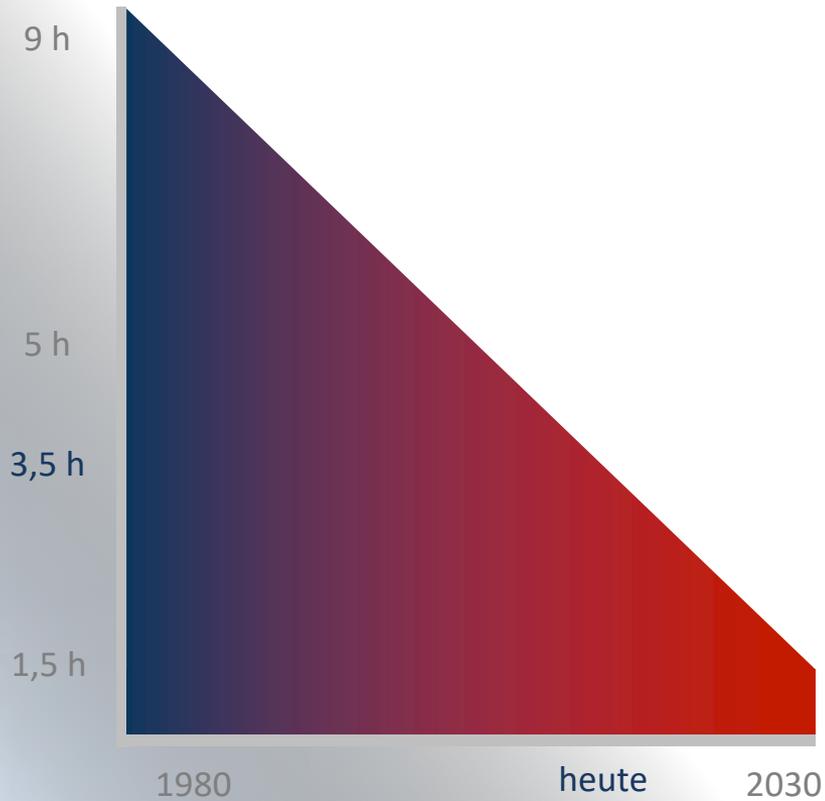
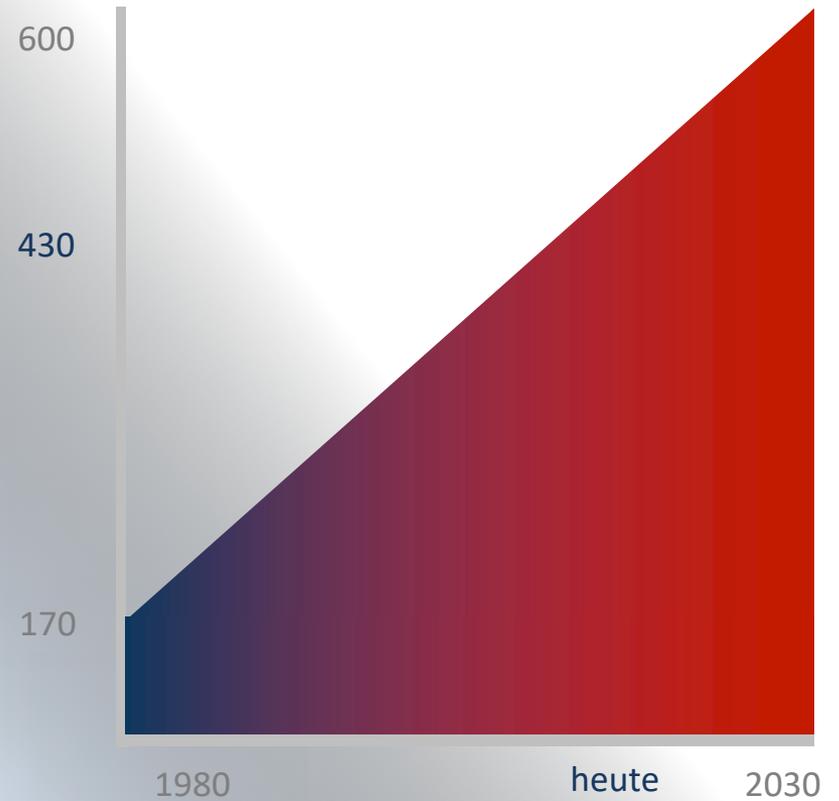


