

DEKRA Automobil GmbH

Wir bieten Ihnen die Bausteine zur Qualitätsoffensive

Testangebote Kfz-Gewerbe



Arbeits- und Servicequalität in der Werkstatt und im Verkauf

Unser Service – Ihre Vorteile

Unsere Dienstleistungen unterstützen Sie, Neukunden zu gewinnen, die Zufriedenheit Ihrer bestehenden Kunden zu erhöhen, die Bindung Ihrer Kunden zu verstärken und Ihren Umsatz zu steigern. Pro Jahr führen wir ca. 14.000 Werkstatt- und Verkäufer-Tests im Auftrag unserer Kunden durch. Nutzen Sie unsere Dienstleistungen, z. B. als neutralen Probelauf für Kontrollen Ihres Herstellers/Importeurs. Mit unseren Tests haben Sie die Möglichkeit, die Ergebnisse im Vergleich (Benchmark) innerhalb Ihrer Händlergruppe oder zur gesamten Kfz-Branche einzuordnen. Damit überprüfen Sie unter anderem auch das Image Ihrer Händlergruppe beim Kunden. In einem Abschlussgespräch zeigen wir Ihnen mögliches Verbesserungspotenzial auf. Durch die Spezialisierung von DEKRA auf die Automobilbranche und die mehr als 20-jährige Erfahrung in diesem Bereich ist eine hohe Akzeptanz sichergestellt.

Unser Leistungsspektrum beinhaltet:

Werkstatt-Test

- > Werkstatt-Test kompakt
- > Werkstatt-Test premium inklusive Reparaturpotenzialanalyse und subjektiver Kundenbeurteilung

Erweiterungsmöglichkeiten (Module) beim Werkstatt-Test kompakt und premium: Verkauf von Ersatzteilen, Verkauf von Zubehör/Accessoires, Reparaturpotenzialanalyse

- > Inspektionskontrolle premium inklusive Reparaturpotenzialanalyse

Mit Hilfe von verdeckten Werkstatt-Tests überprüfen wir die Einhaltung der Prozesse sowie das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber dem Kunden. Dies geschieht unter realen Bedingungen.

Ein anonymes Testkunde beauftragt eine Inspektion und bewertet hierbei den Prozess von der telefonischen Terminvereinbarung bis hin zur Fahrzeugauslieferung. Die technische Arbeitsqualität wird von einem erfahrenen und qualifizierten DEKRA Sachverständigen geprüft. Um sofortige Verbesserungen zu erzielen, bietet sich die Durchführung eines direkt anschließenden Feedback-Gesprächs an. Weiterhin kann der Test um eine Analyse des Reparaturpotenzials erweitert werden.

Verkäufer-Test

(Neu-/Gebrauchtwagen)

- > Verkäufer-Test kompakt
- > Verkäufer-Test premium inklusive Gebrauchtwagen-Bewertung, Inzahlungnahme

Im Verkaufsprozess soll dem Kunden das Produkt so informativ und interessant wie möglich dargestellt werden. Der Verkäufer kann jedoch nur in durchdachten Prozessen und mit Unterstützung durch geeignetes Material optimal verkaufen.

Vor einem Optimierungsprogramm steht die Analyse. Schwachstellen müssen identifiziert werden. Mit verdeckten Verkäufer-Tests überprüft DEKRA sowohl die Einhaltung der Prozesse als auch das Verhalten des Verkäufers gegenüber dem Kunden. Dies geschieht unter realen Verkaufsbedingungen. Module des Verkäufer-Tests analysieren den gesamten Verkaufsprozess und reichen von der Kundenbedarfsanalyse bis hin zur Durchführung einer Probefahrt.



Ein anonymes Testkäufer tritt im Rahmen eines Verkäufer-Tests als potenzieller Kunde auf und lässt sich in einem realen Verkaufsgespräch beraten. Um sofortige Verbesserungen zu erzielen, bietet sich auch die Durchführung eines direkt anschließenden Feedback-Gesprächs an. Dieses Gespräch wird durch erfahrene und in der Branche tätige DEKRA Berater durchgeführt.

Kundenbefragungen/Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Kundenzufriedenheitsanalyse ergänzt die vorherigen Elemente um die subjektiven Aussagen Ihrer Kunden. Die „gefühlte“ Qualität korreliert oftmals mit der tatsächlichen Arbeitsqualität. So belegen Studien eine größere Zufriedenheit bei Kunden, bei denen eine Direktannahme in der Werkstatt durchgeführt wurde. Sie erhalten mit dem Baustein Kundenzufriedenheitsanalyse ein umfassendes Bild aus verschiedenen Blickwinkeln über die tatsächliche Leistung und das Image Ihres Betriebes bei den Kunden.

Rufen Sie uns gerne an. Unter dieser Nummer erreichen Sie immer die DEKRA Niederlassung in Ihrer Nähe:

01805/2099

(aus dem deutschen Festnetz 14 Cent/Min., aus einem Mobilfunknetz evtl. abweichend).

DEKRA Automobil GmbH

DEKRA Automobil GmbH
Handwerkstraße 15
70565 Stuttgart
Telefon 0711.7861-1919
Telefax 0711.7861-741915
www.dekra.de
werkstatttest@dekra.com

Technische Änderungen vorbehalten
12262/AN13-02.08