



SUBARU

Dialogannahme

Auftragsnr.: Kunde: Kennzeichen: FgNr: KM-Stand Erstzulassung **Tätigkeit****Auftrag****OK****Nicht OK****Außen**

Fahrzeuggestaltung Zustand, Reifenlaufbild und Profiltiefe	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frontscheinwerfer auf Steinschläge und Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karosserie auf Dellen, Kratzer, Beulen, Unfälle bitte Markieren.	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Windschutzscheibe auf Steinschlag, Risse oder anderweitige Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scheibenwischerblätter vorn Und hinten	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unten

Abgasanlage, auf Dichtheit und Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bremsanlage, auf Undichtigkeiten und Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bremsscheiben vorne und hinten und -Klötze auf Verschleiß	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faltenbälge der Vorder- und Hinterachse auf Zustand und Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lenkmanschette auf Beschädigung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spurstangengelenke, Spiel und Staubkappen	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stoßdämpfer auf Undichtigkeit, Zustand	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undichtigkeiten von Motor, Getriebe, Differential und Lenkung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterbodenschutz, Sichtprüfung ggf. Nachbehandlung	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Motorraum

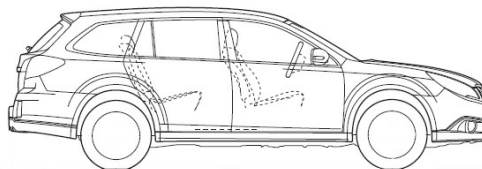
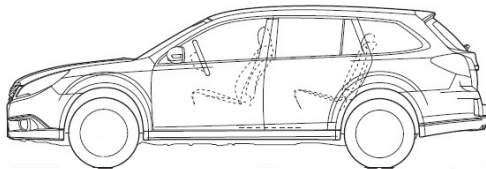
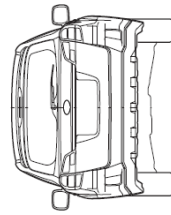
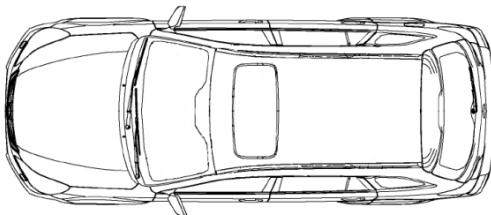
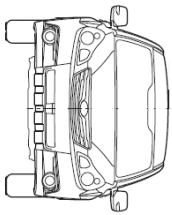
Füllstand Bremsflüssigkeitsbehälter	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Füllstand Kühlsystem und Ausgleichsbehälter Motorkühlfüssigkeit	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Füllstand Servolenkungssystem (ATF)	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Füllstand Vorratsbehälter hydraulisches Kupplungssystem	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keilriemen, Zustand und Spannung	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kühlsystem, Schläuche auf Dichtheit	Sichtprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motoröl - Sortenauswahl / Preisauswahl	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motorwäsche / Motorraumkonservierung prüfen	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Innen

Kupplungsspiel Funktionsprüfung	Prüfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systemdiagnose mit dem Selectmonitor durchführen, Fehlerspeicher auslesen - Optional	Prüfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Denken Sie bitte an die Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funktion Klimaanlage (wenn vorhanden) - Angebot Klimageservice	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auftragserstellung

Fahrgestellnummer auf Serviceaktionen kontrollieren	Prüfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfragen der Erreichbarkeit des Kunden	Erfragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfragen von Mobilitätswunsch mit Hinweis auf günstiges Leihfahrzeug	Erfragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterbreiten Sie dem Kunden Ihre aktuellen Aktionsangebote für Teile, Zubehör und Serviceleistung	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Reifenprofil u. Zustand** Vorne links: Vorne Rechts: Hinten links: Hinten rechts: **Unterschrift Meister**

Kratzer: X

Beule: O

Bemerkungen:**Kundenkontakt Privat:****Mobil:****Büro:****Mehrreparaturen ohne Rückfrage bis €**



An alle
Subaru Partner mit Service

Friedberg, 03.05.2010
O-123

Optimierung der Fahrzeugannahme durch Dialogannahme

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Annahme von Reparatur- und Wartungsaufträgen spielt in der heutigen Zeit eine immer wichtigere Rolle. Eine Abgabe des eigenen Fahrzeuges an das Autohaus oder die Werkstatt ist immer ein großer Vertrauensbeweis.

Was verbirgt sich dahinter?

Im Prinzip dient die Dialogannahme als Ort des Informationsaustausches zwischen Autohaus und dem Kunden im Vorfeld eines Werkstattauftrags. Der Kundendienstberater begutachtet gemeinsam mit dem Kunden das Fahrzeug. Eine gemeinsame angemessene Eingangsprobefahrt sollte immer vorausgehen.

Wo liegt der Nutzen?

Für die Werkstatt bietet die Dialogannahme die Möglichkeit, dem Kunden zu zeigen, woran er vielleicht noch nicht gedacht hat. Wie ist der Ölstand des Motors oder der Zustand der Wischerblätter? Sind Steinschläge an der Windschutzscheibe, die über kurz oder lang zum Riss führen? Solche Dinge können hier inspiziert werden. Festgehalten wird all dies auf dem Reparaturauftrag. Dort sollte auch eine Telefonnummer vermerkt werden, damit das Autohaus den Kunden für etwaige Rückfragen erreichen kann.

Warum ist das Gespräch mit dem Kunden so wichtig?

Der Dialog mit dem Kunden direkt am Fahrzeug, und sei es auch ohne Anheben auf der Hebebühne, muss fester Bestandteil der Auftragsannahme sein und schafft Vertrauen in Ihr Haus und besseres Verständnis für notwendige Arbeiten. Die Annahme bringt Klarheit über den Zustand des Fahrzeugs, die Wünsche des Kunden und gibt Raum für die fachlichen Empfehlungen des Serviceberaters um für Sie wichtige und zusätzliche Erträge zu generieren.

Nutzen Sie diese Chance, den Kunden direkt am Fahrzeug auf notwendige und offensichtliche Dinge hinzuweisen. Eine Auftragsenerweiterung ist in den meisten Fällen deutlich einfacher als bei einem späteren Nachfassen.

Welche Hilfsmittel kann ich dafür nutzen?

Gemeinsam mit unserem Klemmbrett und den dabei enthaltenen zusätzlichen Tipps, sowie unseren „Goldenen Regeln“ und den Checklisten (aktuelle CD Version 1.08 vom Juni 2009) haben wir Ihnen eine Empfehlung für die Dialogannahme erarbeitet, damit Sie Ihr Dienstleistungspotenzial voll ausschöpfen können.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Abteilung Kundendienst

Anlagen: Liste Dialogannahme

Internetlinks: <http://www.kfz-betrieb.vogel.de/bauenundeinrichten/articles/139507/>
<http://www.kfz-betrieb.vogel.de/service/austruestung/articles/172038/>
<http://www.kfz-betrieb.vogel.de/service/teilehandel/articles/128682/>
<http://www.kfz-betrieb.vogel.de/service/management/articles/138793/>

Eingangs-Datum	Betriebsleiter	KD-Leiter
KD-Meister	Teilewesen	Abgelegt am

Nur für den internen Gebrauch zwischen SUBARU Deutschland GmbH und SUBARU Vertragspartnern bestimmt. Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung der SUBARU Deutschland GmbH