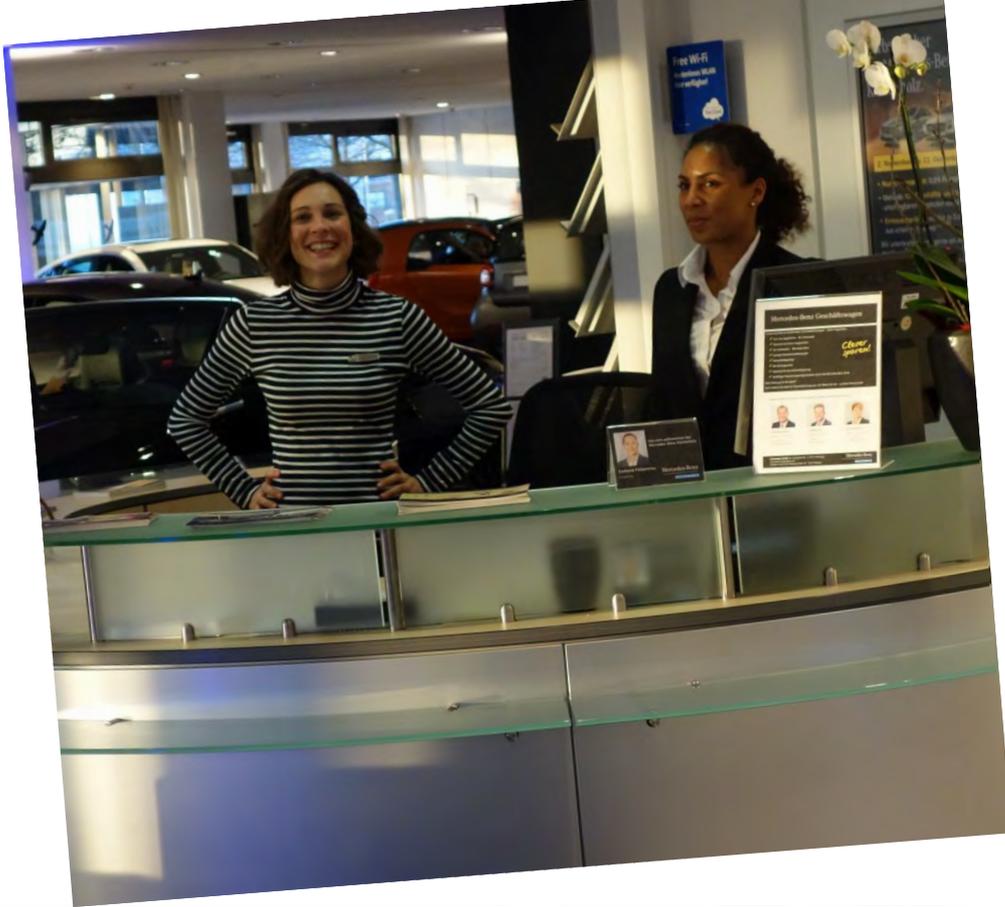
EINFLÜSSE AUF DIE AUTOHAUSPROZESSE

Jährlicher Reparaturbedarf
geht zurück



Damit ein Mechaniker 1 Jahr Arbeit hat, benötigt
die Werkstatt mehr Kunden





**Der Kunde
sitzt im
Fahrersitz**



JEDEM KUNDEN WIRD EIN LACHEN GESCHENKT.

★
CREDO 1

PURE LUST:
DEM KUNDEN LUST
MACHEN, BEI KESTEN-
HOLZ ZU SEIN.



- Ich handle zuvorkommend
- Ich denke für den Kunden mit
- Ich biete Hilfestellungen an

BEI JEDEM KONTAKT WERDEN DIE BEDÜRFNISSE ERFRAGT.

★
CREDO 2

OHNE ZWANG:
DEM KUNDEN NICHTS
AUFZWINGEN.



- Ich höre genau zu
- Ich frage nach
- Ich erkenne Bedürfnisse sowie Wünsche und agiere, spreche und handle anschliessend

JEDER KUNDE WIRD FREUNDLICH VERABSCHIEDET.

★
CREDO 5

HALTUNG BEWAHREN:
AUFRECHT
UND LOCKER.



- Ich lächle
- Ich habe eine positive, offene Körperhaltung
- Ich bewege mich freundlich und locker

JEDER KUNDE WIRD BEIM BETRETEN EINES KESTENHOLZ STANDORTS INNERHALB VON 30 SEKUNDEN FREUNDLICH MIT BLICK-KONTAKT UND HANDSCHLAG BEGRÜSST.

