



Wir leben Autos.



WERKSTATT - TEST



Regeltest_2013 am 01.08.2013

OSP-Nr.: DE1101.00

Wetzel Motors GmbH

Melanchthonstr. 89

75015 Bretten



Wir leben Autos.

Gesamtauswertung

Firmendaten:

Händler-Nummer: Reg.: District: OSP:
 Name:

Kriterien für den Opel Service Pokal

Serviceprozesse

Soll	Ist	Erfüllungsgrad
22	22	100%
Bestanden mit Auszeichnung		

Mängelbehebung

Soll	Ist	Erfüllungsgrad
6	6	100%
Bestanden mit Auszeichnung		

Glückwunsch! Sie erhalten den Opel Service Pokal.

"Opel Service Pokal mit Urkunde und Sticker" = 100% Mängelbeseitigung und 100% Serviceprozesse erfüllt

"Urkunde" = 100% Mängelbeseitigung und max. 2 Serviceprozesse nicht erfüllt (Direktannahme und Kampagne müssen laut Vorgabe bearbeitet sein)

"Nicht bestanden ohne Auswirkung" = max. 3 Serviceprozesse nicht erfüllt und max. 1 Mangel übersehen

"bestanden" = 2 Serviceprozesse nicht erfüllt

"nicht bestanden" = 1 Mangel übersehen

"nicht bestanden" = 3 Serviceprozesse nicht erfüllt

"nicht bestanden" und 1,5 Tage top101% Coaching = 2 oder mehr Mängel übersehen

"nicht bestanden" und 1,5 Tage top101% Coaching = 4 oder mehr Serviceprozesse nicht erfüllt

"nicht bestanden" und 1,5 Tage top101% Coaching und Nachttest = 4 oder mehr Serviceprozesse nicht erfüllt und 2 oder mehr Mängel übersehen

DEKRA Niederlassung:

Datum:

DEKRA Sachverständiger:

Unterschrift:

Werkstatt-Test Nr.:



Wir leben Autos.

Serviceprozesse

	Ja	Nein
A 5* Wurde Ihnen ohne Nachfragen eine Mobilitätsalternative(z.B. Mietfahrzeug, Busservice, Hol- und Bringservice, etc.) angeboten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 9.2* Wurden alle folgenden Fahrzeugdaten hinterfragt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 1.1* Wurde eine Direktannahme durchgeführt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 1.2* Hat der Serviceberater alle offenen Befunde bei der Direktannahme schriftlich festgehalten ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 2.2* Wurde das Fahrzeug auf offene Kampagnen geprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 5.1* Mussten Sie den Auftrag unterschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 5.2* Erhielten Sie eine Kopie des Reparatur-Auftrags?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 6.* Wurden Sie nach Ihrer telefonischen Erreichbarkeit gefragt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 7.* Wurde ein Rückgabetermin mit Uhrzeit vereinbart?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D 7.1* Wurde dieser Termin dem Kunden in schriftlicher Form übergeben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F 1.2* Wurde die Inspektions-Checkliste unter Ausschluss der nicht gefundenen Fehler korrekt ausgefüllt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F 1.3* Wurde die Inspektions-Checkliste/Serviceplan vom Inspektionsdurchführenden (z.B. Mechaniker/Monteur) unterschrieben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F 1.4* Wurde Sie vom Endkontrolleur unterschrieben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.2* Wurden die zuletzt angekündigten Kosten eingehalten oder um maximal 10% überschritten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.3* Wurde auf die pauschale Berechnung von Kleinmaterial verzichtet?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.5* Wurden Motoradditive oder andere Zusätze nicht oder nur mit Auftrag eingefüllt und berechnet?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.6* Scheibenwaschflüssigkeit wurde nur berechnet, wenn ein Nachfüllen erforderlich war?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.8* Wurden Sie auf alle offenen Befunde ggf. noch erforderliche Zusatzarbeiten schriftlich auf der Rechnung oder auf der Inspektionscheckliste hingewiesen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 4.9* Wurden Zusatzarbeiten erst nach Einholung einer Genehmigung durchgeführt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 6.* Wurde die Inspektionscheckliste/Serviceplan übergeben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G 7.* Wurde Ihnen die Inspektions-Rechnung erläutert?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H 1.1* War Ihr Fahrzeug zum vereinbarten Abholtermin fertiggestellt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H 6.1* ... ohne werkstattbedingte Verunreinigungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Wir leben Autos.

