

Kundenbindung in der Werkstatt

Die Funktion „Potenziale“ in CDP ist für Renault Österreich und Toyota Frey der Schlüssel zu mehr Umsatz in der Werkstatt. Mit „Potenziale“ lassen sich wunderbar Mängel an Fahrzeugen in Chancen zur mehr Umsatz umwandeln. Vermerken und verwalten Sie Fahrzeugmängel als Potenziale in CDP. Holen Sie Ihre Kunden über gezielte Abfragen der Mängel z.B. erneut in die Werkstatt.

Ein möglichst lückenloser Prozess zur Erinnerung der Kunden an Servicetermine und Werkstattbesuche; das soll Maintenance Reminder System (MRS) bei Toyota Frey sein. Die Basis dazu bilden exakte Aufzeichnungen der Fahrzeugdaten und eben auch zu Mängeln an den Fahrzeugen. Beim nächsten Servicetermin/Werkstattbesuch ist dieser Mangel dann Zusatzumsatz. In CDP unterstützt u.a. die Funktion Potenziale die Initiative von Toyota Frey. Die Nutzung der Potenziale legt übrigens auch Renault seinen Händlern ans Herz.

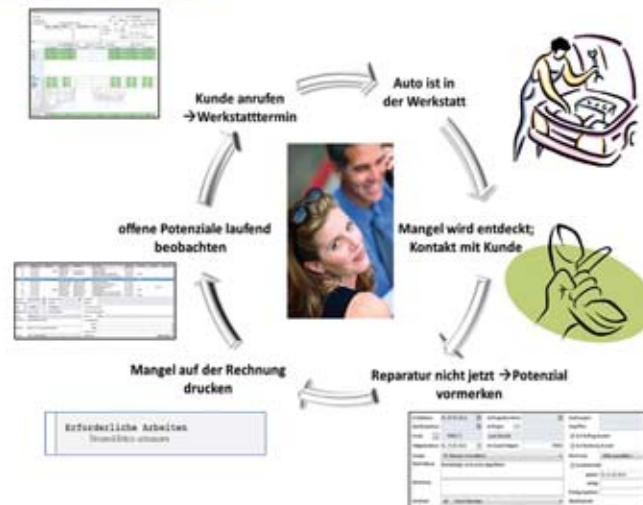
Wie funktioniert Potenziale? „Kleine“ Fehler, Mängel an ihrem Fahrzeug interessiert Kunden nicht. Ganz im Gegensatz zu Ihnen – Sie sollte auch der „kleine“ Fehler interessieren, denn hier steckt Potenzial, Werkstattumsatz zu generieren und die Auslastung der Werkstatt zu erhöhen: Vermerken Sie nötige Reparaturen in CDP beim Fahrzeug und halten Sie diese evident. Beim nächsten Werkstattbesuch wird daraus vielleicht ein Zusatzgeschäft.

Sie können aber auch ganz gezielt alle Vermerke „angehen“: Potenziale abrufen, in ein Excel exportieren und systematisch die Fahrzeugbesitzer – Ihre Kunden – durchrufen.

Ist der Kunde im Haus, ist die Erinnerung an einen Mangel beim Blick zu den Fahrzeugdaten in CDP sofort vor Augen. Oder am Ausdruck des Arbeitsauftrags. Vergessen kann auf Mängel so nicht mehr werden.

Kundenservice. Setzen Sie die „Potenziale“ in CDP in Ihrem vollen Umfang ein: Denken Sie für die Kunden, erinnern Sie Ihre Kunden an Mängel, die behoben gehören. Steigern Sie für Ihre Kunden die Qualität des Fahrzeugs und sorgen Sie so für die Sicherheit Ihrer Kunden. Das ist gelebtes Kundenservice.

Wichtiger Tipp. Bei kritischen Mängeln und entsprechend notwendigen Reparaturen haben Sie auch eine rechtliche Absicherung: Die offenen Potenziale (Mängel) sind auf Auftrag und Rechnung mitgedruckt. Damit ist der Kunde informiert. ■



Ihr Nutzen

- Bessere Kundenbindung durch Kundenservice - Ihr Kunde fühlt sich umsorgt.
- Erhöhte Werkstatt-Auslastung durch Kundenbindung
- Mehr Umsatz in der Werkstatt
- Rechtliche Absicherung durch Aufdruck der Mängel auf Rechnung und Arbeitsauftrag

Potenziale ist eine kostenlose Funktion in CDP. Mehr Infos bei Ursula Uhl: u.uhl@vector.at