

Autokauf in Deutschland

Beitrag von „EzioS“ vom 25. Juli 2007 um 10:44

Hier mal ein kleines italienische Beispiel:

Es gab mal in Bonn ein Fiat/Alfa Diplomatic Sales Buero, das zog nach Berlin (verstaendlich) , die Berliner Kollegin wurde schwanger und der ganze Kram wurde nach Frankfurt gebeamt (auch verstaendlich).

Dort ist ein Herr W. zustaendig. Nach ca. 1 Woche vergebener Kontaktsuche, hatte ich ihn dann an der Strippe. Auto bestellt, Fiat konnte aber kein Innenraumbild liefern, d.h. Auto bestellt ohne zu wissen, wie es wirklich aussieht. OK, bei dem Preis akzeptabler Fakt.

Vereinbarter Liefertermin: 02. Juli 2007, der Tag verging, nix gehoert. Dann bin ich 3 Wochen in Urlaub gegangen. Mehrfach die Frankfurter Kollegen versucht zu erreichen, Herr W. war (laut Kollegen wiederum) krank, die Vertretung in Urlaub & der Mensch, den ich am Telefon hatte, sagte mir dreist & direkt: "Habe keine Zeit mich um sie zu kuemmern, mir fehlt die Manpower."

Durch viel telefonieren und Beziehungen beim Fiathaendler fanden wir dann heraus, dass das Fahrzeug seit Ende Juni beim Spediteur steht?????

Also denk ich mir meinen Teil, komme Montag ins Buero zurueck & finden 11 (!) Anrufe einer voellig fremden Person auf meinem AB:

"Ja Hallo.....hier ist Fiat....mein Name ist Frau K. (lange Pause) aehm.....ihr Auto ist fertig. (lange Pause).....aber leider.....(Pause) nicht so, wie sie es bestellt haben.....?!

Fiat hat es tatsaechlich geschafft:

- das falsche Auto zu bauen (Konfiguration zu unserem Vorteil)
- durch personelle Fehlplanung, nur inkompetente Menschen als Mitarbeiter zu "halten"
- alle meine Kontaktdaten (bis auf meine Bueronummer) zu "verlieren"
- das Wort Entschuldigung aus dem Vokabular gestrichen zu haben

Alles in allem, 3 Wochen Lieferverzug, mehr Ausstattung, gleicher Preis - aber den bleibenden Eindruck, dass Automobil(fach?)verkaeufel scheinbar kein Interesse an einem guten Kundenverhaeltnis haben. Wenn der VW Fox nicht so eine irrsinnig lange Lieferzeit gehabt haette, waere unsere Entscheidung eh anders ausgefallen!