Mängelbehebung

Nr. **Beschreibung des Mangels** **gefunden / behoben**

Ja **Nein**

1 seitliche Blinkleuchten: Glühlampe defekt

Rechts

2 Kofferraumbeleuchtung: Glühlampe defekt

Behoben

3 Wischerblatt hinten: deutlich beschädigt, abgenutzt, schmiert (nur, wenn bereits defekt)

Behoben

4 Einstellung Scheinwerfer zu tief / zu weit rechts (knapp außerhalb der Toleranz)

Rechts zu tief

5 Fülldruck Reserverad um 0,3 bar reduzieren

Behoben

6 Bremsanlage: Staubkappe von Entlüfterventil entfernen

Vorne links fehlt



Wir leben Autos.

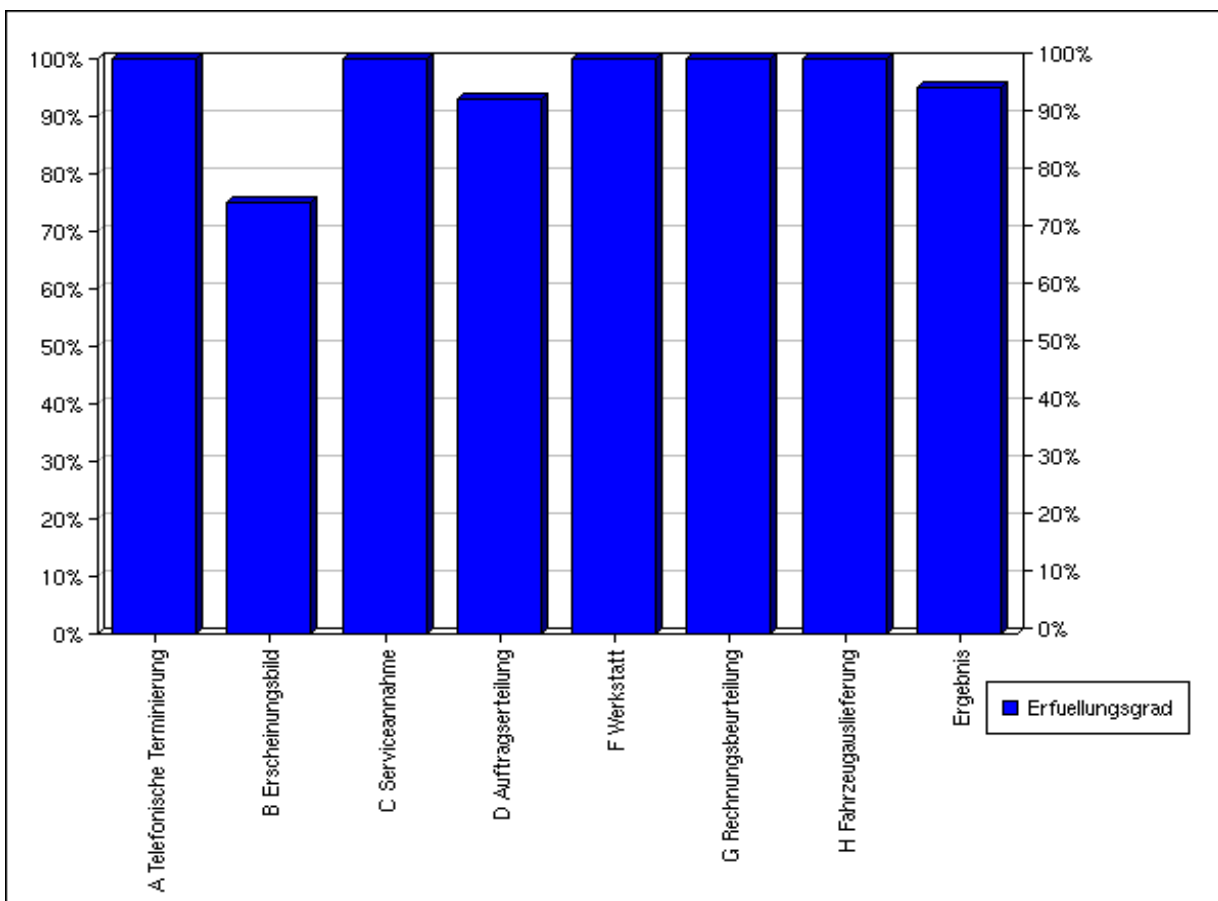
Werkstatt-Test 2013



Im folgenden werden die Ergebnisse für die einzelnen Bereiche dargestellt:

Prüfpositionen

	Soll	Ist	Erfüllungsgrad
A Telefonische Terminierung	70	70	100%
B Erscheinungsbild des Betriebs	20	15	75%
C Serviceannahme	83	83	100%
D Auftragserteilung	110	102	93%
F Werkstatt	35	35	100%
G Rechnungsbeurteilung	108	108	100%
H Fahrzeugauslieferung	105	105	100%
Ergebnis: Service	531	518	98%



Auf den folgenden Seiten finden Sie den vollständigen Fragebogen. Hier werden noch Anmerkungen und subjektive Eindrücke des Testkunden wiedergegeben. Diese sollen Ihnen als Anregung für die tägliche Betreuung Ihrer Kunden dienen. Die Bewertung der einzelnen Fragen erfolgt nach Punkten von 5-1. Dabei gilt: 5 Punkte=vollkommen zufrieden/ja, 4 Punkte=sehr zufrieden, 3 Punkte=zufrieden, 2 Punkte=weniger zufrieden, 1 Punkt=gar nicht zufrieden / nein, nr=Frage ist im konkreten Zusammenhang nicht relevant. In die Gesamtbewertung (siehe Seite 2) gehen nur die auf den folgenden Seiten mit "*" und "fett" gekennzeichneten Fragen, sowie die Mängelbehebung ein.