★
CREDO 6

AUGE ZU AUGEN:
DEM KUNDEN BLICKE



ALLE EINGEHENDEN ANFRAGEN WERDEN INNERHALB VON ZWEI STUNDEN BEANTWORTET.

★
CREDO 8

KÖRPERSPRACHE:
DER KÖRPER IST
EIN INSTRUMENT.



- Ich setze meinen Körper aktiv ein
- Ich weiss: Der Kunde liest auf grosse Distanz meine Körpersprache
- Körpersprache: Ich bin präsent

ALLE BESCHWERDEN UND REKLAMATIONEN WERDEN VOM CHEF BEANTWORTET.

★
CREDO 9

VERSTÄNDNIS:
DER KUNDE MUSS
«ES» VERSTEHEN.



- Ich vermeide Fachbegriffe
- Ich übernehme die Sprache und die

- Ich erkenne Bedürfnisse sowie Wünsche und agiere, spreche und handle anschließend

BEI JEDEM KUNDEN WIRD EINE ZUFRIEDENHEITS-ABFRAGE GEMACHT.



★
CREDO 3

DARSTELLER SEIN:
DER KUNDE SOLL
ZUHÖREN.

- Ich spreche deutlich
- Ich passe mich den Bedürfnissen des Kunden an
- Ich handle mit Leidenschaft und Freude

ES WERDEN FOLGENDE WÖRTER BENUTZT: «DANKE», «BITTE», «GERNE».



★
CREDO 4

«BE YOURSELF»:
SICH SELBST TREU
BLEIBEN.

- Ich verspreche nichts, was ich nicht einhalten kann
- Ich bin ehrlich und aufrichtig
- Ich springe über meinen Schatten

24.01.19

★
CREDO 6

AUGE ZU AUGEN:
DEM KUNDEN BLICKE
SCHENKEN.



- Ich habe das Umfeld immer im Blick
- Ich schenke dem Kunden aktive Aufmerksamkeit
- Ich schaffe mit meinen Blicken Vertrauen und sage: «Ja, du bist willkommen – ich bin bei dir!»

ALLE EINGEHENDEN ANRUFEN WERDEN INNERHALB VON 20 SEKUNDEN BEANTWORTET.



★
CREDO 7

STIMMUNGSVOLL:
DIE STIMME
WIRKEN LASSEN.

- Ich spreche deutlich und nicht zu schnell
- Ich lächle während dem Telefonat
- Ich spreche den Namen klar aus

ALLE MITARBEITENDEN BEGRÜßEN JEDEN KUNDEN UND TRAGEN IMMER EIN NAMENSCHILD.

Prof. Hannes Brachat

- Ich vermeide Fachbegriffe
- Ich übernehme die Sprache und die Lebenswelt des Kunden
- Ich frage nach und hole das Verständnis ab

JEDER KUNDENKONTAKT WIRD IM CRM HINTERLEGT.



★
CREDO 10

BEEINDRUCKEND:
STORYS WIRKEN.

- Ich lasse Emotionen spielen
- Ich erzähle nachvollziehbar und unterhaltend von meinen Erfahrungen
- Ich gestalte die Kastenholz Geschichte aktiv mit

