

Service Wüste Deutschland

Beitrag von „kardusch“ vom 18. Februar 2006 um 11:43

Jetzt muß ich hier mal erzählen was mir diese Woche alles mit meinem 😊 alles so wiederfahren ist.

Zur Information: Mein persönlicher Ansprechpartner beim 😊 hatte mir vor ca. 2 Wochen mitgeteilt, dass mein bestellter Kong V6 TDI nun in Wolfsburg ist und in dieser spätestens nächsten Woche bei ihm eintreffen wird.

Also habe ich mir mal gedacht, ich rufe mal den Herren am Dienstag an. Da erfuhr ich, dass dieser in Urlaub weilt und erst ab Montag wieder im Hause ist. Kein Problem, wird ja wohl einen andren geben der mir Auskunft geben kann. Also ich mit einem anderen Verkäufer da geredet. Der meinte er kommt gerade nicht in Wolfsburg ins Netz um nachzuschauen. Er ruft mich zurück. Nachdem er dann am Dienstag nicht zurück gerufen hatte, rief ich am Mittwoch früh gegen halb 11 wieder da an. Diesmal wollte ich den Big Boss des Ladens, weil ich mir eigentlich unter Service am Kunden, etwas anderes vorstelle. Zumindest eine Info, dass er immer noch nicht rein kam. Der Big Boss sei gerade in einem Kundengespräch. Er ruft zurück. Gute 2,5 Stunden später rief mich dann der "Verkaufsleiter" des Autohauses zurück, dass mein Dicker nun auf dem Weg hierher sei. Schön, geht es etwas genauer? Nein, das könne er mir nicht versprechen, nur dass das Auto Ende dieser Anfang nächster Woche im Hause ist und er mich sofort informiert, wenn das Auto da ist. In mir keimte der Verdacht, dass die meinem eigentlichen Ansprechpartner (mit dem auch alles immer gut geklappte hat) die Übergabe des Autos überlassen wollten. Gestern, also Freitag, rief ich dann wieder an (man(n) freut sich ja irgendwie wie ein Kind auf Weihnachten) und wollten "Verkaufsleiter" sprechen (das war so gegen 9.30). Dieser, wurde mir mitgeteilt, sei in einer Besprechung und würde mich gleich danach zurück rufen. Kurz vor 12 (Die Zulassungstelle macht um 13.00 zu) ich immer noch keinen Rückruf, also dort angerufen. Der Herr sein nun leider ausser Haus. Ich toll wie man hier die Kunden behandelt die auf Rückruf warten, da geht man lieber in die Mittagspause, statt die Kunden zu informieren. Ich hätte dann mal gerne wieder den Boss, der sei auch nicht da. Die Dame merkte wohl dass ich etwas stinkig wurde und gab mir den Verkäufer, der beim ersten Mal schon nicht zurück rief. Der sagte mir dann gleich, dass mein Dicker am Freitag früh bei ihnen eingetroffen ist und gleich in die Werkstatt zum fertig machen gebracht wurde. Heute am

Samstag, weiß ich, aus guten Quellen, dass das Auto schon am Donnerstag da war! 🤔 Ich den Typen dann gefragt, ja und nun? kann ich die Papiere holen und gleich anmelden gehen (war ja erst kurz nach 12). Großes rumgedruckse, er weiß nicht wie das alles vereinbart war usw. er würde auch nicht die Papier rausgeben können. Und ich bräuchte das Auto ja doch erst am Mittwoch (Ich hatte denen dummerweise mitgeteilt, dass ich ab Mittwoch zum Skifahren gehe). Da ist mir dann endgültig die Hutschnur geplatzt. Ich hab ihm dann mitgeteilt, dass ich