Wir leben Autos.

A Telefonische Terminierung

A 1a. Die Anmeldung erfolgte am (Datum):

10.07.2013

A 1b. Die Anmeldung erfolgte um (Uhrzeit):

11:02

A 2a. Welcher Termin wurde vereinbart? (Datum):

01.08.2013

A 2b. Welcher Termin wurde vereinbart? (Uhrzeit):

08:00

A 3.1 Wie oft klingelte das Telefon?

- 1-3 4-5 6-10
 mehr als 10 keine Verbindung beim ersten Versuch

A 3.2 Wie oft wurden Sie weiterverbunden?

- 0-1 2 öfter

A 4.1 Meldete sich Ihr Gesprächspartner mit Firmennamen und eigenem Namen?

Ja Nein

A 4.2 Wurden Ihnen auf Nachfrage die Kosten für die Inspektion genannt? ("nr" ankreuzen, wenn Kunde vergessen hat zu fragen)

 nr

A 4.2a Angekündigte Kosten (in Euro):

350,00

A 4.3 Wurden Sie am Telefon nach Ihren Wünschen gefragt oder ob man sonst noch etwas für Sie tun kann?

Ja Nein

A 5* Wurde Ihnen ohne Nachfragen eine Mobilitätsalternative(z.B. Mietfahrzeug, Busservice, Hol- und Bringservice, etc.) angeboten?

A 6a. Wer nahm die Anmeldung entgegen?

- Zentrale Werkstattmeister/-mechaniker Serviceberater/-leiter
 Sonstige

A 6b. Wer traf die Entscheidung über den Termin?

- Zentrale Werkstattmeister/-mechaniker Serviceberater/-leiter
 Sonstige

A 7. Wie zufrieden waren Sie mit dem angebotenen/erhaltenen Werkstatt-Termin?

5 4 3 2 1

A 8. Wie zufrieden waren Sie hinsichtlich...

A 8.1 Freundlichkeit

5 4 3 2 1



Wir leben Autos.

A 8.2 Schnelligkeit

A 8.3 Kompetenz

A 8.4 der telefonischen Betreuung insgesamt.

