

Wir wollen einen Fragebogen für eine objektive Bewertung der Werkstätten erstellen...

Beitrag von „alex“ vom 26. Februar 2004 um 16:49

Der Vorschlag von Heinz ist wichtig: die Werkstatt muß die Chance einer Stellungnahme bekommen! Ich denke aber nur dann, wenn sie mit einer "5" oder schlechter bewertet wird.

Wir sollten uns weiterhin jemanden im Werk suchen, der mit Händler- und Werkstattkritik beruflich zu tun hat und seinerseits einwirken kann.

Ich halte es für wichtig, daß wir an Auto, Motor + Sport, Autobild, OffRoad etc.... eine Pressemeldung schicken, in der wir uns vorstellen und unsere Bewertungspläne beschreiben mit Bitte um Veröffentlichung. Als vor einigen Wochen eine Taxiinitiative wegen der Mängel an der E-Klasse an die Öffentlichkeit ging, sah sich Prof. Hubbert gezwungen, in einem Fernsehinterview über die konkreten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung zu antworten. Dies ist ein nicht zu unterschätzender Effekt, der zu schnellerem Handeln des Herstellers führt!

Überhaupt ist das Herstellen von Öffentlichkeit ein altes und besonders erfolgreiches Mittel, Hersteller + Händler unter einen gesunden Druck zusetzen.

Wir müssen uns also die Arbeit machen und immer wieder - wenn es zu Ergebnissen kommt - dies den Medien mitzuteilen, weil wir nur dann ernst genommen werden und sich nur über "Erfolgsmeldungen" das Ranking definiert.

nun zu den Punkten:

- Probefahrt durch Meister bei Rep.-annahme
- Werstattaufenthalt in Tagen
- Vertritt die Werkstatt die Kundeninteressen gegenüber dem Werk?(Ersatzteilmangel/fehlende kommunikation)
- Ersatzwagen
- informiert die Werkstatt den Kunden über neue soft- + hardware?
- neueste Software bei Neuwagenübergabe?

ich werde mir übers Wochenende noch Gedanken über weitere Punkte machen!

in jedem Falle sollten wir auch immer Servicepreise angeben und sammeln, die haben auch eine hohe Aussagekraft(ich habe z.B. für den Wechsel der vorderen Bremsbeläge im v10 €500,- bezahlt, ein Freund aber nur € 388 für die gleiche Arbeit)!!

Schließlich denke ich, daß wir bereits nach einem halben Jahr in der Lage sein werden, gegenüber den Verantwortlichen im Werk mit einer ersten Auswertung entgegenzutreten können. Ich habe ein besonderes Interesse daran, schließlich habe ich ein Montagsauto erwischt, das zum Werk zurückgeht - dennoch ist der Touareg ein großer Wurf! Wir müssen den Herstellern aber klarmachen, daß der Wurm dem Fisch schmecken muß und nicht dem Angler!!

gruß

rolf