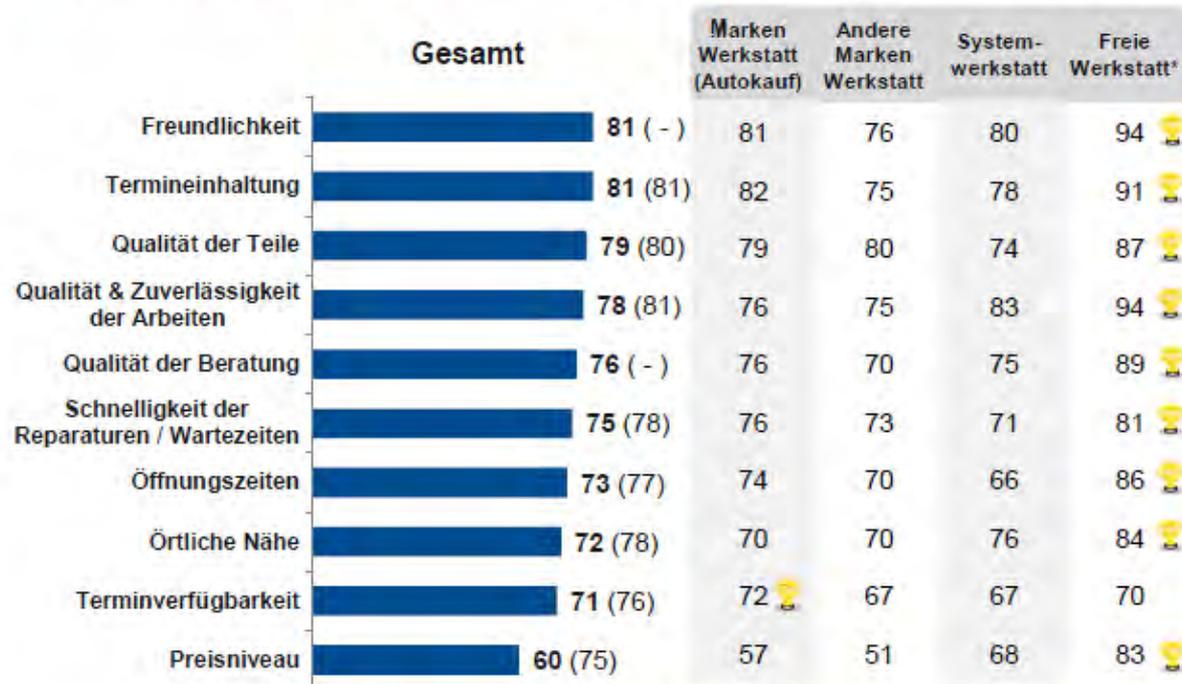
BEI WEITERLEITUNG: BEGLEITEN SIE DEN KUNDEN «DORTHIN» UND STELLEN SIE IHN DEM GESPRÄCHSPARTNER MIT NAMEN VOR.

5

Topthema: After Sales

Zufriedenheit Werkstattkriterien

Wie zufrieden sind Sie mit der Werkstatt von der Sie aktuell überwiegend betreut werden bezüglich der folgenden Kriterien?

