

06 | DIALOGANNAHME

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Profitiert von der persönlichen Beratung durch den Serviceberater und erhält einen klaren und begründeten Kostenvoranschlag für den Service.
- **Vertragshändler:** Erzielt zusätzliche Umsätze, vermeidet Reklamationen bei der Rückgabe des Fahrzeugs.

Zuständig: Serviceberater (SA).

1 Identifizierung des begehbaren Bereichs

- In Übereinstimmung mit der Maserati-Referenz soll der begehbare Bereich:
 - Geschützt, hell, ruhig und in der Nähe der Rezeption sein
 - Sauber, aufgeräumt und sicher sein
 - Ordentlich sein, so dass man sich ungehindert um das Fahrzeug herum bewegen kann.

2 Schutz und Identifizierung von Fahrzeugen

- Zu schützende Elemente:
 - Fahrersitz
 - Fahrerfußraum
 - Lenkrad
 - Schalthebel, falls betroffen
 - Handbremse (bei manueller Handbremse)
- Identifizierung des Fahrzeugs:
 - Fahrzeugschild mit Identifikationsnummer im Fahrzeug.
 - Schlüsselanhänger mit Identifikationsnummer an den Kundenschlüsseln.
 - Die Fahrzeugidentifikationsnummer wird erfasst und dem Reparaturauftrag hinzugefügt

3 Inspektion des Fahrzeugs beim Empfang durch den Serviceberater

- Die Inspektion des Fahrzeugs wird im Beisein des Kunden mit Hilfe der **Checkliste für den Rundgang** (oder der digitalen Checkliste für Tablet, Smartphone usw.) und der **Checkliste für die Fahrzeugannahme** (je nach Situation) durchgeführt.
- Ausgehend vom Innenraum des Fahrzeugs und dem abgelesenen Kilometerstand sowie gegebenenfalls dem Kraftstoff- oder Batterieladestand erfolgt die Inspektion des Fahrzeugs anhand von Sichtkontrollen ohne Demontage.
 - Der Kilometer- und Kraftstoffstand oder der Ladezustand der Traktionsbatterie werden auf der Checkliste für den Rundgang oder der Checkliste für die Fahrzeugannahme (je nach Situation) eingetragen.
 - Die Kontrollen werden gemeinsam mit dem Kunden erläutert und hervorgehoben.
- Die zusätzlichen Arbeiten werden ermittelt, bewertet und auf dem Reparaturauftrag vermerkt, wobei die aktuellen Sonderangebote berücksichtigt werden.
- Der Betrag der zusätzlichen Arbeiten wird auf den Reparaturauftrag übertragen.
- Für Zubehör wird geworben und Kundenprogramme werden angeboten.

Begleitende Dokumente: [Checkliste für den Rundgang](#) / [Checkliste für die Fahrzeugannahme](#)