

Aller Abschied fällt schwer

Beitrag von „coala“ vom 27. Dezember 2019 um 11:31

Servus Achim,

der Kundenservice ist, das muss man leider ungeschminkt sagen, tatsächlich im Laufe der Jahre immer mehr ausbaufähig geworden. Insbesondere die Kunden, welche seit der 7L-Zeit dabei sind und damit gleichzeitig auch die treueste Kundschaft darstellen, sind aus früheren Zeiten schlichtweg erheblich Besseres gewohnt und fühlen sich natürlich zurückgesetzt und auch vor den Kopf gestoßen. Mit gutem Grund: Die Fahrzeuge an sich werden immer teurer, der Hersteller gebraucht das Wort "Premium" und allerlei hochtrabende Sprüche wie "der Touareg ist seit jeher Technologieträger" und "soll nun Phaeton Kunden zum Touareg bringen" etc. recht großzügig, bietet aber zwischenzeitlich nur mehr einen Kundenservice, der sich in keiner Weise mehr von Polo oder Golf unterscheidet.

Da fragt man sich ganz zu Recht, was da denn bitteschön noch "Premium" oder "VIP" sein soll 😞. Meiner Ansicht nach wäre VW gut beraten, wenn man sich mal langsam besinnen würde in Bezug darauf, dass die Kundschaft in diesem Segment schlichtweg mehr erwartet als leere Worte, denen dann in der Praxis keine Taten folgen. Nur als Stichwort: Kostenloses Leihfahrzeug bei Garantireparaturen - und nicht bloß, wenn man außerhalb komplett liegen bleibt. Das wäre mal der allererste selbstverständliche Ansatz. Und Feldaktionen wie die Nachbesserung der Luftfilter sollten eine Selbstverständlichkeit sein, schließlich sollte man potentielle teure Reparaturen nach Ablauf der Gewährleistung nicht auf den Kunden umlagern, wenn man den ursächlichen Fehler bereits werkseitig eingebaut hat. Kundenbindung sieht da - sorry - doch etwas anders aus.

Tja, Achim. Das lese ich nicht gerne, dass ein weiterer treuer Touareg-Freund abtrünnig wird, habe aber, siehe oben, dafür durchaus Verständnis. Im Grunde sind die Beweggründe ja so ziemlich die gleichen, wie bei den ebenfalls langjährigen Touareg Kollegen Arndt und Götz aka Zed, welche ebenfalls enttäuscht zu BMW und Volvo abgewandert sind; nach all den vormals begeisterten Jahren. Ich hoffe aber, dass du uns mit deiner hilfsbereiten Art und deinem technischen Verständnis dennoch weiterhin hier im Forum erhalten bleibst, auch wenn du jetzt erst einmal beim Mitbewerb gelandet bist?! Es ist ja noch nicht aller Tage Abend und vielleicht wird es ja bei dir dann auch mal wieder ein Touareg, wenn die Umstände dann hoffentlich in Zukunft passen 😊

Für die Zeit mit deinem neuen XC60 wünsche ich dir viel Freude und allzeit gute Fahrt! Und ich hoffe, du bleibst uns User erhalten.

Grüße
Robert

<https://www.touareg-freunde.de/forum/thread/24280-aller-abschied-f%C3%A4llt-schwer/?postID=306853#post306853>