A 9.1 Waren Sie mit dem Testfahrzeug bereits in diesem oder einem Zweigbetrieb des Betriebes?

Ja Nein

A 9.2* Wurden alle folgenden Fahrzeugdaten hinterfragt?

A 9.3 Welche der folgenden Fahrzeugdaten wurden hinterfragt?

km-Stand Erstzulassung/Alter Fahrzeugtyp
 FIN

A 10. Kundenmeinung zur telefonischen Terminvereinbarung?

Sehr freundliches Telefonat.



Wir leben Autos.

B Erscheinungsbild des Betriebs

B 1. Haben Sie den Betrieb sofort als Opel-Betrieb erkannt? Ja Nein

Wenn nein, wieso nicht?

B 2. Wie zufrieden waren Sie mit den Parkmöglichkeiten? 5 4 3 2 1

B 3. War das Betriebsgelände sauber?

B 4. Kundenmeinung zu räumlichen Gegebenheiten, Sauberkeit, Beschilderung:

Beengte Parkmöglichkeiten.



Wir leben Autos.

C Serviceannahme

- C 1. Wurden Sie beim Betreten der Serviceannahme begrüßt und angesprochen? Ja Nein
- C 2a. Wurde mit der Annahme Ihres Fahrzeugs innerhalb von 10 Minuten begonnen? ("nr", wenn der Testkunde mehr als 15 Minuten Verspätung hatte.) Ja Nein nr
- C 3.1 Waren die Mitarbeiter gut als solche zu erkennen? Ja Nein
- C 3.2 War Ihnen der Name des Service-Mitarbeiters durch ein Namensschild an der Kleidung oder am Arbeitsplatz bekannt? Ja Nein
- C 4. Hat Sie der Service-Berater nach Ihrer Namensnennung namentlich angesprochen? Ja Nein

C 5. Wenn die Aufenthaltszeit länger als 5 Minuten war, wurde Ihnen dann folgendes angeboten?

- C 5.1 Sitzgelegenheit Ja Nein nr
- C 5.2 Getränk Ja Nein nr

C 6. Wie empfanden Sie die Serviceannahme und den Wartebereich? Bewerten Sie hinsichtlich ...

- | | | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| C 6.1 Sauberkeit und Ordentlichkeit | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 6.2 Beschilderung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 6.3 Sitzgelegenheit | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 6.4 Getränkeangebot | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 6.5 Lesematerial allgemein | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 6.6 Infomaterial, aktuelle Sonderdrucke, Prospektmaterial etc. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C 7. Einschätzung des Personals in der Service-Annahme?

- | | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| C 7.1 Erscheinungsbild | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 7.2 freundlich, zuvorkommend | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 7.3 verbindlich | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C 7.4 fachliche Kompetenz | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Werkstatt-Test 2013



Wir leben Autos.

C 8.1 Wie war Ihr Gesamteindruck der Serviceannahme?

C 8.2 Kundenmeinung zu Ablauf, Personal, Umfeld der Serviceannahme:

Freundliche Begrüßung durch alle Mitarbeiter.

C 9. Kilometer-Stand bei Abgabe in der Werkstatt:

47082



Wir leben Autos.

D Auftragserteilung

D 1.1* Wurde eine Direktannahme durchgeführt? Ja Nein nr

D 1.2* Hat der Serviceberater alle offenen Befunde bei der Direktannahme schriftlich festgehalten? Ja Nein nr

D 2.1 Wurden Sie nach Auffälligkeiten an Ihrem Fahrzeug gefragt? Ja Nein

D 2.2* Wurde das Fahrzeug auf offene Kampagnen geprüft?