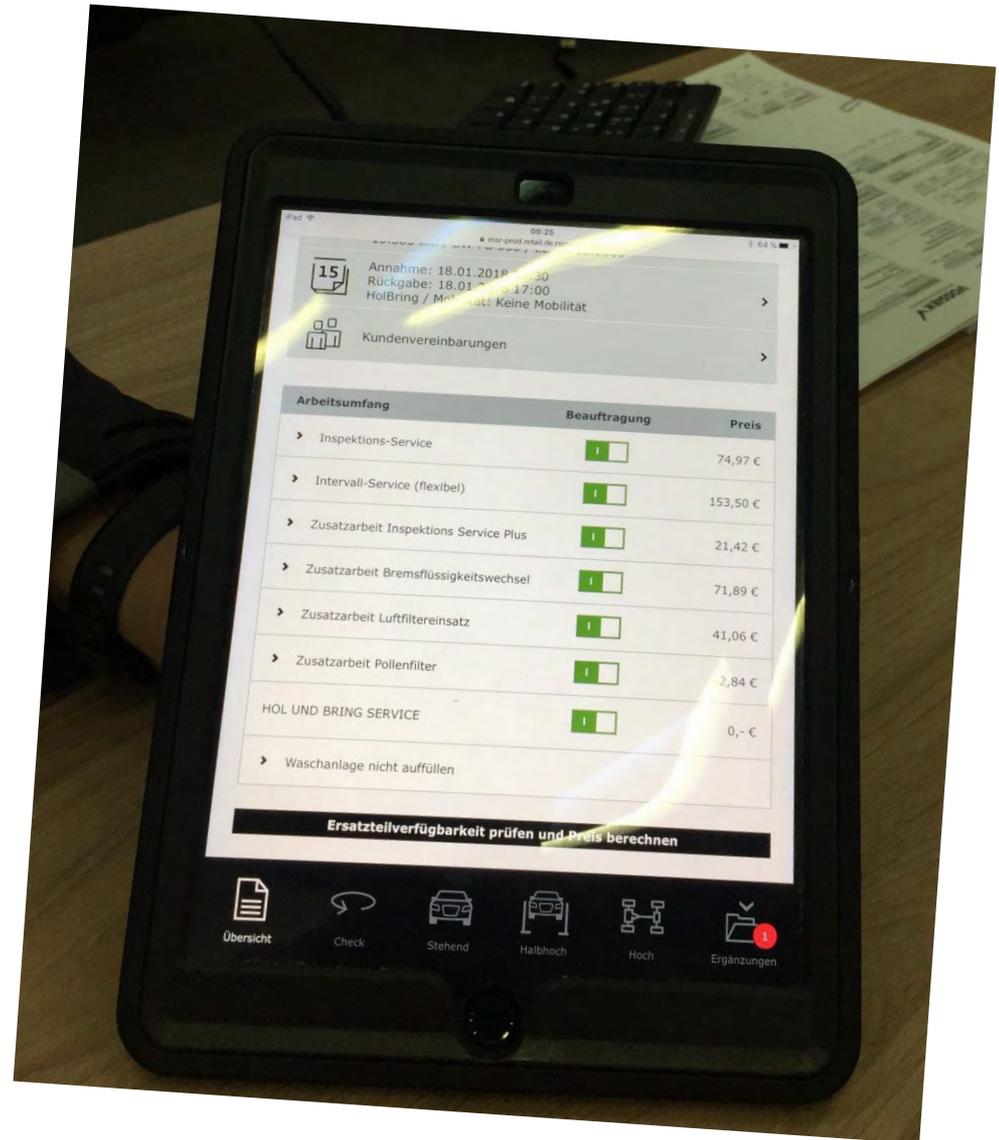


Basis: n=698 | Angaben in % | Gerankt nach Top 2 Boxes = 1+2 (sehr) zufrieden (Abfrage auf 6er Skala)
 Werte aus 2016 in ()
 Quelle: *puls* Marktforschung GmbH, Autokäufer*puls* Juli 2018

 Lediglich das Preisniveau schneidet besser ab als 2016.



E-Check







MB „REX“ - Basic - GROWTH

Das Hahn Service Portal: Neuartig. Individuell. Für alle.

Eine völlig neue Art der Produktauswahl, wie Sie noch kein Anderer hat: Das Besondere an unseren Service-Paketen ist einerseits die Auswahl an Werkstattprodukten, welche speziell auf die Bedürfnisse des Fahrzeugalters zugeschnitten sind - egal welcher Marke. Andererseits enthalten die Pakete einen individuellen Mehrwert, welcher auf die Interessen von Ihnen, als Fahrer, eingeht. Wählen Sie Ihre Zielgruppe aus und lassen Sie sich überraschen:

Unsere Aktionspakete für:

15% auf Lohn und Teile
für alle Volkswagen ab 4 Jahren.



Online-Angebot

Nur für kurze Zeit!

[Zum Angebot](#)



Junge Fahrer

bis 25 Jahre

[Zu den Angeboten](#)



Familie mit Kind

bis 12 Jahre

[Zu den Angeboten](#)



Frauen

[Zu den Angeboten](#)



Männer

[Zu den Angeboten](#)



Generation 65+

ab 65 Jahre

[Zu den Angeboten](#)

Räder- und Reifen- Management



Der besondere Reifen-Service!

KUNZMANN
Die neue Service-Dimension

Checkliste Reifenschiene - Boxenstop

Kundenname: _____ Repconr: _____ I.O. Nicht I.O.

Batterietest durchführen:	Belastungstest durchführen, Zustand prüfen - Alter: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bremsanlage-Sichtkontrolle:	Belagstärke Bremsbeläge, Bremscheiben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flüssigkeitsstände prüfen:	Bremsschüssigkeit - Stand/Alter (auf Erneuerungsvorschriften achten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scheibenwischeranlage:	Zustand der Windschutzscheibe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Steinschlag, Risse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wischer-/Gummi-/Blatt (Risse-Verschleiß)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Waschkonzentrat (Frostschutz prüfen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saison-Check			
In Verbindung mit Boxenstop:	Sichtprüfung Fahrzeug-Unterseite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kühlmittelfrostschutz ergänzen richtig stellen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scheibenwaschmittel auffüllen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teile-Nummern und Preise, siehe Rückseite!

Radschrauben, Spurverbreiterung, Schlüssel und Felgendeckel sind grundsätzlich dem Kunden mitzuliefern!

Datum

Unterschrift Monteur

Unterschrift Serviceberater

Checkliste Reifenschiene-Boxenstop

DONGLE-NACHRÜSTLÖSUNGEN

Hersteller	Verfügbar	Geplant	Nicht geplant	Unentschieden
Audi			X	
BMW				X
Fiat, Alfa Romeo, Jeep			X	
Ford				X
Honda	X			
Mazda		X		
Opel			X	
Mercedes-Benz	X			
Peugeot, Citroën, DS			X	
Seat		X		
Toyota				
Volvo			X	
VW		X		

www.autoservicepraxis.de



24.01.19

AUTO-SCHOLZ

Wir schenken Ihnen ^{*}
€ 50,-

Zukunft nachrüsten: der Mercedes me Adapter.

