

Welche Probleme hat der Touareg wirklich?

Beitrag von „T-RACK“ vom 22. November 2006 um 08:26

[Zitat von rimini97](#)

Da ich selbst kein vip-service@bei VW angefragt habe, sondern VW diesen Dienst aus freien Stücken mir angeboten hat, erwarte ich, dass kompetent geschultes Personal die Probleme der Kunden entgegen nehmen sollten. Des weiteren, sollte die Abteilung, die sich nach der Annahme des Problems um die Auswertung sowie Lösungsvorschlägen kümmert genauso kompetent sein.

Kompetenz im Bereich der Kundenbetreuung beginnt schon damit, dass man den Kunden respektiert und sein Anliegen stets ernst nimmt. Weiter geht es damit, dass das Anliegen sorgfältig auf Seite von VW analysiert wird. liegt die Verschuldung des Problems bei VW selbst, so sollten Lösungsvorschläge ausgearbeitet werden, die das Problem beim ersten Lösungsversuch eliminieren. Liegt das Problem nicht bei VW, so sollte mit fundierten Argumenten dem Kunden die Problemursache klar gemacht werden.

Dies ist leider nur Utopie, da die Schulung des Personals sehr viel Geld kostet und momentan bei jedem Autohersteller an allen Ecken eingespart wird beginnend bei der Kundenbetreuung. Dass dies, langsamer Selbstvernichtung gleich kommt, ist denen gut bezahlten Managern noch nicht eingefallen.

Wo kauft der Kunde ein zweites Mal ein, sicherlich da wo er schon einmal gut bedient wurde.

Das verstehe ich, allerdings liegt doch die Schnittstelle bei der Erfüllung all dieser Erwartungen beim Händler vor Ort.

Da kannst Du doch nicht generell sagen: Die Betreuung vom VW Konzern ist mies, deshalb nie wieder VW.

Ausser der VIP Hotline kann der Konzern doch gar keine Betreuung leisten.

Das wird auch keine anderer Hersteller können und wollen.

Der Kontakt läuft nun einmal über den Händler.

Ich brauche die VIP Hotline auch nicht (außer vielleicht zur Pannenhilfe) - mein Händler ist kompetent genug.

Gruß

Chris