

Bewertung der Werkstätten/Ranking

Beitrag von „alex“ vom 24. Februar 2004 um 17:12

Ich finde, es ist an der Zeit, alle Meldungen + Erfahrungen der Touareg - Gemeinde bezüglich Service, Sachkunde und weiterer möglichen Kriterien, eine Werkstatt zu bewerten, zu bündeln, auszuwerten und ein immer aktuelles Ranking zu erarbeiten.

Das Internet bietet uns diese Möglichkeit, besonders aktuell zu sein.

Die Zeit, wo man seinen Neuwagen nur am Wohnort kaufte, ist längst vorbei! Selbst Mercedes mußte - als Letzter - den Gebietsschutz aufgeben.

Die Garantiebedingungen sind eindeutig und wir könnten so aktiv auf Werkstatt- und Verkäuferqualitäten Einfluß nehmen.

In nahezu allen Consumer-Sparten ist dies bereits seit Jahren usus. Juristisch ist es unbedenklich.

Wir könnten auch so die Energieen, die wir in den Foren für Werkstatt-Beschimpfungen investieren, gezielt zur "Abstrafung" und "Belohnung" einsetzen!

Eine für "Touareg-Freunde" einsehbare Bestenliste würde erhebliche erzieherische Wirkung haben!

Vergeßt nicht, daß wir hier ständig Mit-Leser haben aus Wolfsburg.

Wir bekämen so in Deutschland einige echte "Kompetenz-Zentren", die diesen Namen auch verdienen und von uns gewählt sind!

Und mit einem "Touareg-Freunde" Sticker am Auto wären die sogar vorgewarnt - das ist doch total loyal!!!

gruß

rolf sturm

Beitrag von „Heinz“ vom 25. Februar 2004 um 10:56

Hallo Rolf,

das ist eine gute Idee. Allerdings stelle ich mir die Durchführung schwierig vor. Wie wollen wir objektiv eine Beurteilung durchführen. Ich unterstelle, die Erhebungsmenge je Werkstatt wäre fast immer 1. In wenigen Fällen vielleicht mal 2 oder 3. Damit ergibt sich eine rein subjektive Bewertung. Was Du an Service und Leistung gut findest, finde ich vielleicht schlecht und umgekehrt.

Ich habe selbst schon festgestellt, das es beim Pricing (Rabatte) sehr unterschiedliche Denkansätze gibt, was zwischenzeitlich sogar zu einem verbalen Streit geführt hat. (Der inzwischen jedoch beigelegt wurde!).

Im klassischen Consumerbereich können diese Statistiken einfacher erhoben werden, u.a. weil es sich um schnell drehende Artikel handelt und weil der Kundenkreis sehr groß ist. Ein Auto kaufen wir uns aber normalerweise nur alle paar Jahre und in die Werkstatt wollen wir auch möglichst nur alle 30.000 Km.

Also, ich habe meine Bedenken bezüglich der Durchführbarkeit, aber vielleicht hast Du ja ein paar weiterführende gute Ideen.

gruß
Heinz

Beitrag von „alex“ vom 25. Februar 2004 um 11:49

Hallo Heinz,

Du hast recht, es wird schwierig, objektive Kriterien für eine gerechte Beurteilung zu finden.

Ich denke aber, daß es mithilfe eines einheitlichen Fragebogens möglich ist.

Es wird immer eine emotionale Komponente in der Beurteilung bleiben, dies kann man in Kauf nehmen.

Nimm zum Beispiel den Auto, Motor + Sport Werkstätten-Test: zum Einen geht es ums Auffinden von eingebauten Fehlern. Dabei jedoch kommen ganz andere, zusätzliche Punkte raus wie Freundlichkeit, Kompetenz, Wartezeiten, Werkstatt-Ausstattung, Ersatzteilpreise, etc.....

Mir geht es um das Gesamtbild der Werkstatt. Und außerdem gibt es Touareg-Software-Spezialisten unter den deutschen Werkstätten. Die sollten wir publizieren!

Was aber sicher bleibt, ist die grundsätzliche Schwierigkeit, diese Daten zu fassen und in ein repräsentatives Schema zu bringen.

gruß
rolf

Beitrag von „Arnold Wendt“ vom 25. Februar 2004 um 18:41

Super Idee !!! Etwas Konstruktives machen als nur negativ maulen.....!!!!

Von der Umsetzung habe ich leider keine Ahnung, daher keine Hilfe, Sorry !

Beitrag von „darkdiver“ vom 25. Februar 2004 um 19:08

also was sollte in so einem objektiven Fragebogen stehen ?

Ich bin auf euch angewiesen und nehme alles auf, zuerst aber sollten die Punkte hier diskutiert werden.

Ich mache dann ein PDF daraus welches hier dann zum download angeboten wird.

Euer Darkdiver

Beitrag von „Heinz“ vom 25. Februar 2004 um 19:52

Hallo Rolf,

okay, wir können es versuchen. Als ersten Schritt würde ich darkdiver bitten einen Poll hierfür zu publizieren, der die Meinung der Forumteilnehmer einholt:

Mögliche Antworten könnten sein:

- 1) Finde ich gut, würde mich aktiv am Erstellen des Fragebogens beteiligen
- 2) Finde ich gut, würde mich über meine Werkstatt möglichst objektiv äußern
- 3) Finde ich gut, würde mich aber nicht beteiligen
- 4) Ich finde, das bringt nichts
- 5) Sowas machen nur die Japaner

Die Frage könnte sein:

Wir wollen einen Fragebogen für eine möglichst objektive Bewertung der Werkstätten erstellen. Deine Meinung ist gefragt:

gruß
Heinz

P.S.: Meinen Text hier hatte ich geschrieben, bevor ich darkdivers Beitrag gelesen habe. Er ist schon einen Schritt weiter gegangen.

Beitrag von „darkdiver“ vom 25. Februar 2004 um 19:59

so schnell ist er, der alte...
Aber nicht immer *g*

[hier ist der Link, falls es jemand nicht finden sollte *g*](#)

Beitrag von „alex“ vom 25. Februar 2004 um 20:14

ich freue mich, daß ihr die Idee gut findet!

Werde mich gerne bei der Gestaltung beteiligen.

Da ich einen besonderen "Problem-Touareg" habe,

sind mir nahezu alle Facetten der Emotionalität bekannt! Ich habe sehr viel Wut gehabt - auch auf die Werkstatt - mußte mir aber immer wieder einbläuen, daß nicht meine Werkstatt den Wagen gebaut hat, sondern VW! Das hat oft geholfen, den Werkstattmeister nur für dinge anzumaulen, die sein Haus und er verantwortet haben.

Was ich damit sagen will, wir müssen beim Erstellen der Kriterien sorgfältig darauf achten, daß nur Punkte zur Bewertung stehen, die unzweifelhaft in die Verantwortung der Werkstatt fallen!

Dies wird schwierig, aber es wird sich lohnen!

Ich freue mich darauf!

gruß

rolf