

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
38003/R/12820/11/RP

Betrieb:
AH Traurig GmbH
TRAURIG
Daberger Str. 64
93437 Furth i. Wald

Testdatum:
08.06.11

KtoNr:
38003

Ergebnisauswertung

Gesamtergebnis		99,8 %
Ergebnis Service Technik (60%)		100,0 %
Ergebnis Service Betreuung (40%)		99,4 %

Rahmendaten des Werkstatttests

Allgemein

Testdatum	08.06.2011
Betriebsnummer	38003
Fahrgestellnummer	VF1JZ1SA641980483

Telefonische Terminvereinbarung

Datum Terminvereinbarung	25.05.2011
Uhrzeit Terminvereinbarung	09:00

Fahrzeugabgabe

Datum Fahrzeugabgabe vereinbart	08.06.2011
Uhrzeit Fahrzeugabgabe vereinbart	09:30
Datum Fahrzeugabgabe	08.06.2011
Uhrzeit Fahrzeugabgabe	09:30
km-Stand bei Fahrzeugabgabe	28.005
Kostenschätzung bei Fahrzeugannahme	290,00 €

Fahrzeugabholung

Datum Fahrzeugabholung vereinbart	08.06.2011
Uhrzeit Fahrzeugabholung vereinbart	15:00
Datum Fahrzeugabholung	08.06.2011
Uhrzeit Fahrzeugabholung	14:15
km-Stand bei Fahrzeugabholung	28.009

Prüfer

Datum Präparation	08.06.2011
Datum Nachkontrolle	08.06.2011





Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
38003/R/12820/11/RP

Betrieb:
AH Traurig GmbH
TRAURIG
Daberger Str. 64
93437 Furth i. Wald

Testdatum: 08.06.11
KtoNr: 38003

Ergebnis Service Betreuung aus Fragebogen nach Kernprozessen

Telefonische Terminvereinbarung		100,0 %
Fahrzeugabgabe/Auftragserstellung		100,0 %
Auftragserweiterung	fließt nicht in die Bewertung ein	
Fahrzeugabholung/Abrechnung		98,0 %
Allgemeine Kundenzufriedenheit		100,0 %

Ergebnis Service Betreuung aus Fragebogen im Detail

N: Die so gekennzeichneten Fragen gehen nicht in die Wertung ein und haben keinen Einfluss auf das Ergebnis.

Fragebogen - Telefonische Terminvereinbarung (15,79 %) 100,0 %

Thema - Gesprächsannahme (20,00 %) 100,0 %

Wie oft klingelte das Telefon?	<= 5 mal
Wie oft wurden Sie weiterverbunden?	0-1 mal
Mussten Sie nochmals anrufen?	Nein

Thema - Kundendaten (20,00 %) 100,0 %

N	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten in diesem Betrieb bei einem vorherigen Werkstattbesuch schon einmal erfasst?	Nein
	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Name / Firma	Ja
	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Telefonnummer	Ja
	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Kennzeichen - nicht wenn in Wkst bekannt	Ja

Thema - Eingrenzung des Auftrags (20,00 %) 100,0 %

Wurden Sie nach dem aktuellen km-Stand gefragt?	Ja
Wurden Sie, zusätzlich zum Inspektionsservice, nach zusätzlichen Arbeiten und Beanstandungen gefragt?	Ja

Thema - Ersatzmobilität (20,00 %) 100,0 %

	Wurde Ihnen eine Ersatzmobilität angeboten?	Ja
N	Wurde ein Ersatzfahrzeug angeboten?	Ja
N	Wurde Hol-Bring-Service angeboten?	Nein
N	Wurde ein Taxi angeboten?	Nein
N	Wurden öffentliche Verkehrsmittel angeboten?	Nein
N	Wurde ein Fahrrad angeboten?	Nein

