

Lost in Space - VW VIP Service

Beitrag von „Andre86“ vom 26. August 2009 um 17:07

[Zitat von heland](#)

V.I.P heißt vor allem - man kümmert sich drum und macht dem Kunden die Umstände in der Zwischenzeit so angenehm wie möglich!!

Hallo Andreas,

erstmal hoffe ich für Dich, dass diese Tortur bald ein Ende hat! Also Kopf hoch. 😄

Wenn man allerdings sowas über die VIP-Hotline von VW liest (die negativen Erfahrungen häufen sich ja), dann fragt man sich wirklich, warum die sich VIP nennen. Ich denke mittlerweile, dass das interne Verständnis nur noch das ist, dass hier ein kleiner überschaubarer Kundenkreis betreut wird (Touareg & Phaeton - VIP heisst nicht automatisch besser, sondern oft nur exklusiver) und nicht der - überspitzt gesagt - 25 Mio. Golf-Fahrer. Warum für die Phaeton-Fraktion eine Extrawurst in Sachen 'Kundennachsorge' betrieben wird, ist für mich unverständlich.

So erreicht VW aber nie den Status eines Premiumherstellers. Premiumpreise sind nicht die Lösung, da das Ziel die Kundenbindung sein sollte.

Gruß aus Köln,
André