



## Controlling Aftersales



**Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de) • [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

# Führung & Controlling

## Dialogannahme-Test

### Telefonische Terminvereinbarung

**Autohaus/Filiale:**

**Gesprächspartner/In:**

**Datum:**

**Zeit:**

**Getestet von:**

**1. Abgehoben nach**

1 2 3 4 5 6 / > 6 Mal klingeln

**2. Freundliche, kompetente Begrüßung, man hat das Gefühl herzlich willkommen zu sein?**

ja  
 neutral

nein

**Anmerkungen:**

**3. Nach dem Anliegen nach einem Servicetermin**

- Wird man nach Terminwunsch gefragt?
- Werden alternative Tage vorgeschlagen?
- Werden alternative Uhrzeiten vorgeschlagen?
- Wird darauf hingewiesen, dass man pünktlich sein soll, weil sich der Serviceberater diese Zeit speziell für den Kunden reserviert?

ja

ja

ja

ja

nein

nein

nein

nein

**Bemerkungen:**

# Führung & Controlling

## Dialogannahme-Test

Telefonische Terminvereinbarung			
<b>4. Es wird aktiv angeboten, das Fahrzeug evtl. auch am Vorabend zu bringen – evtl. mit Angebot eines Mietwagens?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>
<b>5. Es wird nachgefragt, ob außer dem Service noch weitere Arbeiten anstehen oder ob es noch weitere Auffälligkeiten gibt?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>
<b>6. Es wird aktiv ein Mietwagen oder Hol-&amp; Bringdienst angeboten (gegen Berechnung – Preis wird genannt)?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>
<b>7. Man wird – falls notwendig – erinnert, den Kfz-Schein/Papiere mitzubringen, z. B. bei HU, bei Mietwagenreservierung auch der Führerschein?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>

# Führung & Controlling

## Dialogannahme-Test

### Telefonische Terminvereinbarung

<b>8. Zum Ende des Gesprächs werden die Fakten nochmals zusammengefasst: Datum, Uhrzeit, Auftragsvolumen, evtl. Hinweis auf Mietwagenreservierung, Papiere?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>
<b>9. Die Verabschiedung war freundlich?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<b>Anmerkungen:</b>
<b>10. Grundregeln des „aktiven Telefonierens“ werden umgesetzt?</b>	<input type="checkbox"/> Namen des Kunden nennen <input type="checkbox"/> Kunden ausreden lassen <input type="checkbox"/> Kundenwünsche wiederholen, bestätigen		<b>Anmerkungen:</b>
<b>11. Der Gesprächseindruck war insgesamt</b>	<input type="checkbox"/> kompetent <input type="checkbox"/> freundlich <input type="checkbox"/> klar, deutlich <input type="checkbox"/> man war um Zeitentzerrung bemüht		<b>Anmerkungen:</b>

# Führung & Controlling

## Kontrollsystem für Serviceleiter

### Dialogannahme und aktiver Serviceverkauf

#	Job	Kontrollmaßnahmen	Bemerkungen
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonische Terminvereinbarung gemäß Prozess-Management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 x monatlich externe Mystery-Terminvereinbarung gemäß Checkliste</li><li>• Kontrolle der Termineintragungen (wer hat Termin vereinbart?)</li></ul>	
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenempfang</li><li>• Kundenbegegnungsqualität</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 x monatlich gezielte Kundenbefragungen</li><li>• Dazu eigene, permanente Inaugenscheinnahme</li></ul>	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Termin-Management</li><li>• Terminplanung</li><li>• Terminvorbereitung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wöchentlich mehrfache Stichproben von aktuellen Terminvereinbarungen und nachfolgender Vorbereitung inkl. Werkstattplanung</li></ul>	

# Führung & Controlling

## Kontrollsystem für Serviceleiter

### Dialogannahme und aktiver Serviceverkauf

#	Job	Kontrollmaßnahmen	Bemerkungen
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dialogannahme</li><li>• Fahrzeug-Check</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tägliche Stichproben und Besprechung mit SB,<ul style="list-style-type: none"><li>– Wenn DA nicht durchgeführt wurde, Stellungnahme einfordern,</li><li>– Checkliste prüfen (Vollständigkeit, durchgeführte Zusatzverkäufe?),</li><li>– Stichprobe täglich – Auftrag im Vergleich mit der Rechnung, Abrechnungsqualität (Vollständigkeit)</li><li>– Check, ob Aufträge vollständig zur Werkstatt kommen (Befragung Werkstatt mit Stichproben),</li><li>– Check Zusatzverkäufe Reserveöl, Verbandkasten etc., nach Vorgabe Auswertung der „Rennlisten“</li></ul></li><li>• Der Serviceleiter soll täglich mindestens ein fertiges Kundenfahrzeug je Serviceberater – gemeinsam mit dem Serviceberater nach Fertigstellung checken:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ist die Checkliste richtig ausgefüllt?</li><li>b. Werden nachträglich noch Fehler im Vergleich zur Checkliste am Fahrzeug erkannt, die nicht zum Auftrag führten?</li><li>c. Gibt es noch offensichtlich unerkannte Mängel (außerhalb des Kundenauftrages)</li></ol></li><li>• Mit Serviceberater durchsprechen, ggf. Korrekturgespräch führen</li></ul>	

# Führung & Controlling

## Kontrollsystem für Serviceleiter

### Dialogannahme und aktiver Serviceverkauf

#	Job	Kontrollmaßnahmen	Bemerkungen
5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkstatt</li><li>• Produktivität</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Check Werkstattplanung</li><li>• Produktivität und Leistungsgrad, täglich ein Auftrag als Stichprobe mit anschließender Besprechung</li><li>• Kontrolle Produktivität (Auftragsstand, Auftragsfortgang) ab 16 Uhr</li></ul>	
6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service SOLL/IST-Umsatz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Täglich „10-vor-12-Gespräch“ mit Serviceberatern mit Umsatz SOLL/IST-Vergleich und Besprechung der Zusatzverkäufe</li></ul>	
7	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fahrzeugübergabe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Täglich eine Stichprobe<ul style="list-style-type: none"><li>– Fahrzeug-Endkontrolle</li><li>– Rechnungserklärung</li><li>– Fahrzeugübergabe</li></ul></li></ul>	



**Erwin Wagner**  
Marketingagentur  
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

Web [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)



**Zur Anmeldung**

Kostenloser Aftersales-Newsletter  
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>