowäsche von außen und Innenreinigung mit dem Staubsauger.
- Alle Anmerkungen des Kunden werden auf dem Reparaturauftrag vermerkt.

7 Empfehlungen an den Kunden am Ende des Empfangs

- Übergeben Sie dem Kunden eine Kopie des unterzeichneten Arbeitsauftrags und der zugehörigen Datenschutzerklärung.
- Begleiten Sie vor Ort wartende Kunden in den Wartebereich und sorgen Sie für ihren Komfort. Maßgeschneiderte Dienstleistungen müssen für jede Art von Persona angeboten werden (z. B. Probefahrten für neue Modelle)
- Eine Mobilitätslösung wird vom SA mit der entsprechenden Beratung durchgeführt. Bei einem Ersatzfahrzeug:
 - Fragen Sie nach dem Führerschein und fügen Sie eine Kopie zu den Akten hinzu.
 - Überprüfen Sie den Zustand des Fahrzeugs auf dem Leihvertrag (Kraftstoffstand und / oder die Ladung der Traktionsbatterie und den Kilometerstand).
 - Übergabe des Fahrzeugs mit Unterschrift beider Parteien auf dem Leihvertrag.
- Dem Kunden wird gedankt und er wird begrüßt.