Ihre Vorteile:

- ✓ Schnelle Hilfe bei Unfall und Panne
- ✓ Angaben zum Fahrzeugstatus wie Tankfüllstand, Laufleistung und Parkdauer
- ✓ Dokumentation von Fahrten und Tankvorgängen
- ✓ Anzeige der aktuellen Parkposition u.v.m.

***Sonderaktion! Mercedes me Adapter in Verbindung mit Abschluss der Auto-Scholz Kundenkarte**
 statt 59,95 jetzt nur € 9,95

inkl. Einbau und Verklebung. *Nur im Rahmen eines Werkstattaufenthaltes oder eines Fahrzeug-Checks. Unser Angebot ist gültig für Ihre Privatkunden. Sind Sie bereits im Besitz einer Kundenkarte, kommen 100 Punkte in Abzug. Aktion gültig bis 31.12.2017. Betrag nicht in bar auszahlbar.

Mercedes-Benz
 Das Beste oder nichts.

14

Sie schrauben, Drivelog telefoniert für Sie!

Lassen Sie eingehende Anrufe von Ihrem eigenen Drivelog-Kundendienstmitarbeiter für nur 49,95€* im Monat beantworten und schaffen Sie sich somit Freiraum für Ihre eigentlichen Aufgaben.
*Bestandteil der Drivelog-Premium-Mitgliedschaft

Mehr Informationen unter:

0800 222 56 78

Kostenlos, Mo-Fr 8-17 Uhr

Drivelog Connect

Bringt dein Auto
zum Sprechen!

- 👁️ Sieh auf dem Smartphone, was dein Auto braucht
- 🛡️ Sei sicherer unterwegs - auch in der Werkstatt
- 💰 Spare Reparaturkosten, dank besserer Wartung

Bald wieder
verfügbar

Lieber Drivelog-Nutzer,

schweren Herzens müssen wir dir mitteilen, dass wir das Portal **drivelog.de** zum **30.11.2018** schließen werden. Bis zu diesem Zeitpunkt kannst du weiterhin die Funktionen von Drivelog uneingeschränkt nutzen. Ab dem 1.12.2018 werden keine Service-Buchungen mehr auf unserer Website möglich sein. Auch unsere Drivelog-Apps DriveTrip und DriveSprit werden dann abgeschaltet. Wir bedauern sehr diesen Schritt gehen zu müssen.

Alles Gute, dein Drivelog-Team

Die Kunzmann Mobilität

Bei uns bleiben
Sie in Bewegung!

	Fahrrad/E-Bike	kostenfrei
	Hol-/Bring-Service Kunde	kostenfrei
	Hol-/Bring-Service Fahrzeug	10,-
	Bus/Bahn Tagesticket	kostenfrei
	Taxi	Gutschein
	Mietwagen	ab 44,90/Tag

Nicht alle Leistungen in allen Bereichen verfügbar. Weitere Details erfahren Sie von Ihrer Service-Ansprechstelle.

KUNZMANN
Die neue Service-Dimension



Ab sofort: Rechnung per E-Mail - unkompliziert & umweltfreundlich!

Liebe Kundin, lieber Kunde,

ab sofort versenden wir unsere Rechnungen auf elektronischem Weg. Für uns bedeutet dies eine enorme Zeit- und Kostenersparnis, die wir wiederum gerne in die Optimierung unserer Kundenbetreuung investieren

möchten. Nicht zuletzt reduziert der elektronische Rechnungsversand den Papierverbrauch und leistet damit einen wertvollen Beitrag zum Umweltschutz.

Für Sie bedeutet dies:

- ✓ Die Erläuterung und Bezahlung der Rechnung erfolgt nach wie vor bei uns im Autohaus.
- ✓ Die Rechnung senden wir Ihnen künftig per E-Mail zu.
- ✓ Um Ihnen Ihre Rechnung künftig per E-mail zuzuschicken, benötigen wir - sofern noch nicht vorhanden - Ihre aktuelle E-Mail-Adresse.

Mercedes-Benz
Das Beste oder nichts.



AUTO-SCHOLZ

Auto-Scholz GmbH & Co. KG
Bamberg - Forchheim - Höchststadt - Bayreuth - Pegnitz - Kulmbach
www.auto-scholz.de • info@auto-scholz.de





Loyalisierung durch positive Bewertungen



Das Team





