




Der "Freundliche"

Beitrag von „Wolf“ vom 22. Mai 2005 um 23:10

Mein Dicker war ab Dienstag 17.5-Do.19.5. beim Freundlichen. Beim Abholen wollte ich Auskunft über das Abstellen der versch. Mängel - freundl. Dame antwortet: bei Garantie gibts keinen Zettel o.Schriftliches! Auf Nachfrage, sie ging nach hinten, der KB ruft morgen an oder schickt Fax. Freitag - nix !

So sind zum größten Teil unsere Werkstätten, wann haut das Werk da mal zwischen ?   



Gruss Wolf (stinkig)

Beitrag von „andreas“ vom 22. Mai 2005 um 23:18

Hallo Wolf,

das kommt mir bekannt vor, war bei meinem T4 syncro ebenso. Seitdem bestehe ich auf einer schriftlichen Bestätigung, und habe diese auch immer bekommen, zumindest solange man von mir eine Unterschrift für irgendetwas haben wollte. Bei Kleinigkeiten bin ich mittlerweile großzügig geworden, und "lass' auch mal alle Fünfe gerade sein". 😊

Verlange es und drohe mit einer schriftlichen Beschwerde an Dr. P., was meinst Du, wie schnell Du das Papierchen bekommst. 😄

Gruß
andreas

Beitrag von „agroetsch“ vom 22. Mai 2005 um 23:23

Hallo,

es kann doch aber keine Lösung sein immer mit dem Pischetsrieder zu drohen wenn man etwas "selbstverständliches" haben will.

Gottlob geht es auch anders, bin am Sa einfach mal beim ebensolchen vorbeigekurvt um meine Freude über das neue VTG und das Fahrverhalten "wie neu" mitzuteilen. Der Meister hat mir gleich den Dicken auf die Hebebühne gefahren und mir alles haarklein gezeigt und erklärt, was getauscht wurde....

Beitrag von „Sandokahn“ vom 23. Mai 2005 um 00:33

Ja das scheint wohl am Freundlichen zuliegen
bei meinem letzten Aufenthalt (für die Statistik 2 Wochen) erklärte mir der Chef auch was alles gemacht wurde ,so bin ich das eigentlich gewöhnt . Man sollte sich vielleicht doch ehr an einen kleinen Freundlichen halten ,mit größeren hab ich auch nur böse Erfahrungen gemacht.

Grüße Sandro

Beitrag von „Wolf“ vom 23. Mai 2005 um 09:55

Ist aber schon der 3. 😊

R in HH

Tiedtke in HH

Wolperding in W/L

es muss doch auch in Hamburg Werkstätten geben, wo sich der KB mal dreht (bemüht).

Ich hatte mich vor ca. 3 1/2 Jahren mal Bei Herrn P. über das Verhalten mehrerer KB beschwert, es kam nur eine lapidare Antwort einer Dame aus Braunschweig am Telefon.

Der Verkaufsleiter von R rief irgendwann am Abend an: "sie haben sich beschwert" ich: "dann haben sie ja die Vorfälle" VL: "nein, habe keine Unterlagen"

der hat nicht einmal gemerkt, dass ich dort nicht mehr kaufe/lease; habe die Autos nur abgegeben.

Der merkt auch nichts mehr. 🙄

Gruss Wolf

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 23. Mai 2005 um 11:07

Dass man nach Garantiarbeiten keinen Beleg erhält, ist wirklich Standard. Ich hebe mir immer die Durchschrift der Auftragsbestätigung auf. Die müsste es eigentlich überall geben.

Thomas

Beitrag von „tengel“ vom 23. Mai 2005 um 13:48

Hallo Wolf,

meiner ist ja jetzt auch beim 😊 R in HH ! Abhilfe soll geschaffen werden für: knarrende Mittelarmlehne, Heckrückscheibe arretiert nicht, durchscheuernde Sitzbezüge vorne. Neuer Auftrag ist ja die Telefonanlage. Sind Deine Mängel denn wenigstens alle behoben worden, z.B. Vibriereb der Armaturentafel...

Gruss

Martin

Beitrag von „dschlei“ vom 23. Mai 2005 um 14:38

Endlich mal was wo die Händler hier im Ami Land besser zu sein scheinen. Wenn man seinen Wagen hier abgibt, hat man zuerst Kontakt mit dem Service Advisor/Writer, der tippt dann genau in seinen Computer was man gemacht haben will, das Ganze wird dann ausgedruckt, und man unterschreibt das dann als Auftragsbestätigung.

