

10 Leitsätze zur Dialogannahme

	OK	nein
1. Die Dialogannahme ist im Betrieb richtig platziert, d. h. in unmittelbarer Nähe zum Kundenzentrum, zur Werkstatt und zur Ausstellung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die Dialogannahme ist für den Kunden klar und weithin sichtbar ausgeschildert und verfügt über eine unkomplizierte Zufahrt sowie Weiterfahrtmöglichkeiten zur Werkstatt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Die Dialogannahme ist ein geschlossener Raum mit angenehmer Atmosphäre und verfügt über ausreichend dimensionierte Beleuchtungs- und Heizanlagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Die Zahl der Dialogannahmeplätze passt zur Betriebsgröße, d. h. maximal 15 Annahmen pro Tag und Annahmeplatz sind die Planungsgrundlage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Die Ausstattung der Dialogannahme mit Hebebühne, Diagnosegeräten und EDV-Arbeitsplatz passt zur gewählten Annahmephilosophie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die Dialogannahme ist auch optisch als Verkaufplatz gestaltet, das heißt es werden saisonbezogenen Zubehörartikel angeboten, attraktive Sonderangebote herausgestellt und diverse Ersatzteile vorgestellt. Für die Beratung unterstützendes Material wird bereitgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Kundendienst-Mitarbeiter sind vor Errichtung der Direktannahme über die Zielsetzung und Planungen der Autohaus-Geschäftsleitung informiert worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die Kundendienst-Mitarbeiter sind durch Schulung und Training auf ihr neues technik-, kunden- und verkaufsorientiertes Anforderungsprofil in der Dialogannahme vorbereitet. Die Arbeitsplatzbeschreibung des Kundendienst-Beraters wurde um die Position der Dialogannahme und des damit verbundenen Service-Leistungsverkaufs erweitert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Terminorganisation rund um die Dialogannahme wird zentrale Voraussetzung für das Funktionieren der Organisation und wird dem Kunden verständlich gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Bei der telefonischen Voranmeldung zum Service-Termin wird im Call-Center ein Vorab-Check zur besseren Terminplanung und Auftragsvorbereitung gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Checkliste Auftragsannahme Kundendienst

	Kontrolle	
	1.	2.
1. Wird ein übersichtliches und effizientes System zur Werkstatt-Terminannahme und Tagesdisposition angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sind lange Voranmeldefristen ausgeschlossen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ist der Telefonservice professionell und zuvorkommend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Werden die zur Auftragsvorbereitung notwendigen Informationen abgefragt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Werden Fahrzeugabhol- und Zustellservice angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wird für die Dauer der Reparatur ein Ersatzwagen zu günstigen Konditionen angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Erfolgt eine Auftragsvorbereitung bei telefonisch avisierten Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sind ausreichend und klar markierte Kundenparkplätze vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ist der Weg zur Kundendienst-Annahme für den Kunden ausgeschildert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hat die Kundendienst-Annahme eine freundliche und angenehme Atmosphäre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Tragen die Kundendienst-Mitarbeiter saubere und einheitliche Arbeitskleidung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Werden Wartezeiten für den Kunden angenehm gestaltet? (Produktfilme, Prospekte, Getränke etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Liegen die neuesten Prospekte und Zubehörkataloge aus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Erfolgt die Kundendienst-Beratung direkt am Auto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Erfolgt die Auftragsannahme per EDV?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Werden kleine Reparaturen im Express-Service erledigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Werden bei Auftragsannahme nach Möglichkeit feste Preise genannt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Wird der Kunde in der Kundendienst-Annahme mit Namen angesprochen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Wird stets ein detaillierter, optisch ansprechender Werkstattauftrag geschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Unterschreibt jeder Kunde seinen Reparaturauftrag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Werden notwendige Auftragserweiterungen rechtzeitig mit dem Kunden abgestimmt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Werden die vereinbarten Reparaturtermine auch tatsächlich eingehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Wird bei jedem Werkstattauftrag auf individuellen Service geachtet? (Aschenbecher leeren, Fenster säubern, Fußmatten ausklopfen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Erfolgt unmittelbar nach Fahrzeugfertigstellung eine Endabnahme durch den Kundendienst-Meister?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ist durch Kontrolle gewährleistet, dass sämtliche Arbeiten und Teileverbrauch in Rechnung gestellt werden? (Öl, Bremsflüssigkeit etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ist die Rechnung gleichzeitig mit dem Fahrzeug fertig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Werden für den Kunden detaillierte und klar verständliche Rechnungen geschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Wird der Name des Kundendienst-Meisters auf der Rechnung ausgewiesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Wird dem Kunden aktuelles Prospektmaterial auf den Beifahrersitz gelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Werden Garantieranträge sofort erstellt und bearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Werden die intern verrechneten Stunden im Detail kontrolliert? (GW-Reparaturen, GW-Aufbereitung, Zeit- und Materialaufwand für Vorfürswagen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>