Ja, wenn vorhanden und abgearbeitet oder schriftl. Hinweis Nein, wenn vorhanden und nicht abgearbeitet und kein Hinweis NR, wenn keine vorhanden

D 3. Wurde nach dem Service-Scheckheft gefragt? Ja Nein

Auftragsmodalitäten

D 4. Wurde der Auftragsumfang kurz beschrieben? Ja Nein

D 5.1* Mussten Sie den Auftrag unterschreiben? Ja Nein

D 5.2* Erhielten Sie eine Kopie des Reparatur-Auftrags? Ja Nein

D 5.3 Wurde Ihnen die Durchführung von Zusatzarbeiten empfohlen? Ja Nein nr

D 5.4.1 Haben Sie Zusatzarbeiten beauftragt? Ja Nein nr

D 5.4.2 Geben Sie bitte die angekündigten Gesamtkosten an:

D 5.5 Wurden die angekündigten Kosten dem Kunden in schriftlicher Form übergeben? Ja Nein

D 5.6 Wurde über Zahlungsmodalitäten gesprochen? Ja Nein

D 6.* Wurden Sie nach Ihrer telefonischen Erreichbarkeit gefragt? Ja Nein

D 7.* Wurde ein Rückgabetermin mit Uhrzeit vereinbart? Ja Nein

D 7.1* Wurde dieser Termin dem Kunden in schriftlicher Form übergeben? Ja Nein

D 8. Konnte Ihr Gespräch mit dem Serviceberater ungestört durchgeführt werden? Ja Nein

D 9. Wie war Ihr Gesamteindruck bei Auftragserteilung? 5 4 3 2 1



Werkstatt-Test 2013



Wir leben Autos.

D 10. Wer nahm den Auftrag entgegen?

Empfang

Serviceberater

Auszubildender

Sonstige

D 10.1 Name:

Herr Bauer

D 11. Kundenmeinung zu Ablauf der Auftragserteilung:

Sehr freundliche und kompetente Beratung.



Wir leben Autos.

F Werkstatt

- F 1.1 Wurde die korrekte Inspektions-Checkliste verwendet? Ja Nein
- F 1.2* Wurde die Inspektions-Checkliste unter Ausschluss der nicht gefundenen Fehler korrekt ausgefüllt?** Ja Nein
- F 1.3* Wurde die Inspektions-Checkliste/Serviceplan vom Inspektionsdurchführenden (z.B. Mechaniker/Monteur) unterschrieben?** Ja Nein
- F 1.4* Wurde Sie vom Endkontrolleur unterschrieben?** Ja Nein
- F 1.5 Wurde der Korrosionsschutzservice im Serviceheft nach Vorgabe dokumentiert? ("nr" gilt, wenn letzter Eintrag < 11 Monate) Ja Nein nr
- F 2a. Wurde eine Probefahrt durchgeführt? Ja Nein

Bitte angeben km Stand bei der:

F 2b. Abgabe in der Werkstatt:

F 2c. Abholung von der Werkstatt:

F 2d. Differenz:

Wurden laut Rechnung Original Opel-Teile verwendet?

- F 3.1 Ölfilter Ja Nein nr
- F 3.2 Luftfilter Ja Nein nr
- F 3.3 Sonstige Teile (Bremscheiben,... nicht Kleinmaterial) Ja Nein nr

F 3.4 Welche nicht?

F 4. War der Ölstand über der Mitte zwischen Min- und Max-Markierung? Ja Nein



Wir leben Autos.

G Rechnungsbeurteilung

G 1. Lag die Rechnung für Sie bei Fahrzeugabholung schon bereit? Ja Nein

G 2. Wurden alle Kunden- und Fahrzeugdaten richtig erfasst? Ja Nein

G 2.b Welche Kunden- und Fahrzeugdaten wurden richtig erfasst?

- | | | |
|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> alle | <input type="checkbox"/> Kundenadresse | <input type="checkbox"/> Rechnungsadresse |
| <input type="checkbox"/> Auftragsdatum | <input type="checkbox"/> Rechnungsdatum | <input type="checkbox"/> Fahrzeugtyp |
| <input type="checkbox"/> Fahrzeug-ID-Nummer | <input type="checkbox"/> Amtliches Kennzeichen | <input type="checkbox"/> Tag der Erstzulassung |
| <input type="checkbox"/> tatsächlicher Kilometerstand | <input type="checkbox"/> Name des betreuenden Serviceberaters | |

Wie bewerten Sie die Rechnung? Stufen Sie folgende Kriterien ein:

G 3.1 Aussagekraft und Nachvollziehbarkeit des Arbeitstextes 5 4 3 2 1

G 4.1a Bei Anmeldung (telefonisch) angekündigt: 350,00

G 4.1b Bei Fahrzeugabgabe, oder falls erfolgt, bei Nachbeauftragung angekündigt: 420,00

G 4.1c Rechnungsbetrag 429,04

G 4.2* Wurden die zuletzt angekündigten Kosten eingehalten oder um maximal 10% überschritten? Ja Nein

G 4.3* Wurde auf die pauschale Berechnung von Kleinmaterial verzichtet? Ja Nein nr

G 4.4 Wurde auf die Berechnung von Entsorgungskosten im Rahmen der reinen Inspektion verzichtet? Ja Nein

G 4.5* Wurden Motoradditive oder andere Zusätze nicht oder nur mit Auftrag eingefüllt und berechnet? Ja Nein

G 4.6* Scheibenwaschflüssigkeit wurde nur berechnet, wenn ein Nachfüllen erforderlich war? Ja Nein

G 4.7 Stimmt die berechnete Ölmenge mit der vorgegebenen Füllmenge überein? Ja Nein

G 4.8* Wurden Sie auf alle offenen Befunde ggf. noch erforderliche Zusatzarbeiten schriftlich auf der Rechnung oder auf der Inspektionscheckliste hingewiesen? Ja Nein nr

G 4.9* Wurden Zusatzarbeiten erst nach Einholung einer Genehmigung durchgeführt? Ja Nein nr



Werkstatt-Test 2013



Wir leben Autos.

G 4.10 Wenn Zusatzarbeiten in Auftrag gegeben wurden, wurden alle durchgeführt?

G 4.11 Waren alle für die Inspektion erforderlichen Teile verfügbar?

G 4.12 Sind offene Befunde so erfasst, dass sie im Nachgang rechentechnisch durch den OSP auswertbar sind?(ohne Auswirkung auf Bewertung)

nr

G 5. Hängt der Stundenverrechnungssatz für den Kunden sichtbar aus?

G 6.* Wurde die Inspektionscheckliste/Serviceplan übergeben?

G 7.* Wurde Ihnen die Inspektions-Rechnung erläutert?

Unter welchen Zahlungsmodalitäten können Sie wählen?

G 8.1 Bar

Ja Nein

G 8.2 EC-Karte

G 8.3 Kreditkarte

G 9. Kundenmeinung zu Rechnung, Kosten, Ablauf:

Rechnung wurde sehr gut und verständlich durch SB erklärt.



Wir leben Autos.

H Fahrzeugauslieferung

H 1.1* War Ihr Fahrzeug zum vereinbarten Abholtermin fertiggestellt? Ja Nein

H 1.2 Falls Nein, wurden Sie rechtzeitig über eine Terminverschiebung informiert? nr

H 1.3 Grund für die Terminüberschreitung:

H 2. Konnten Sie Ihr Fahrzeug zu einer für Sie günstigen Zeit abholen? Ja Nein

H 3.1 Wurde Ihnen die Opel Mobilservicekarte angeboten oder wurde Ihnen erklärt, wieso keine ausgehändigt werden kann? Ja Nein

H 3.2 Wenn H3.1 ja, wurden Ihnen die Leistungen des Opel Mobilservice erläutert? nr

H 3.3 Finden Sie den Preis für die Mobilservicekarte angemessen? (ohne Auswirkung auf Bewertung)

Ja Nein kostenlos

H 3.4 Wurde Ihnen eine Anschlussgarantie / Kompaktgarantie angeboten oder wurde Ihnen erklärt, wieso keine angeboten werden kann?

Ja Nein nr

H 4.1 Wurde Ihnen der Standort Ihres Fahrzeuges erläutert oder war es auf den ersten Blick zu sehen? Ja Nein

H 4.2 Hatten Sie genügend Platz zum Einsteigen und Ausparken Ihres Fahrzeuges? Ja Nein

H 6. In welchem Zustand wurde Ihnen Ihr Fahrzeug übergeben?