das Auto so schnell wie möglich brauche. Und es am Montag abholen werde, egal ob mein Ansprechpartner wieder da ist oder nicht. Habe ihm dann noch freundlich gefragt, was die den machen würden, wenn der Herr am Montag nicht aus dem Urlaub zurück komme und mit Grippe im Bett liegt oder schlimmeres passiert? Ob ich dann auch warten müsse bis er wieder im Hause sei. Da kam dann nur gestammel zurück. Also hab ich ihm gesagt, ich bringe Ihnen jetzt die nötigen Unterlagen zum Anmelden vorbei und dann möchte ich Montag direkt angerufen werden, wann ich das Auto abholen kann. Er : ja, natürlich, gerne 🤔 Ich also dahin gefahren alles abgegeben, meine Wunschkombinationen fürs Nummernschild angegeben. Und ihm mitgeteilt, dass ich auf gar keinen Fall, die "Serviceleistung" Anmelden des Autos bezahlen werde, wenn die so unfähig sind. Mittlerweile, war ich wieder im Büro und der Zeitmesser zeigte kurz nach 14 Uhr an, als der "Verkaufsleiter" anrief. Ich war ganz schön erstaunt was er den will und dass er nun doch schon (immerhin ca. 4 Stunden nach meinem Anruf) zurück ruft. Er hätte mir eine freudige Mitteilung zu machen... Ich oh, was denn? Ich kann mein Auto heute mittag noch abholen? Nein, das Auto sei mittlerweile eingetroffen und sie würden es gerade für die Übergabe vorbereiten die wir dann Montag oder Dienstag mit meinem Ansprechpartener machen könnten. Ich glaub ich hab in dem Moment geschaut, wie eine Kuh wenns Blitzt. Hab ihn dann mal gefragt, wie es eigentlich mit der internen Kommunikation so aussieht in seinem Betrieb? Wieso? Dann habe ich ihm mal gesagt, wie lange ich auf seinen Rückruf gewartet habe und die Initiative selbst ergriffen hab. Und mittlerweile alle Papiere schon bei ihm Hause sind. Und bei Ihnen im Hause wohl der Kopf nicht wisse was der Ars.. macht. 🤔 Ich war also ganz schön geladen und habe ihm dann auch gleich mitgeteilt, dass ich mir in der nächsten Woche noch einen Termin mit dem Big Boss geben lassen werde, damit der auch mal erfährt, was für "fähige" Mitarbeiter er eigentlich da beschäftigt. Da war er natürlich not amused. Aber ich als Kunde fühlte mich doch ganz schön auf den Arm genommen.

Jetzt bin ich natürlich auf Montag gespannt, was sich da wieder auftun wird, oder ob mit meinem Ansprechpartner diesmal alles glatt gehen wird. Ich werde wieder berichten von der Übergabe

Grüße von einem der eigentlich schon seinen Kong fahren könnte, wenn das Autohaus funktioniert hätte.

Kardi

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 18. Februar 2006 um 14:00

Hallo Kardi,

mein Beileid! Leider ist das wohl eher die Regel als die Ausnahme! Ich habe immer wieder das Gefühl, dass die alle satt sind und deshalb kein Interesse haben.



Thomas

Beitrag von „Dieter131“ vom 18. Februar 2006 um 14:11

Hallo Kardi,


auczh von mir ein herzliches Beileid, aber trotzdem ein toller Bericht, der genau das beschreibt, mit dem sich viele von uns herumschlagen müssen. Es ist einfach unglaublich, was man da an Inkompetenz, Desinteresse und Faulheit vorfindet. Wir Deutschen haben ja schon diverse rote Schlusslaternen. Nur wenn man das wieder liest, werden wir auch mir der Zeit den Rest schaffen. Bitte berichte weiter.

Gruß

Dieter 

Beitrag von „bobo“ vom 18. Februar 2006 um 16:53

Hallo Kardi!

Wenn bei Dir als Wohnort nicht Speyer stünde, wäre ich jede Wette darauf eingegangen, dass Du Deinen Wagen beim VW Zentrum in Stuttgart-Vaihingen bestellt hast?! Kommt mir alles sehr bekannt vor... 

Alles Gute und vor allem VIEL ERFOLG für Montag!!! Wenn Du den Dicken erstmal hast, wird (fast) alles besser! So war's zumindest bei uns...

Beitrag von „hansasel“ vom 18. Februar 2006 um 20:19

glückwunsch zum neuen touareg und immer pannenfreie fahrt..... 😊

aber zu deinem problem mit dem händler: es sind nun mal alles nur menschen und es kann immer mal was vergessen gehen, besonders wenn hektik und stress dazu kommen. klar, es darf einfach nicht sein, aber es passiert nun mal.

es ist natürlich nicht die regel, kommt in jedem "guten" haus vor. einfach ruhig bleiben und tee trinken..... 🍵👍👍

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 18. Februar 2006 um 20:55

Zitat von hansasel

glückwunsch zum neuen touareg und immer pannenfreie fahrt..... 😊

aber zu deinem problem mit dem händler: es sind nun mal alles nur menschen und es kann immer mal was vergessen gehen, besonders wenn hektik und stress dazu kommen. klar, es darf einfach nicht sein, aber es passiert nun mal.

es ist natürlich nicht die regel, kommt in jedem "guten" haus vor. einfach ruhig bleiben und tee trinken..... 🍵👍👍

Kann ich grundsätzlich unterstützen. Bei VW ist das aber leider absolut Standard und kein Einzelfall! Ich habe noch nicht einen einzigen gut ausgebildeten Verkäufer bei VW erlebt.

