

Reaktionszeiten der Kundenbetreuung von VW

Beitrag von „Zed“ vom 20. Dezember 2011 um 10:34

Guten Morgen,

ich habe mich vor genau einer Woche per Mail an kundendialog@volkswagen.de gewendet. Ich habe eine automatisierte "Eingangsbestätigung", aber weiter keine Reaktion erhalten. Welche Reaktionszeiten haben die denn da so? Hat jemand damit Erfahrungen gemacht. Ich hätte nach einer Woche zumindest eine weitere Zwischennachricht erwartet.

CU
Zed

Beitrag von „curio“ vom 20. Dezember 2011 um 10:36

..letzte Woche über VP hotline: Beim Touareg ca 7 Tage, Beim Passat 9 Wochen

Ich warte auch noch (aber erst 5 Tage :))

Happy Day

Achim

Beitrag von „kaschtler1a“ vom 20. Dezember 2011 um 11:50

Die nennen das Kundenbetreuung, ich würde es eher als **Kundenverarsche** bezeichnen. Dieser Servicecenter ist absolut unnötig, wenn man anruft, hat man eine ahnungslose Person am Telefon, per E Mail warte ich immernoch auf Antwort vom Juni 2011.

Kurz nach der E Mail kam ein Fragebogen über die Zufriedenheit des Service, diesen hatte ich ausgefüllt mit der Bitte um Rückmeldung, dies ist auch noch nicht geschehen.

Beitrag von „Hans-Murphy“ vom 20. Dezember 2011 um 13:58

Da hat er Recht der kaschtler1a.

Hatte einen mail-Verkehr mit dieser Einrichtung zum Thema autom. abblendender rechter Außenspiegel (hier im Forum: [link](#)).

Die erste Antwort nach weniger als einer Woche lautete:

[INDENT=2]>>vielen Dank fuer Ihre E-Mail. Ueber Ihr Interesse am Volkswagen Touareg freuen wir uns sehr.

[/INDENT]

[INDENT=2]>>

>>Ihre Kritik am Touareg nehmen wir zur Kenntnis, geben in diesem Zusammenhang aber Folgendes zu bedenken:

>>

>>Es liegt in der Natur der Sache, dass es bei einem Automobil - von Menschen fuer Menschen gebaut - individuelle Ansatzpunkte

>>fuer Kritik gibt. Kaum ein anderes Produkt der heutigen Technik verlangt mehr Kompromisse und Zugestaendnisse als das Automobil.

>>

>>Doch duerfen Sie versichert sein, sehr geehrter Herr ..., dass die Konstrukteure und Techniker von Volkswagen im Interesse

>>der Gesamtheit unserer Kunden immer bemueht sind, den bestmoeglichen Kompromiss aus vielen sich anbietenden

>>Loesungsmoeglichkeiten zu erarbeiten.

>>

>>Fuer weitere Fragen oder Anregungen rund um den Touareg stehen wir Ihnen gerne zur Verfuegung.

[/INDENT]


Mei war ich da  .

Ging noch ein paarmal hin und her (das erspare ich Euch).

Nach meiner angemessenen Reaktion auf die obligatorische Zufriedenheitsabfrage ist offenbar jemand aufgewacht:

Nach ein paar Tagen erhielt ich eine richtige Antwort zu meiner Frage.

Beitrag von „Zed“ vom 20. Dezember 2011 um 15:48

das Forum hier hat magische Kräfte ... 

Soeben kam die Antwort:

Zitat

Sehr geehrter Herr ...,

vielen Dank fuer Ihre E-Mail. Wir freuen uns, Sie im Kreise der Volkswagen Touareg Fahrer begruessen zu duerfen.

Die Funktion, dass Sie persoenliche POI´s per SD-Card in das Radio-/Navigationssystem "RNS 850" integrieren koennen, wird erst ab der naechsten Infotainmentgeneration verfuegbar sein. Aktuell ist die gewuenschte Funktion aus technischen Gruenden leider nicht gegeben.

Es liegen und momentan keine Informationen vor, zu welchem Zeitpunkt neues Kartenmaterial fuer das RNS 850 erhaeltlich sein wird.

Unser Tipp: Wenden Sie sich an Ihren betreuenden Volkswagen Haendler. Die Mitarbeiter im Autohaus werden Sie gerne ueber die Neuerscheinungen des Kartenmaterials und die anfallenden Kosten informieren.

Fuer den Fall, dass Sie noch keinen betreuenden Volkswagen Haendler haben, sind wir Ihnen gerne bei der Suche behilflich. Eine E-Mail oder ein Anruf in unserer Kundenbetreuung genuegt und wir werden umgehend fuer Sie taetig.

Fuer weitere Fragen und Anregungen rund um den Touareg stehen wir Ihnen gerne zur Verfuegung.

Frohe Festtage und freundliche Gruesse aus Wolfsburg Ihre Volkswagen Kundenbetreuung

Volkswagen AG

Alles anzeigen

Die Antwort schmeckt mir zwar inhaltlich nicht, aber meine Fragen wurden beantwortet. Mal sehen, was die Nachfrage ergibt, was die untewr der "naechsten Infotainmentgeneration" verstehen.

CU

Zed

Beitrag von „kaschtler1a“ vom 20. Dezember 2011 um 15:56

Na sowas, die werden doch nicht mitlesen und hier im Forum nach Lösungen suchen 😊

Beitrag von „Zed“ vom 27. Dezember 2011 um 16:06

Und hier der technische KO für alle, die aus ihrem RNS noch mehr herausholen wollten:

Zitat

Die naechste Infotainmentgeneration beinhaltet voraussichtlich Aenderungen der Hardware und Software. Genaue Informationen koennen wir Ihnen jedoch momentan nicht mitteilen, da uns diese noch nicht vorliegen.

Fazit: Die Hotline hat beim 2. Mal schnell reagiert. Insoweit kann man zufrieden sein.

CU

Zed

Beitrag von „astral“ vom 27. Dezember 2011 um 17:19

Wenn die jetzt gerade schreiben, dass neues Kartenmaterial für das RNS 850 (noch) nicht in Sicht sei: von wann ist denn das letzte update und welche Versions-Nr. hat das? Wo im RNS 850 kann man denn die installierte Version erkennen?

Ich frage deshalb, weil ich am 02.01. meinen Touareg (Bj. 3/11) bekomme und man mir beim Händler zugesagt hat, dass er vor Auslieferung jedenfalls mit der neuesten Karten-Version ausgerüstet werde (sofern die nicht eh schon aufgespielt ist).

Ich freue mich schon gewaltig auf das Auto.

Gruß, Heinz

Beitrag von „curio“ vom 28. Dezember 2011 um 09:01

[Zitat von curio](#)

..letzte Woche über VP hotline: Beim Touareg ca 7 Tage, Beim Passat 9 Wochen

Ich warte auch noch (aber erst 5 Tage :))

Happy Day

Achim

...Kleines Feedback: Hotline hat sich am 6. Tag telefonisch gemeldet und mein Problem (fehlerhafte Gewährleistungsberechnung durch Händler) zu meiner vollen Zufriedenheit gelöst.

Guten Rutsch

Achim