

11 | FOLGEKONTAKT (FOLLOW-UP-KONTAKT)

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Der Kunde soll eine dauerhafte und privilegierte Beziehung mit dem Händler haben. Dem Kunden die Möglichkeit geben, seine Zufriedenheit zu äußern.
- **Vertragshändler:** Identifizierung unzufriedener Kunden. Unzufriedenheit in eine Gelegenheit verwandeln, Professionalität zu zeigen. Wiederkehrende Ursachen für eine bessere Handhabung und Betreuung identifizieren.

Zuständig: Serviceberater (SA).

1 Kundenkontakt innerhalb von 4* Arbeitstagen (* abhängig von den regionalen NPS-Geschäftsbedingungen)

- Alle Kunden anrufen:
 - Innerhalb von 4* Tage mit Rückverfolgung durch den Händler (dringend empfohlen) oder einen Dienstleister
 - Bei „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten ausschließlich durch den Aftersales-Manager des Händlers.
 - Nach 3 erfolglosen Telefonkontakten zu verschiedenen Tageszeiten eine Sprachnachricht aufnehmen oder eine SMS/E-Mail senden.
- Kundenkontakt nach:
 - Arbeitsblatt Tabelle für Kundenfolgekontakte nach Instandsetzung) mit:
 - Liste der zu kontaktierenden Kunden (wenn der Anbieter versichert ist, wurde die Liste aus den „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten entfernt und enthält alle Informationen, die eine personenbezogene Abwicklung ermöglichen, Datum und Art des Eingriffs, ausgetauschte Teile, Name des Serviceberaters, Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs oder Pick-up & Delivery-Service...),
 - Datum und Uhrzeit der Kontakte, mündliche Äußerungen des Kunden, Lösungen und Antworten, die dem Kunden gegeben wurden.
 - Kundenkartei zur Vorbereitung des Anrufs unter Berücksichtigung der Art des Eingriffs (wenn der Kontakt durch den Händler erfolgt).

Begleitendes Dokument: [Methodenblatt Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach der Instandsetzung](#)
[Arbeitsblatt Tabelle für Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach Instandsetzung](#)

2 Personalisierte Vorgehensweise bei der Arbeit D+ 1 einer jeden Unzufriedenheit

- Bei Kundenunzufriedenheit wird dies durch E-Mail, soziale Netzwerke, E-Reputation dokumentiert.
 - In der Kundenkartei nach den letzten Eingriffen suchen.
 - Eine oder mehrere Antworten/Lösungen werden vor dem Telefonat ggf. mit dem Aftersales-Manager besprochen.
 - Bei sozialen Netzwerken oder E-Reputation wird eine schriftliche Antwort gegeben, die sich auf das Telefonat mit dem Kunden bezieht. Die Antwort muss höflich, respektvoll und sachlich sein, wobei dem Kunden für seine Treue gedankt wird.
- Bei Unzufriedenheit, die am Tag vor dem Anlegen des Arbeitsblatts „Tabelle für Kundenfolgekontakte nach Instandsetzung“ festgestellt wurde, sind die Aufgaben des Aftersales-Managers:
 - Überprüft jede Kundenkartei und jeden Beteiligten
 - Erwägt eine oder mehrere Antworten/Lösungen
 - Ruff den Kunden an mit dem Ziel, den Kunden wieder zufrieden zu stellen, damit er uns weiterempfiehlt
- Die Tabelle zur Kontaktverfolgung und -analyse wird aktualisiert.

Begleitendes Dokument: [Arbeitsblatt Telefon-/Mail-Skripte Folgekontakt \(Follow-up-Kontakt\) nach der Instandsetzung](#)

11 | FOLGEKONTAKT (FOLLOW-UP-KONTAKT)

3 Folgekontakt (Follow-up-Kontakt) nach der Instandsetzung durch den Aftersales-Manager

- Sicherstellen, dass nach extern oder in der Werkstatt durchgeführten Eingriffen regelmäßig Kontakte hergestellt werden, um die Tabelle zur Überwachung und Analyse der Kontakte zu ergänzen. Die wichtigsten zu verfolgenden Angaben sind:
 - Anzahl der hergestellten Kontakte
 - Anzahl der erfolgreichen Kontakte
 - Kundenaussagen aus den Qualitätsumfragen
- Dieses Follow-up ist mindestens alle 15 Tage im Rahmen von Besprechungen mit dem Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung (BO) und/oder Serviceberater zu besprechen.
- Etwaige Abweichungen sind zu beheben.