Wenn das Fahrzeug fertig ist, wird dem Auftrag zu jeder Spalte/ Arbeit dazu gefügt, was gemacht oder nicht gemacht wurde (wie konnte Fehler nicht nachvollziehen, usw.), und der Service Mensch erklärt dann die einzelnen Punkte (warum und was gemacht wurde, oder warum etwas nicht gemacht wurde).

Diese Dokument bildet auch zugleich die Rechnung, und geht dann an die Kasse. Auch wenn man nichts bezahlen muss, muss man sich seine Autoschlüssel an der Kasse abholen, und erhält dort die Rechnung oder proforma Rechnung, und man wird gefragt, ob alles gut erklärt

wurde.

Nach etwa einer Woche rufen die Lieben VwoA Leute an, und fragen ob man mit der Arbeit/Werkstatt zufrieden war, und ob die Arbeiten auch genau erklärt wurden. Etwas später rufen dann noch die Leute von der Neuwagenhändler-Vereinigung an und fragen in etwa die gleichen Fragen (diese Info wird dann verwendet um guten Händlern Urkunden zu verleihen, und als Kunde kann man dann gleich sehen ob der Händler viele zufriedenen Kunden hat oder nicht (in dem Falle hängt dann keine Urkunde an der Wand).

Das gleiche System wird bei den Händler aller Marken (die ich bisher hier gefahren habe) in ähnlicher Weise angewendet. Wie schon in vorherigen Posts gesagt, der Kunde ist hier wirklich (zumindest meistens) noch der König!



Beitrag von „agroetsch“ vom 23. Mai 2005 um 15:29

Tja, Servicewüste Deutschland halt...

In diesem Punkt können wir von den Amis wirklich was lernen 🍷👍👍

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 23. Mai 2005 um 18:33

Zitat von Sandokahn

Ja das scheint wohl am Freundlichen zu liegen
bei meinem letzten Aufenthalt (für die Statistik 2 Wochen) erklärte mir der Chef auch was alles gemacht wurde ,so bin ich das eigentlich gewöhnt . Man sollte sich vielleicht doch ehr an **einen kleinen Freundlichen** halten ,mit größeren hab ich auch nur böse Erfahrungen gemacht.

Grüße Sandro

Hallo Sandro,
dem **kleinen Freundlichen** kann ich nur zustimmen. Allerdings hat mein kleiner 😊 das

Gardemaß von 192 cm und vom Gewicht her, auch fast die Touareg-Norm:D .

Trotzdem ist er ein versierter Fachmann und weiß immer einen Rat.
Vor Allem nimmt er sich Zeit für die Probleme vom Dicken.

Gruß

Beitrag von „Wolf“ vom 23. Mai 2005 um 23:24

Zitat von tengel

Hallo Wolf,

meiner ist ja jetzt auch beim 😊 R in HH ! Abhilfe soll geschaffen werden für:
knarzende Mittelarmlehne, Heckrückscheibe arretiert nicht, durchscheuernde
Sitzbezüge vorne. Neuer Auftrag ist ja die Telefonanlage. Sind Deine Mängel denn
wenigstens alle behoben worde, z.B. Vibriereb der Armaturentafel...

Gruss

Martin

Hallo Martin,

ich muss den KB noch erreichen, ist ´ne Woche im Urlaub gewesen; vertreter hat sich ja nicht
gemeldet.

Aus welchem Stadtteil kommst du?

Gruss Wolf

Beitrag von „tengel“ vom 24. Mai 2005 um 11:32

Hallo Wolf,

habe meine Kanzlei in Eimsbüttel /Methfesselstraße. Daher ist es zu Fuß kein Problem zum 😊
R. in der Fruchtallee. Gut ist ja, dass dieser einfach die gesamte technische Ausstattung hat, die
ein kleiner 😊 nicht immer bieten kann. Ansonsten lebe ich aber in Stade.

Gruss

Martin

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 24. Mai 2005 um 13:39

Zitat von tengel

Hallo Wolf,

habe meine Kanzlei in Eimsbüttel /Methfesselstraße. Daher ist es zu Fuß kein Problem zum 😊 R. in der Fruchttallee. Gut ist ja, dass dieser einfach die gesamte technische Ausstattung hat, die ein kleiner 😊 nicht immer bieten kann. Ansonsten lebe ich aber in Stade.

Gruss

Martin

Alles anzeigen

Hallo Martin,

die Ausstattung muß der "Kleine" auch haben!

Sonst bekommt er nicht die ISO-Norm und kann seinen Werkstattvertrag abschreiben.

Dann darf er nicht mal Garantiarbeiten erledigen.

Gruß