

Werkstattservice mit Erfolgsgarantie

Autohaus Kunzmann in Obertshausen besteht verdeckten DEKRA Werkstatttest mit Bravour

Wer seinen Mercedes-Benz oder Smart warten lassen möchte, braucht sich in der Obertshausener Niederlassung des Aschaffener Autohauses Kunzmann um nichts zu sorgen. Belegt wird dies zum wiederholten Male von einem erfolgreich bestandenen Test durch die Sachverständigenorganisation DEKRA Automobil GmbH. Auch im jüngsten Fall diente dieser freiwillige Test der Sicherstellung der Werkstattqualität als maßgeblichem Treiber für die Kundenzufriedenheit, sowie der Sicherung des bereits erreichten Qualitätsniveaus.



Joachim Kelm von der DEKRA Automobil GmbH übergibt dem stolzen Kunzmann-Team die Urkunde für die ausgezeichnete Leistung. V.l.n.r. Service-Berater Peter Sauer, Service-Assistentin Julia Löhr, Technischer Betriebsleiter Gerd Bott

Bei den im Rahmen des Prüfungsprozesses ausgewählten Probanden handelt es sich um Erstkunden, die den Service des zu testenden Autohauses bislang noch nicht in Anspruch genommen haben. Die Kunden bewerten anhand eines ausführlichen Fragebogens Werkstattqualität und Gesamteindruck und berichten nach eigenem Ermessen von ihren Erfahrungen. Doch die Testkunden bringen ihr Fahrzeug nicht „einfach so“ in die Werkstatt- es werden im Vorfeld knifflige Fehler eingebaut, die es von der Werkstatt zu finden gilt.

Um es vorweg zu nehmen: Der Obertshausener Betrieb stellte 100 Prozent der zuvor provozierten Mängel fest. Und die waren mitunter gut versteckt – wie etwa das abgelaufene Verfallsdatum eines Verbandkastens, zu geringer Reifen-Luftdruck, eine fehlende Staubkappe für das Brems-Entlüfterventil, zu tief eingestellte Scheinwerfer, ein Flüssigkeitsminimum in der Servolenkung, entfettete Haubenschlösser oder eine verstellte Spritzdüse.

Doch der Test offenbarte dem Prüfinstitut noch einige weitere erfreuliche Details: Selten wurde ein Kunde so intensiv und transparent beraten und von Beginn an derart offen in den Serviceprozess einbezogen. So zeigte sich die Kundenfreundlichkeit bereits bei der ausführlichen telefonischen Terminierung und der überaus angenehmen Begrüßung vor Ort – und setzte sich vor allem in der einzigartigen Dialogannahme, mit der Serviceberatung am Fahrzeug, fort: Hier wird der Kunde über jeden Arbeitsschritt informiert, er behält den Überblick und kann uneingeschränkt nachvollziehen, was mit seinem Wagen „passiert“. Diese Transparenz betrifft übrigens nicht nur die durchzuführenden Maßnahmen, sondern auch die daraus resultierende Rechnungssumme. Für viele andere Werkstätten ist dies laut ADAC keine Selbstverständlichkeit. Ebenso erfreulich: Die Werkstatt wies im Test zusätzlich auf sicherheitsrelevante Mängel hin und überzeugte überdies mit einem einwandfreien Erscheinungsbild. Gekrönt wurde der glänzende Service durch ein frisch gewaschenes und ausgesaugtes Fahrzeug.

Fazit: Der Test wurde bis zur Fahrzeugauslieferung mit Bravour gemeistert und zeigte, dass hier vorbildliche Organisation, weitgreifende Transparenz und konsequente Orientierung an den Bedürfnissen des Kunden zu hundertprozentiger Kundenzufriedenheit führen. Grund genug für das Unternehmen Kunzmann, sich zwei- bis dreimal jährlich mit sämtlichen Betrieben auf den Prüfstand zu begeben. Schließlich will man auch in Zukunft einen beispiellosen Spitzenservice bieten.

Aschaffenburg, November 2009