

Abholung meines Dicken in Wolfsburg

Beitrag von „Ganove“ vom 21. August 2005 um 09:07

Zitat von Porto

Ich habe VW eine Email mit der Beschreibung dieses Vorfalls gesendet und keine Antwort bekommen.

Weiß jemand von euch eine Email-Adresse, wo es auch Antworten gibt?

Auch wir haben erlebt dass sich die Sachbearbeiter bei VW in WOB nicht gerade die Beine ausreißen wenn es um Kundenservice geht. Bei uns ging es um eine Änderung in der Bestellung von R5 auf V6TDI 14 Wochen vor Produktionstermin. "Änderungen in Sachen Antrieb sind leider nicht mehr möglich" so haben in schöner Einigkeit Kundenservice sowie auch VIP-Service in WOB lapidar geplappert und uns abblitzen lassen.

Daraufhin haben wir einen schwer enttäuschten Brief direkt an eines der VW-Vorstandsmitglieder persönlich geschrieben woraufhin sich dieser direkt am nächsten Tag bei uns gemeldet hat und sofort unseren Wunsch erfüllt hat - na bitte, geht doch !!!

Wichtig ist scheinbar bei VW dass man mit seinem Anliegen direkt PERSÖNLICH an einen Entscheidungsträger gelangt und nicht im Netz der sachbearbeitenden Briefmarkenlecker für welche man lediglich ein lästiges Stück Arbeit ist hängenbleibt. Seit dieser Erfahrung achten wir immer darauf, dass unsere Anliegen von ganz oben nach unten zum Sachbearbeiter weitergereicht werden und keinesfalls andersherum ...