

# 15 | RUNDGANG DES SERVICEVERANTWORTLICHEN

## Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Wird in einer sauberen, ordentlichen, sicheren und aufgeräumten Verkaufsstelle empfangen.
- **Vertragshändler:** Stellt sicher, dass der Vertragshändler in einem ordnungsgemäßen Zustand ist (Sauberkeit, Stauraum, Organisation) und dass die Betriebsstandards eingehalten werden. Stellt die Anwendung möglicher verstärkter Gesundheitsmaßnahmen sicher. Bleibt sensibel für alltägliche Elemente, die in der Vergangenheit nicht mehr gesehen wurden, die aber für die Kunden unmittelbar sichtbar sind.

Erkennt Unstimmigkeiten, sobald sie auftreten, und behebt sie nachhaltig. Informiert und sensibilisiert das gesamte Personal über Bereiche, die einer ständigen Kontrolle bedürfen. Schafft interne Disziplin in den Teams, die durch Wiederholung zu Autonomie und zur Herausbildung von Unterschieden durch die Mitarbeiter selbst führt.

**Zuständig:** Aftersales Manager.

## 1 Der Aftersales Manager-Rundgang wird mindestens einmal pro Woche unter dem Blickwinkel des Kunden durchgeführt

- Gewährleistet die Sauberkeit, die Ordnung, die Sicherheit und die ordnungsgemäße Organisation des Aftersales-Bereichs des Vertragshändlers, auch bei verstärkten gesundheitlichen Maßnahmen.
- Der Aftersales Manager-Rundgang umfasst systematisch mindestens eine Kontrolle der Bereiche, die für Kunden zugänglich oder sichtbar sind oder unter einen Aftersales-Betriebsstandard fallen.
- Begrüßung des Kunden beim Vertragshändler:
  - ✓ Klare und sichtbare äußere Beschilderung
  - ✓ Parken für Gäste einschließlich zugänglichem Service 24/7 Terminal, falls vorhanden
  - ✓ Aftersales-Empfang einschließlich eines sauberen und aufgeräumten Kundenwartebereichs
  - ✓ Faltblatt und andere aktuelle Angebote
  - ✓ Saubere und vollständig ausgestattete Hygienevorrichtungen für Kunden und Mitarbeiter
  - ✓ Ausweis für alle Mitarbeiter, die Kontakt zu Kunden haben.
- Rundgang mit dem Kunden während des Empfangs:
  - ✓ Sauberer und übersichtlicher Untersuchungsbereich
  - ✓ Die erhaltenen Fahrzeuge wurden identifiziert und mit einem Schutz ausgestattet.
- In der Werkstatt:
  - ✓ Saubere und aufgeräumte Arbeitsplätze
  - ✓ Die Arbeiter tragen die entsprechende persönliche Schutzausrüstung und ihre Arbeitskleidung ist nicht verschmutzt
  - ✓ Identifizierte und geschützte Fahrzeuge
  - ✓ Absaugung der Abgase für die betroffenen Fahrzeuge
  - ✓ Zugängliche und funktionsfähige Ladestation(en)
  - ✓ Müllsammlung und -entsorgung sind organisiert und vorhanden.
- Backoffice-Parkplätze:
  - ✓ Sauberer und aufgeräumter Kundenfuhrpark. Fahrzeuge werden gesichtet und geschützt
  - ✓ Saubere Ersatzfahrzeuge und betroffene Fahrzeuge an Ort und Stelle.
- Gelegenheit zur Überprüfung der Einhaltung aller Aftersales-Betriebsstandards beim Vertragshändler und an jedem anderen festgelegten Überwachungspunkt.

Begleitende Dokumente: [Examples of Aftersales Manager's Tour Guide & Verification Grid \(PPT\)](#)

# 15 | RUNDGANG DES SERVICEVERANTWORTLICHEN

## 2 Behandlung von beim Aftersales Manager-Rundgang festgestellten Unstimmigkeiten

- Kennzeichnen Sie jede Unstimmigkeit mit einem Foto und/oder einer Post-it-Notiz.
- Vermerken Sie das Datum des Abschlusses der Besichtigung (1) und die „Unstimmigkeiten“ in einer speziellen Tabelle mit Fotos und/oder Post-it.
- Analysieren und bearbeiten Sie jede Unstimmigkeit:
  - Ermitteln Sie die Ursachen der Unstimmigkeit und speichern Sie sie im Feld „Ursachen der Unstimmigkeiten“ in einer speziellen Tabelle
  - Identifizieren und speichern Sie Korrekturmaßnahmen im Feld „Korrekturmaßnahmen“ in einer eigenen Tabelle.
- Analysieren Sie wiederkehrende Lücken, um ihre Ursachen zu beseitigen.
- Erzielen Sie einen Fortschritts-/Überprüfungspunkt für Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen 1 Mal/Woche.
- Löschen Sie das Post-it und/oder Foto der Lücke, wenn:
  - die entsprechende Situation dauerhaft behoben wurde
  - die festgestellte Unstimmigkeit durch Integration in den bestehenden Betriebsstandard des Vertragshändlers oder durch Schaffung eines neuen Betriebsstandards überwacht wird.

Begleitende Dokumente: [Examples of Aftersales Manager's Tour Guide & Verification Grid \(PPT\)](#)