H 6.1* ... ohne werkstattbedingte Verunreinigungen Ja Nein

H 6.2 ... Uhr und Radio wie bei Fahrzeugabgabe eingestellt Ja Nein

H 6.3 ... Inspektionsanzeige zurückgesetzt nr

H 6.4 Wie zufrieden waren Sie mit der Sauberkeit und Ordentlichkeit Ihres Fahrzeuges bei der Rückgabe? 5 4 3 2 1

H 7. Wurden Sie vom Service-Partner auf die datenrechtlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Weitergabe Ihrer Kundendaten an die Adam Opel AG hingewiesen? Ja Nein nr



Wir leben Autos.

H 8. Wenn Frage 7 Ja, bitte angeben, in welcher Weise und mit welchem Inhalt:

Nach Herstellervorgaben und Inhalt.

H 9. Wie zufrieden waren Sie mit der Art und Weise wie Ihnen das Fahrzeug zurückgegeben wurde?

5 4 3 2 1

H 10. Insgesamt gesehen, wie zufrieden waren Sie mit dem Service des Händlers?

H 11. Wie bewerten Sie die Öffnungszeiten zum Abgeben und Abholen Ihres Fahrzeugs?

H 12. Kundenmeinung zu Fahrzeugzustand und Ablauf bei Fahrzeugrückgabe:

War in Ordnung.

H 13. Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Ihren Opel Service-Partner aufgrund der Erfahrung bei Ihrem aktuellen Besuch an einen Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden? (5= auf jeden Fall; 1= auf gar keinen Fall)

5 4 3 2 1

H 14. Wenn die Wahrscheinlichkeit Ihren Service-Partner weiter zu empfehlen kleiner "4" ist, teilen Sie uns bitte mit, was sich Ihrer Meinung nach ändern müsste, damit Sie eine höhere Punktzahl vergeben würden.

Sehr freundliches Personal.



Wir leben Autos.

V Reparaturpotential-Analyse

Kunde bei Direktannahme auf Mangel hingewiesen: 5
 Hinweis telefonisch oder bei Fahrzeugabholung: 3
 Mangel nicht festgestellt: 1

Mangelbeschreibung		Mangelart		Reparaturkosten in €	5	3	1
1	Wischerblatt hinten erneuern	technisch	X	10,00	5	3	1
		optisch			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bremsflüssigkeit wechseln	technisch	X	30,00	5	3	1
		optisch			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Motorentlüftungsschlauch erneuern	technisch	X	20,00	5	3	1
		optisch			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		technisch			5	3	1
		optisch			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		technisch			5	3	1
		optisch			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hinweis bei Direktannahme:	3
Hinweis später:	0
Mangel nicht gefunden:	0
Mögliche Punkte:	30
Erreichte Punkte:	30
Dies gibt einen Erfüllungsgrad von	100%
von Direktannahme erkanntes	60,00
Umsatzvolumen in €:	
von Werkstatt erkanntes Umsatzvolumen	0,00
in €:	
nicht erkanntes Volumen in €:	0,00
Gesamtes Umsatzvolumen in €:	60,00

V 6. Bemerkungen zu nicht gefundenen Fehlern:

Alle Mängel gefunden und behoben



Wir leben Autos.

Mitarbeitergespräch

1. Teilnehmer des Gespräches

1.
Name/Funktion

3.
Name/Funktion

2.
Name/Funktion

4.
Name/Funktion

2. Besprochene Themen

Kommentar

A Telefonische Terminierung

Freundliches Telefonat.

B Erscheinungsbild des Betriebes

Sauber und übersichtlich jedoch beengte Parkmöglichkeiten.

C Serviceannahme

Freundliche Begrüßung.

D Auftragserteilung

Sehr gründlicher Fahrzeugcheck im Beisein des Kunden.

E Mängelbehebung

Alle Mängel gefunden und behoben.

F Werkstatt

Probefahrt 5 km. durchgeführt.

G Rechnung

Rechnung wurde sehr gut erklärt.

H Fahrzeugauslieferung

Fahrzeug steht zum vereinbarten Termin bereit.

Der Fragebogen ist Eigentum der DEKRA Automobil GmbH. Nachdruck, Vervielfältigung und Weitergabe, auch auszugsweise, ist nur mit Genehmigung des Erstellers zulässig.