Thema - Kundeninformationen (20,00 %) 100,0 %

	Wurden Sie daran erinnert das Serviceheft mitzubringen?	Ja
N	Welche Ersatzmobilität haben Sie vereinbart?	Ersatzfahrzeug
	Wurden Sie daran erinnert den Führerschein mitzubringen?	Ja
N	Wurde der für Sie eingeplante Serviceberater namentlich genannt?	Ja
	Wurde Ihnen der voraussichtliche Preis für die Inspektion genannt?	Ja
	Wurde Ihnen eine Serviceberatung am Fahrzeug (Dialogannahme) angeboten?	Ja

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
38003/R/12820/11/RP

Betrieb:
AH Traurig GmbH
TRAURIG
Daberger Str. 64
93437 Furth i. Wald

Testdatum:
08.06.11

KtoNr:
38003

Fragebogen - Fahrzeugabgabe/Auftragserstellung (31,58 %)		100,0 %
Thema - Kundenannahme (10,00 %)		100,0 %
	Fanden Sie einen freien Kundenparkplatz vor?	Ja
N	Waren die Parkplätze hinreichend ausgeschildert?	Ja
N	Machte der Betrieb einen sauberen und ordentlichen Eindruck auf Sie?	Ja
	Wie lange mussten Sie über die vereinbarte Zeit hinaus warten?	< 5 min
Thema - Annahmegespräch (20,00 %)		100,0 %
	Mit wem führten Sie Ihr Annahmegespräch?	Serviceberater
	Kannte der Serviceberater den im Rahmen der telefonischen Terminvereinbarung den Umfang der durchzuführenden Arbeiten?	Ja
	Wurde das Serviceheft verlangt?	Ja
	Konnten Sie Ihr Annahmegespräch ungestört führen?	Ja
Thema - Durchsprache am Fahrzeug (25,00 %)		100,0 %
	Wurde Ihnen eine Serviceberatung am Fahrzeug (Dialogannahme) angeboten?	Ja
	Haben Sie das Fahrzeug gemeinsam mit dem Serviceberater besichtigt?	Ja
	Falls ja: Wurde die Serviceberatung am Fahrzeug auf einer Hebebühne durchgeführt?	Ja
	Falls ja: Wurden die durchzuführenden Werkstattarbeiten mit Ihnen am Fahrzeug besprochen? (inkl. Beschädigungen wie Kratzer, Beulen, Korrosion)	Ja
	Falls ja: Hat sich der Serviceberater Notizen zum Fahrzeug auf einer Checkliste gemacht?	Ja
	Wurden Sie gefragt, ob Sie noch weitere Beanstandungen bzw. Wünsche haben?	Ja
	Falls ja: Wurden Ihnen Fragen zur Eingrenzung Ihrer Beanstandung gestellt?	Ja
Thema - Erstellung des Auftrags (22,50 %)		100,0 %
	Wurden Sie gefragt, ob der Wechsel der Scheibenwischerblätter ausgeführt werden darf?	Ja
	Wurden Sie gefragt, ob Frostschutz/Reinigungsmittel aufgefüllt werden darf?	Ja
N	Wurden Sie gefragt, ob eine Fahrzeugwäsche gemacht werden darf?	Nein
	Wurden Sie auf die Besonderheiten der verwendeten Ölsorte für Ihr Fahrzeug hingewiesen? (Mischbarkeit/Motoröl für den Longlife Service, o.ä.)	Ja
	Wurden alle Wünsche und Vereinbarungen schriftlich auf dem Auftrag festgehalten?	Ja
	Wurde die Zahlungsart zur Begleichung der Rechnung bei Abholung besprochen?	Ja
	Wurden Sie gebeten, den Auftrag zu unterschreiben?	Ja
	Wurde Ihnen eine Kopie des Auftrags ausgehändigt?	Ja
Thema - Vereinbarungen und Kundeninformationen (22,50 %)		100,0 %
	Falls zutreffend: Haben Sie die vereinbarte Ersatzmobilität erhalten?	Ja
N	Falls zutreffend: Wenn ein Ersatzfahrzeug vereinbart wurde, welches erhielten Sie?	gleiche Marke
	Falls zutreffend: Wurde Ihnen eine Erläuterung zur Bedienung des Fahrzeuges angeboten?	Ja
	Wurden Sie gefragt, unter welcher Telefonnummer Sie bis zur Fahrzeugabholung erreichbar sind?	Ja
	Wurde Ihnen eine Uhrzeit für die Fahrzeugabholung genannt?	Ja
	Wurde Ihnen auf Nachfrage, der voraussichtliche Kostenrahmen für den geplanten Arbeitsumfang genannt?	Ja

