

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

Beitrag von „darkdiver“ vom 25. Februar 2004 um 19:54

Und du bist gefragt, also gib Deine Stimme ab.

Beitrag von „holger.ihle“ vom 26. Februar 2004 um 13:11

Also dann fang ich mal an:

Ich finde, man sollte die Bewertung prinzipiell in zwei Bereiche aufteilen, Verkauf und Service/Werkstatt. Hier mal ein paar Vorschläge:

Verkauf

- * Beratung vor dem Kauf
- * Probefahrt
- * Freundlichkeit Verkäufer
- * Kompetenz bei techn. Fragen
- * Beratung nach Vertragsunterschrift (Preisänderung bei Umbestellung, ...)
- * Kulanz (irgendwelche Chromleisten fehlen, die Taschenlampe ist nicht da, Navi-CD ist alt,...)
- ...

Service / Werkstatt

- * Kompetenz
- * Schnelligkeit
- * Flexibilität
- * Ersatzfahrzeug
- * Erfahrung mit Touareg (wieviele Fahrzeuge verkauft/unter Service)
- * Kulanz
- ...

Vielleicht startet das ganze ja jetzt, nach anfänglichen Schwierigkeiten ...

Gruß, Holger

Beitrag von „Heinz“ vom 26. Februar 2004 um 14:46

Hallo zusammen,

darkdiver hat mich gebeten die Ideen bei mir zu sammeln und das ganze ein bisschen zu kanalisieren. Dem komme ich gerne nach. Ich hoffe auf tatkräftige Mithilfe.

Die Idee für diese Sache stammt übrigens von Alex (alias Rolf Sturm), der sicher auch viele Ideen beisteuern kann und bei der Ausarbeitung des Fragebogens helfen kann.

Ich selbst war Anfangs etwas skeptisch, aber mal schauen, was zusammen kommt... 😊

Für die Bewertung würde ich ein Punktesystem einführen (1 bis 6, wie in der Schule, sowie "nicht zutreffend"). Auch sollten bei jeder Frage Textantworten als Erklärung möglich sein.

Die Trennung, wie von Holger vorgeschlagen ist sicher der richtige Weg, zum Einen, weil die Autohäuser organisatorisch sowieso getrennt sind, zum Anderen, weil viele Touareg-Fahrer vielleicht verschiedene Partner für Verkauf und Werkstatt gewählt haben.

Wenn wir das ganze offiziell machen, sollten wir den Autohäusern vielleicht auch die Möglichkeit einräumen ein Statement zur Bewertung abzugeben.

Gruß
Heinz

Beitrag von „darkdiver“ vom 26. Februar 2004 um 15:06

Also Jungs ich bin STOLZ auf Euch. Da kommt auch wieder was richtig produktives bei raus. Ihr seid die BESTEN echt....



darkdiver

Ich auch.

Ein großes Vorhaben. Bin gespannt, was dabei herauskommt.

MfG

Th.

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

Beitrag von „lillyfee“ vom 27. Februar 2004 um 10:27

Wieviel Teilnehmer habt ihr euch denn als Grenze gesetzt?

Glaubt ihr wirklich, damit etwas ändern zu können? Ohne schlagkräftigen, sprich Auflagenstarken Partner, kann man wohl wenig ändern 😊

Grüsse

Beitrag von „Heinz“ vom 1. März 2004 um 12:33

Hallo lillyfee,

bisher ist die Resonanz eher bescheiden. Etwas mehr Zuspruch wäre schon vonnöten, um dem Ganzen zumindest etwas Aussagekraft zu geben.

Ein auflagenstarker Partner für so etwas klingt interessant. Allerdings werden wir da keinen finden, der exklusiv den Touareg angeht. Das lohnt sich ja nur im Vergleich mit anderen Modellen, sonst ergibt sich ja kein Ranking. Und das übersteigt definitiv die Möglichkeiten dieses Forums und ich denke auch die Absicht, die hier bezweckt werden soll.

Ich warte mal die Woche noch ab, ob noch Ideen kommen. Ansonsten können wir das bisher Gesammelte mal versuchen in ein PDF Formular zu integrieren. Verbessert werden kann es immer noch.

gruß
Heinz

Beitrag von „Touareg35“ vom 1. März 2004 um 20:49

Hi erst mal..... mein erster Beitrag!

Ich meine das die Werkstätten allesamt ihr Ergebniss mitgeteilt bekommen sollten weil...

1. Sie merken das sich die Kundschaft gemeinsam Gedanken macht.
2. Vielleicht bekommen wir Fachkundige User die auf uns Aufmerksam werden.
3. Es wäre möglich das sich von uns mit gut beurteilte Werkstätten uns im weitesten Sinne einwenig hofieren (hoffieren?)bzw. eine kleine Veranstaltung organisieren zur Eigenwerbung.

Gruß Guido

Beitrag von „Heinz“ vom 2. März 2004 um 09:16

Hallo Touareg35,

herzlich willkommen hier im Forum und vielen Dank für Deinen Beitrag.

Ich mache mir momentan Gedanken über die Anzahl Werkstätten, die wir abdecken wollen bzw. abdecken können. Sollen es nur die Werkstätten sein, die jemand persönlich kennt, um sie beurteilen zu können. Oder sollen wir versuchen einen evtl. abgespeckten Fragebogen zu entwerfen, welchen Vertragshändler selbst ausfüllen können. Das wird nicht ganz objektiv sein, aber es wird keiner Dinge angeben, die sich leicht als Fehlinformation enttarnen lassen.

gruß
Heinz