

07 | WERKSTATTARBEITEN UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN ZU AUFTRAGSERWEITERUNGEN

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Ist versichert, dass die Arbeiten gemäß den Empfehlungen von Maserati erfolgen und dass er bei der Wartung seines Fahrzeugs in völliger Transparenz professionell beraten wird.
- **Vertragshändler:** Bietet dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt zusätzliche Arbeiten an und vermeidet gleichzeitig Reklamationen des Kunden.
- **Zuständig:** Aftersales Manager, Serviceberater (SA), Werkstattleiter, Techniker.

1 Arbeiten werden nach Kundenwunsch ausgeführt

- Der Serviceberater parkt das Fahrzeug auf dem Parkplatz für „zu reparierende Fahrzeuge“.
- Der Serviceberater leitet das Dossier an den Werkstattleiter weiter, wobei er alle erforderlichen Angaben macht, damit der Kundenauftrag richtig verstanden wird.
- Der Werkstattleiter prüft, ob die Teile und Arbeitsleistungen den Anforderungen des Kunden entsprechen, korrigiert Unstimmigkeiten mit dem Serviceberater und übermittelt dem Techniker die für den erfolgreichen Abschluss der Arbeit erforderlichen Elemente.

2 Eingehende Prüfung des Fahrzeugs gleich zu Beginn der Arbeiten

- Zu Beginn der Arbeiten führt der Techniker eine technische Inspektion des Fahrzeugs durch, um eventuelle zusätzliche Arbeiten zu ermitteln.
- Falls eine eigene Anwendung vorhanden ist, werden die zusätzlichen Arbeiten per Video oder Foto erklärt und bewertet und dem Kunden zugeschickt.

3 Das Einverständnis des Kunden ist erforderlich, bevor die in der Werkstatt ermittelten Arbeiten durchgeführt werden.

- Der Techniker teilt dem Werkstattleiter/Serviceberater die Ergebnisse der Kontrollen anhand der vollständigen Inspektionscheckliste im Rahmen von Wartungs- oder Nicht-Wartungsarbeiten und der Video- oder Fotounterstützung (falls vorhanden) mit.
- Der Serviceberater erstellt einen Kostenvoranschlag für diese Reparaturen, prüft die Verfügbarkeit der Teile, die Auslastung der Werkstatt und die möglichen Auswirkungen auf den ursprünglichen Übergabetermin.
- Der Serviceberater setzt sich mit dem Kunden in Verbindung, um ihn über die zusätzlich durchzuführenden Arbeiten (unter Berücksichtigung des Fahrzeugalters und der Sonderangebote) und einen möglichen neuen Termin für die Rückgabe zu informieren.
- Falls vorhanden, erfolgt die Kontaktaufnahme über eine eigene Anwendung, und das Video/Foto wird dem Kunden zusammen mit einem Kostenvoranschlag für die entsprechenden Arbeiten zugesandt.
- Der Kunde muss eine schriftliche Bestätigung per SMS, Post oder über eine eigene Anwendung erhalten.
- Sobald der Vertrag eingegangen ist, werden der Werkstattleiter und der Techniker schnell informiert.
- Falls der Kunde nicht einverstanden ist, werden die zusätzlichen Arbeiten auf der Checkliste für die vollständige Inspektion aufgeführt und in den zu planenden Arbeiten detailliert beschrieben.

07 | WERKSTATTARBEITEN UND ZUSTIMMUNG DES KUNDEN ZU AUFTRAGSERWEITERUNGEN

4 Eingriffe, die gemäß den Maserati-Verfahren durchgeführt werden

- Falls erforderlich, stellt der Werkstattleiter dem Techniker die Maserati-Reparaturmethoden zur Verfügung und erklärt sie ihm.
- Die Info-Entertainment-Einstellungen dürfen während der Arbeiten nicht verändert werden (es sei denn, der Eingriff hat Auswirkungen darauf).
- Falls betroffen, füllt der Techniker das Begleitdokument und die Herstellerwarnungen aus (Zwischenfallbericht, Sicherheitswarnung).
- Der Techniker füllt die Checkliste für die Gesamtinspektion aus und informiert den Werkstattleiter über den Abschluss der Arbeiten.
- Der Werkstattleiter oder der zuständige Techniker veranlasst bei Bedarf die Probefahrt und die Qualitätskontrolle.

5 Qualitätskontrolle gemäß Betriebsstandard „Qualitätskontrolle vor Übergabe des Fahrzeugs“ durchgeführt

- Muss durchgeführt werden, sobald die Arbeiten beendet sind.

Begleitendes Dokument: [Betriebsstandards 8. QUALITÄTSKONTROLLE VOR ÜBERGABE DES FAHRZEUGS](#)

6 Fahrzeugwäsche nach der Qualitätskontrolle

- Das Fahrzeug wird gewaschen (Außenwäsche und Innenreinigung des Fahrzeugs), sobald die Qualitätskontrolle durchgeführt wurde, es sei denn, der Kunde ist mit der Reparatur nicht einverstanden.
- Der SA wird informiert, sobald die Arbeiten fertiggestellt sind und das Fahrzeug zum vereinbarten Zeitpunkt zurückgegeben werden kann
- Das Fahrzeug wird im Übergabebereich in Fahrtrichtung abgestellt, beschädigte Schutzabdeckungen werden ausgetauscht.