

Treffen am 26.3 / 27.3 in WOB , wer war da?

Beitrag von „Kruemelmonstter“ vom 28. März 2004 um 17:19

Hallo,

Wer war noch am Wochenende in WOB zum Kundenforum ??,

Habe leider keinen von hier erkannt, unser Touareg Freunde Forum kannte kaum jemand, habe etwas Werbung gemacht , mal sehen was so kommt.

Das Forum zum Thema Kundenzufriedenheit /Kundendienst fand ich entgegen einiger anderer Teilnehmer , die nur wegen ihrer Prob. rumgepöbelt haben sehr konstruktiv.

Grüße aus Berlin, Kruemelmonstter

Beitrag von „holger.ihle“ vom 28. März 2004 um 18:07

Ich wußte nicht mal, daß es sowas überhaupt gibt.

Aber das ist wahrscheinlich ja auch nur für Praktiker (die ihren T schon haben), ich bin ja noch Theoretiker (Bautermin KW17).

Gruß, Holger

Beitrag von „Kruemelmonstter“ vom 28. März 2004 um 19:35

Hallo,

Eingeladen wurden von VW Bestandskunden mit Touareg , die wegen techn. Störungen leider häufiger Kontakt mit der Kundenbetreuung hatten . In einer Gesprächsrunde wurden Prob. mit den FZ. und dem Händler ausgewertet, um diese Nahtstelle zu verbessern, da wurden große Unterschiede zwischen den Händlern klar .

Herausgearbeitet wurden Serienfehler, Qualitätsmängel ,aber auch die Qualität des Personals im Verkaufsraum bis zum Schlosser in der Werkstatt und der Händlerbetreuung in WOB.

Leider haben das einige falsch verstanden, versuchten ihren frust mit ihrem Händler frei zu lassen.

Im Anschluß an das Rundtischgespräch hatte dann jeder die Möglichkeit mit einem VW Mitarbeiter seine speziellen Fragen auszuwerten. Ich hatte vor ca. 6 Monaten einen größeren Unfallschaden am T. da gab es einige intensivere Berührungen mit der Werkstatt und den Zulieferern von VW , daraus resultierte vermutlich der Kontakt zu mir, der Händler wußte im Vorfeld nichts von der Einladung , für die ich mich hier auch noch mal bedanken will , wenn jemand mitlesen sollte , ich fand diese Veranstaltung sehr gut.

Der eigentliche Sinn war die Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten in der Kundenzufriedenheit nach dem Kauf , es wurden Bundesweit Fzg Halter durch VW eingeladen . Bei einem gemeinsamen Essen kam es auch noch zu weiteren Gesprächen zwischen den Haltern.

Grüße aus Berlin , Kruemelmonster

Beitrag von „holger.ihle“ vom 28. März 2004 um 21:07

Das klingt ja vom Prinzip her ganz gut, es ist nur zu hoffen, daß VW auch etwas aus den Ergebnissen macht ...

Schönen Gruß, Holger

Beitrag von „Mr.Nm“ vom 28. März 2004 um 21:17

Hallo Touareg-Freunde,

hört sich ja richtig gut an, ich dachte schon VW habe den Kontakt zum Kunden verloren. Hoffentlich sind neben den Frustablassern auch ein paar Touareg-Freunde zu Wort gekommen, und haben auf lösbare Probleme hingewiesen.

- Problembehandlung anstatt Problemverdrängung
- regionale Kompetenzzentren

Viele Grüße.

Mr.Nm

Beitrag von „Heinz“ vom 29. März 2004 um 09:31

Hallo,

klingt gut. Gibt es denn auch offizielle Information, Verlautbarungen, einen Bericht usw. dazu?

Ich habe davon auch nichts gewußt und ich denke so ging es den meisten hier im Forum. Vermutlich (und glücklicherweise) gehören die Forum Teilnehmer hier wohl zu den Besitzern mit eher geringen oder keinen Problemen.

Mich persönlich würde mal interessieren, ob auch das Thema Autotelefon diskutiert wurde.

gruß

Heinz