

Monologannahme / Dialog

Konzept zur kontaktlosen „Dialogannahme“



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 • www.mdw-wagner.de

Monologannahme statt Dialogannahme

Aktuell steht im Autohaus in allen Abteilungen alles unter dem Vorzeichen „Abstand halten“!

So z. B.:

- kontaktfreie Annahme
- Distanz zwischen Kunden und Serviceteam
- Trennscheibe
- kontaktlose Fahrzeugannahme über Briefkasten / Tresor
- Hol- und Bring-Service
- u. v. a. m.

womit wir den Kunden „Sicherheit“ vermitteln wollen.

Eine Dialogannahme im klassischen Sinn ist auf diese Art und Weise nicht durchführbar.

Es gibt aber eine Alternative, die Monologannahme, mit der wir das Ziel „vollständiger Auftrag inklusive der notwendigen Erweiterungen“ erreichen können. Ziel ist: Die Werkstatt muss einen kompletten Auftrag erhalten.

Provisorische Prozesslösung bis auf Weiteres:

Monologannahme

Die Alternative zur klassischen Dialogannahme, insbesondere zum systematischen Fahrzeug-Check gemeinsam mit dem Kunden, kann auch als Monologannahme funktionieren.

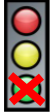
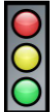
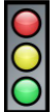
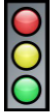
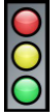
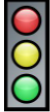
Die wichtigsten Elemente der Annahme bleiben erhalten.

Hier der Ablauf:

WAS?	WER?	WIE?
Auftragsannahme	Service-assistenz	<ul style="list-style-type: none">• direkt am Empfang• über Briefkasten• über Hol- und Bringservice
Fahrzeug-Check	Service-berater/In	<ul style="list-style-type: none">• Fahrzeug auf die Bühne nehmen• klassische DA-Checkliste anhand 6 Positionen-Check• zusätzliche Mängel werden auf dem „Qualitätsbericht“ (siehe Folgeblatt) vermerkt
Auftragserstellung	Service-berater/In	Nach Rücksprache mit dem Kunden (direkt oder indirekt) werden evtl. Auftragserweiterungen ergänzt

Monologannahme statt Dialogannahme

1. Der/die Serviceberater/In checkt das Fahrzeug mit der bekannten Checkliste wie gewohnt – aber ohne Kunde/In. Alternativ: Fahrzeug-Check mittels digitalem Werkstattssystem.
2. Zusätzlich erkannte Mängel werden vom Serviceberater/In auf der „Ampelliste“ vermerkt
3. Erkannte Mängel werden mit dem Ampelsystem gekennzeichnet. Beispiel **Grün** ankreuzen – alles OK im betroffenen Bereich. **Gelb** ankreuzen – Hinweise auf kleinere Mängel, die nach dem OK des Kunden sofort miterledigt werden können. **Rot** ankreuzen bedeutet: Instandsetzung dringend erforderlich.
4. Diese Mängel werden mit dem/r Kunden/In nach dem Fahrzeug-Check besprochen
 - Kunde/In ist noch anwesend – mittels direktem Gespräch (mit Schutzmaßnahmen) – zur Ergänzung evtl. Auftragserweiterungen
 - Kunde ist nicht mehr im Haus – dann telefonische Klärung, evtl. mit Unterstützung von Bildern (digitales System) per SMS, WhatsApp etc.
5. Endgültige Auftragserstellung und Ergänzungen
6. Auftrag geht in die Werkstatt

Sehr geehrte/r Kunde/In		Kennzeichen:
Ich habe Ihr Auto für Sie kostenlos überprüft. Nachstehend erhalten Sie einen aktuellen Qualitätsbericht - falls notwendig - mit meinen Empfehlungen.		
Serviceberater	Telefon	Datum
Bauteile-Check	Bemerkung und Zustandsbericht	
Im Innenraum inkl. Beleuchtung Beleuchtungsanlage außen Beleuchtungsanlage innen Kontrollleuchten, Fehlermeldungen Wischerblätter, Windschutzscheibe, Wisch-Waschanlage-Funktion Klimaanlage-Funktion, Innenraumfilter Feststellbremse, Kupplung, Schaltung, Automatik Sitze, Polster, Fußmatten, Sicherheitsgurte Radio, Navigation, Signalton	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Motorraum-Prüfung Kühlmittelstand Servolenkung – Ölstand Motorölstand / Reserveölbedarf Bremsflüssigkeitsstand Wischwasserstand (Zusatzmittel) Marderbisse vorhanden? Undichtigkeiten, Antriebsriemen und Nebenaggregate Batterietest	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Check um das Fahrzeug herum Glasschäden (Seitenscheiben / Heckscheibe), Scheinwerfer Bremslicht / Scheinwerfergläser Außenspiegel-Funktion HU/AU-Fälligkeit, Plakette Zustand Lackierung, Dellen, Kratzer	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Fahrzeug-Heck und Kofferraum Kennzeichenbeleuchtung Kofferraumbeleuchtung Reservierad (Profil, Luftdruck) TireFit (Ablaufdatum) Verbandkasten (DIN, Ablaufdatum) Abschleppseil, Reservekanister Wamwesten	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Fahrzeug halbhoch Bremsbeläge Bremssscheiben Felgenschäden Reifenprofil, Ablaufdatum, Reifenflanken, Reifenalter Karosserieschäden im unteren Bereich, Kotflügel, Fahrtüreinstieg	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Fahrzeug ganz oben Korrosion, Unterbodenschutz Bremsleitungen (Befestigung, Korrosion) Bremsattel (Staubkappe Entlüfterventil) Handbremsseil (Befestigung) ABS-Kabel (Befestigung) Kraftstoffleitung (Befestigung) Achsmanschetten, Stoßdämpfer (Dichtigkeit), Endschalldämpfer	Empfehlungen zur Auftragserweiterung 	
Sonstige Empfehlungen:	Erklärung: Rot – dringende Empfehlung zur Instandsetzung Gelb – bitte bei nächster Gelegenheit drandanken Grün – alles bestens, gute Fahrt	

Muster

OK, oder Dringlichkeit darstellen mit X-Kennzeichnung

Ampel-erläuterung



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

Web www.mdw-wagner.de



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

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