

ESP Lampe dauerhaft an

Beitrag von „dummytest“ vom 19. Januar 2009 um 15:26

[Zitat von darkdiver](#)

Hallo,

den Leuten von VW sind die Kunden mit Sicherheit nicht egal. Nur braucht niemand zu glauben, dass ein so großer Konzern die Prozesse für den Massenmarkt wegen einem Kunden umbiegt. Wenn das der Fall sein sollte, dauert es dennoch mehrere Monate bis es ein Ergebnis gibt.

schon klar dass denen das nicht egal ist, davon gehe ich doch mal aus....

Allerdings ist die Kommunikation mit dem Kunden öfters schlicht und einfach katastrophal. Ich bin mir sicher, dass kaum jemand sich wirklich auf die Hinterbeine stellt wenn man ihm vernünftig den Fehler erläutert und auch auf evtl. Auswirkungen (Sicherheit) eingeht.

Dazu gehört auch eine nachvollziehbare Aussage zur Reparaturdauer, wenn man es nicht sofort beseitigen kann. Der Kunde hat jedenfalls unstreitig den Anspruch auf ein Auto gem. der Beschreibung die man ihm bei Verkauf vorgelegt hat (z.B. Prospekt).

Wenn ich einen Fehler "melde", dann erwarte ich einfach dass mir erläutert wird, um was es sich handelt und wie/wann dieser Fehler behoben wird. Leider sind die Werkstätten (nachvollziehbar bei dieser Elektronik-Wüste) oft nicht in der Lage die entsprechenden Aussagen zu treffen und ergehen sich dann leider in (wie im Marketing) glattgelutschten Aussagen, die bei mir oft den Eindruck erwecken sie wollen mich nur loswerden. Da empfinde ich es dann als wenn am Fahrzeug nur rumprobiert weil man keine Lösung des Problems hat. Wenn die Werkstatt vieles nicht mehr nachvollziehen kann, dann müssen die eben zentral bei VW für ausreichende Informationen sorgen. Hierzu gehört für mich auch eine klare Aussage: "können wir im Moment nicht beheben", "das hat keine Auswirkungen auf die Fahr-Sicherheit", "wir werden bis zum xx.xx. eine Lösung anbieten", "Sie als Kunde können ohne Sorgen weiterfahren", "Das Fahrzeug sollten Sie nicht mehr fahren bis der Fehler behoben ist, wir bieten Ihnen so lange die folgende Alternative...." ... usw...

Natürlich gehört hierzu auch eine ausreichende kommunikative Schulung der Werkstattmitarbeiter, damit nicht von dort aus mit ärgerlichen Parolen und Pauschalaussagen gearbeitet wird, oder, noch schlimmer, der Kunde hingestellt wird als ob er sich das alles einbildet.

Ich denke schon, dass ich ein gewisses Mindestmass an Information zu von mir gemeldeten Fehlern erwarten kann. Natürlich wird viele Kunden der technische Hintergrund nicht unbedingt

interessieren, nur über die "Auswirkungen" auf das Auto bzw. auf die Fahrsicherheit lässt sich schon sauber sprechen.

Leider scheinen viele (das ist nicht VW alleine) heute die Verantwortung einer klaren Aussage (z.B. Fristen-Nennung) zu scheuen. Wenn ich solche Nicht-Aussagen bekomme ("wir arbeiten dran und werden das beheben...") dann muss ich "glauben" dass die das hinbekommen, und glauben tue ich i.d.R. nicht mehr sehr viel.

Es sollte nicht so schwierig sein, zu solchen Fehlern klare Aussagen zu machen und auch Fristen zu nennen, dann ist man natürlich in der Verantwortung dies auch einzuhalten. Ich habe eher das Gefühl, dass man ausgerechnet diese Verantwortung scheut und sich somit besser völlig unverbindlich ausdrückt.

Wie gesagt, das ist meine Erwartung an Werkstatt/VW , da dies aber oft nicht gut funktioniert (meine persönliche Erfahrung) wird man misstrauisch und kommt auch schnell mit dem "Hammer" an.

Notwendig ist dieser Ärger in aller Regel nicht und eine Besonderheit von VW ist das auch nicht, aber besser wird es damit ebenfalls nicht. Gefordert ist hier die Kombination VW+Werkstatt, hier müssen die kommunikativen Abläufe dringend verbessert werden.

Jedenfalls brauche ich keine Marketinganrufe irgendwelcher CallCenter die mich fragen ob ich mit der Werkstatteleistung beim Ölwechsel zufrieden war und ob mir auch ein Kaffee angeboten wurde.