

Keine Scheckhefteinträge

Beitrag von „coala“ vom 18. Juni 2020 um 11:17

[Zitat von pe7e](#)

[...] bin ich der Meinung, dass die sich ihr "neumodisches digitales Ding" dahin stecken können, wo es ganz dunkel ist. [...]

Servus Pete,

eine interessante Sichtweise... Ich für meinen Teil bin ganz froh, dass es kein "Heftchen" mehr gibt. Schließlich wurden bei meinen diversen Touareg "mit Papier" mehrfach Einträge vergessen, 1 x sogar die Übergabeinspektion. Ich sehe da absolut keinen Unterschied, ob die Werkstatt es nun "digital" vergisst oder im Büchlein. Vorteil der neuen digitalen Lösung ist aber, dass der Kunde das Serviceheft nicht mehr mitzubringen vergessen kann. Genau das ist mir nämlich leider auch ab und an mal passiert. Und dann darfst du entweder extra nochmals zum Freundlichen dackeln, oder aber noch einen weiteren Zettel ins Wartungsheft klemmen, damit das dann beim nächsten Kundendienst nachgestempelt wird. Weiterer Vorteil der digitalen Lösung: Die wertvolle Kundschaft kann das Wartungsheft weder verlegen noch verlieren.

Wie dem auch sei, als Nachweis hat man - so oder so - die entsprechende Rechnung, auf der die Arbeitsumfänge und die Art des Kundendienstes aufgeführt sind. Die ist genauso aufzubewahren wie auch die TÜV-Prüfberichte, wobei der TÜV auch dem größten Papierfetischisten keinen Stempel ins Wartungsheft drücken wird.

Aber ja, natürlich war früher *alles* besser. Es soll ja auch noch Ärzte geben*, die sich von ihrem Buchenholz-Karteikasten aus der frühen Nachkriegszeit bis heute nicht trennen konnten, weil den "neumodischen Computersachen" ja nicht zu trauen wäre. Und da füllen die Helferinnen dann auch noch die wiederkehrenden Überweisungen mit Durchschlag jedes mal neu von Hand aus, weil auch Online-Banking Teufelszeug ist. Terminplaner: Eigens gedruckte Blöcke im A2-Riesenformat auf dem Schreibtisch an der Theke. Man weiß ja nie so recht, geschrieben ist eben geschrieben...

Viel störender finde ich da, dass dem Kunden immer mehr technische Informationen vorenthalten werden. Das geht ja schon bei den Prospekten samt den technischen Daten los, wenn man mal die Versionen vom 7L über den 7P bis hin zum CR vergleicht. Und den VW-Werkstätten ergeht es leider nicht recht viel anders. Die bekommen, entweder per TPI oder Mail vom TSC, nach entsprechender Kundenreklamation z.B. lapidar die Anweisung "Flashen Sie das Motorsteuergerät mit Version x.x neu", wobei dann jegliche Hinweise fehlen, warum und was geändert wurde. Es ist nicht gewünscht, dass es hier zu viel Einblick gibt. Man könnte auch sagen, man hält die absichtlich dumm. Insofern verwundert es leider nicht, dass aufgrund des

fehlenden Hintergrundwissens dann die Kunden meinen, die hätten keine Ahnung (was dann in diesen Fällen ja auch sogar stimmt) und den Schraubern langsam aber sicher die technischen Zusammenhänge verloren gehen.

*Leider habe ich tatsächlich so einen in der Kundschaft 🙄.

Grüße

Robert