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
38003/R/12820/11/RP

Betrieb:
AH Traurig GmbH
TRAURIG
Daberger Str. 64
93437 Furth i. Wald

Testdatum: 08.06.11
KtoNr: 38003

Fragebogen - Auftragserweiterung (0,00 %) -

Thema - Hinweis auf Auftragserweiterung (0,00 %) -

N Wurden Sie zwischen Abgabe und Abholung Ihres Fahrzeugs telefonisch oder persönlich auf die Notwendigkeit zusätzlicher Reparaturen hingewiesen? Nein

Fragebogen - Fahrzeugabholung/Abrechnung (31,58 %) 98,0 %

Thema - Kundenannahme (20,00 %) 100,0 %

Wurde der bei Fahrzeugabgabe vereinbarte Termin zur Fahrzeugabholung von der Werkstatt eingehalten? Ja

N Waren Sie zum vereinbarten Termin in der Werkstatt? Nein

Wie lange mussten Sie über den vereinbarten Abholtermin hinaus warten? (in Minuten) < 5 min

Thema - Rechnung (60,00 %) 100,0 %

N Sind Sie Firmenkunde? Nein

War die Rechnung beim Abholtermin in Papierform fertig? Ja

Wurde Ihnen die Erläuterung der durchgeführten Arbeiten/Rechnung angeboten? Ja

Von wem wurde Ihnen die Rechnung erläutert? Serviceberater

Wurde der bei der Fahrzeugabgabe bzw. Auftragserweiterung genannte Preis überschritten? Nein

Thema - Informationen zum Fahrzeug (20,00 %) 90,0 %

Wie wurde Ihnen das Fahrzeug übergeben? Nennung des Standortes

Wurde Ihnen das Fahrzeug ohne Reparaturverschmutzungen zurückgegeben? Ja

Wurde das Fahrzeug unbeschädigt zurückgegeben? Ja

N War das Fahrzeug in Fahrtrichtung geparkt? Ja

Fragebogen - Allgemeine Kundenzufriedenheit (21,05 %) 100,0 %

Thema - Wie zufrieden waren Sie mit ... (60,00 %) 100,0 %

der Sorgfalt bei der Erfüllung Ihrer Aufträge? 1

der Verfügbarkeit der benötigten Teile? 1

dem Engagement der Mitarbeiter? 1

der Termintreue? 1

der Kompetenz der Mitarbeiter des Händlers? 1

dem Werkstattbesuch alles in Allem? 1

Thema - Empfehlung (20,00 %) 100,0 %

Würden Sie den Betrieb weiterempfehlen? Ja

Thema - Ersatzmobilität (20,00 %) 100,0 %

Waren Sie mit der erhaltenen Ersatzmobilität zufrieden? Ja

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
38003/R/12820/11/RP

Testdatum:
08.06.11

KtoNr:
38003

Betrieb:
AH Traurig GmbH
TRAURIG
Daberger Str. 64
93437 Furth i. Wald

Ergebnis Service Technik aus Mängelerkennung im Detail

Bauteil	Mangel	Erkannt
Kofferraumbeleuchtung	eine Glühlampe defekt	Ja
Scheibenwisch- / waschanlage vorne	Einstellung Waschdüse verstellt	Ja
Bereifung hinten	Fülldruck zu niedrig	Ja
Bremsleitung	lose	Ja
Kühlsystem	Kühlfüllstandsstand zu niedrig	Ja