

VIP Hotline

Beitrag von „Heinz“ vom 12. Oktober 2005 um 13:07

Zitat von Thomas TDI

Wenn du die Hotline zum "Dampf ablassen" brauchst, bitte schön! Bringen wird's aber nichts, da es sich nur um ein CallCenter mit genau festgelegten Kompetenzen handelt. M.E. hilft da nur ein Brief nach WOB!

Thomas

Kann ich nicht bestätigen und mein Händler auch nicht. Die raten inzwischen Ihren Kunden selbst Hand anzulegen, soll heißen Hotlines anrufen. Gerade in schwierigen Fällen hat der Händler gegenüber VW (oder auch Audi) keine Chance für seinen Kunden etwas rauszuholen. Aber nach einem kurzen aber bestimmten Anruf des Kunden geschehen manchmal Zeichen und Wunder. Binnen 1 Stunde nach Anruf wird der Händler "autorisiert" zum Wohle des Kunden zu agieren.

Hat bei mir nach Abholung auch bestens geklappt. Neueste Navi CD war nicht drin. Anruf bei der VIP Hotline. 10 Minuten später hat mein Händler angerufen und die Lieferung der neuesten CD binnen 2-3 Tagen bestätigt. Das gleiche mit der 2. FFB für die Standheizung (Auf Nachlieferung konnte man Anfang 2004 noch bestehen). Anruf bei der VIP Hotline. Nach maximal 30 Minuten hat mich der Händler angerufen, dass er eine zugeschickt bekommt. War am nächsten Tag da.

Also, die VIP Hotline von VW dürfte sich durchaus von anderen Callcentern (siehe amüsanten Artikel aus dem *Stern* vor 1 oder 2 Wochen) positiv abheben.

gruß
Heinz