Leider! 😞

Thomas

Beitrag von „jamesbond“ vom 18. Februar 2006 um 21:06

Zitat von Thomas TDI

Ich habe noch nicht einen einzigen gut ausgebildeten Verkäufer bei VW erlebt. Leider!



Thomas

Da muss ich Dir leider zustimmen ich habe bei VW-Händlern Sachen erlebt, aber die hatten keine Chance mich zu vertreiben, ich wollte den Touareg haben.

LG
james

Beitrag von „Thanandon“ vom 18. Februar 2006 um 21:45

Ignorance is bliss!

Beitrag von „mike“ vom 19. Februar 2006 um 16:35

Ich habe ja auch so meine Erfahrungen mit VW Verkäufern und will/kann da keinen der Herren (Dame hatte ich noch nicht) in Schutz nehmen, aber ich frage mich, ob nicht auch die Hersteller einen Teil der Schuld mittragen.

Wenn man zB aktuell in der Presse liest, dass nicht nur der komplette VW Konzern umstrukturiert werden soll, sondern es eine "Modelloffensive" mit so-und-soviel neuen Fahrzeugen in den nächsten Jahren geben wird (darunter sicher viele Nischenfahrzeuge), dann fragt man sich schon, wie ein einzelner Verkäufer vom "low-end" Sprintspar-Lupo-Sondermodell-mit-Spezialfinanzierung bis hin zum vollausgestatteten Geschäftswagen-Phaeton mit Serviceleasing alles abdecken soll. Grössere Händler können das evtl. noch zwischen den Verkäufern thematisch aufteilen, aber selbst das wird ja nicht überall gemacht (lieber nach Regionen...).

Da braucht sich niemand zu wundern, dass jemand, der sich intensiv mit einem Fahrzeug beschäftigt und noch dazu gute Informationsquellen (wie u.a. dieses Forum) hat, mehr weiss als der (sorry) "Durchschnittsverkäufer" beim Händler.

Mittelfristig bedeutet das aber Schlechberatung und wird auf die Marke zurückfallen. Da sage ich nur "Vorsicht!". 😬

Beitrag von „Sandokahn“ vom 19. Februar 2006 um 23:16

Bei mir gab da keine Probleme Kennzeichen war schon kurz nach Bestellung gebucht ,Montag ist mein Q7Q7 vom LKW-gepurzelt ,Dienstag Übergabeinspektion,Mittwoch abgeholt ,oder so ähnlich aufjedenfall Problemlös und ohne dicken Hals.

Beitrag von „Patrickclouds“ vom 19. Februar 2006 um 23:27

hast du den q7 schon?

Beitrag von „Sandokahn“ vom 20. Februar 2006 um 00:16

Nö nen doppel Q7 unter Insidern auch als Coloradorot Perleffekt bekannt

btw . sowas wie der Audi Q7 würde mir nie auf den Hof kommen :würg:

Beitrag von „Sundjäger“ vom 20. Februar 2006 um 00:34

Moin Jungs,

so schlecht sieht der Q7 doch nicht aus. Ist zwar nicht so gelände tauglich wie der Dicke, aber würg würde ich auch nicht sagen. Ich überlege , ob ich einen für den Herbst bestelle.


Beitrag von „agroetsch“ vom 23. Februar 2006 um 16:17

Zitat von Sundjäger

Moin Jungs,

so schlecht sieht der Q7 doch nicht aus. Ist zwar nicht so gelände tauglich wie der Dicke, aber würg würde ich auch nicht sagen. Ich überlege , ob ich einen für den Herbst bestelle.


Hallo,


für den Herbst?? Als Winterauto würde ich eher den Dicken behalten, den Q7 fürs schöne Wetter 

Beitrag von „jemy“ vom 23. Februar 2006 um 16:58

Zitat von agroetsch

Hallo,

für den Herbst?? Als Winterauto würde ich eher den Dicken behalten, den Q7 fürs schöne Wetter 

Als Zweitwagen einen Q7?? 
Auch nicht schlecht. 