

AUTOHAUS

WER UNS LIEST, FÜHRT.

www.autohaus.de

TITELTHEMA

**Carsharing-Chancen
für den Autohandel**

ab Seite 12

KIA GARANTIE

**7 Jahre Wartung
zum Nulltarif**

ab Seite 24

MEISTER-HU

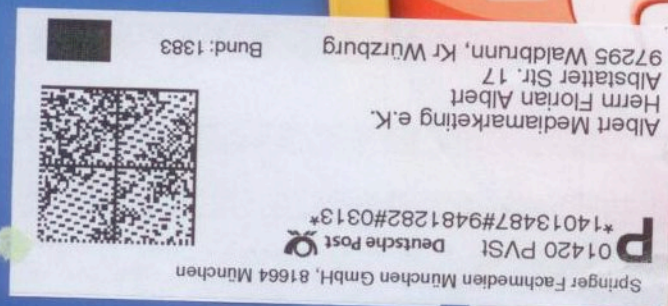
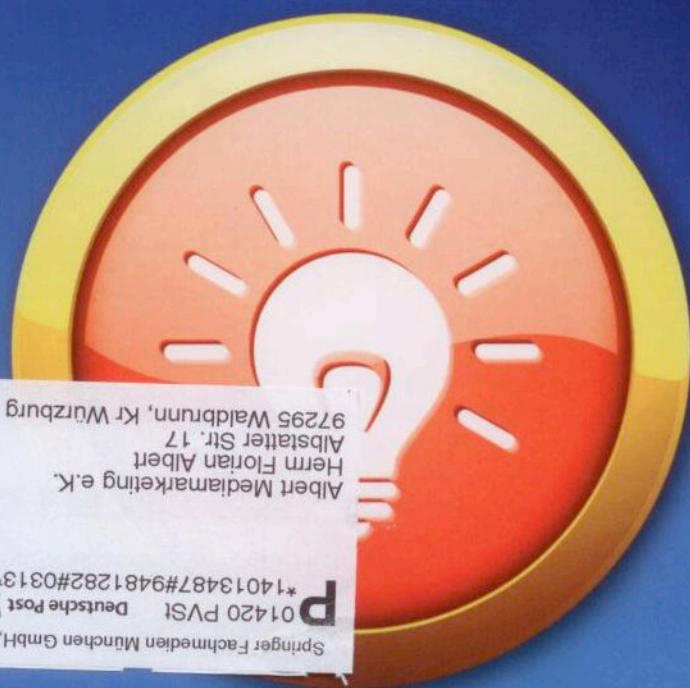
**Die Praxis der HU in
den Niederlanden**

ab Seite 60

3

Chancen rauf, Risiken runter

Jetzt frische Ideen einschalten.



TÜV NORD
*Mobilität
sicher genießen*

TÜV®
www.tuev-nord.de/zeitenwende
Service-Tel.: 0800 8008074



Technik-Redakteur
Bernd Reich

KOMMENTAR

Service ist individuell

Zugegeben, der Gedanke ist verlockend: Da packt man zum Neuwagen statt einem tollen Sound-System einfach einige Jahre freie Wartung als Zugabe ins Angebot. Den Kunden freut es, schließlich muss er sich auf Jahre keine Gedanken um die klassischen Inspektionskosten machen. Die Automarke unterstreicht damit ihre Qualitätsversprechen, und das Autohaus schafft ein Stück Kundenbindung. Also heile Welt? Mitnichten. Service ist eine höchst individuelle Geschichte. Jeder Kunde hat daran andere Erwartungen, und auch jedes Autohaus setzt hier eigene Akzente. Es ist sicher kein Problem, für 100.000 km die Standard-Inspektionsteile zu kalkulieren. Schwieriger wird es schon beim Lohn. Doch unkalkulierbar sind die Wünsche der Kunden. Dem einen ist sein Auto heilig, da kommt nur das beste Motorenöl in Frage. Der andere ist Pragmatiker, der will keinen Cent dazuzahlen. Sicher, das lässt sich lösen. Aber wo bleibt der Service, bei dem der Kunde im Mittelpunkt steht? Es

geht doch auch darum, dem Kunden bei jedem Kontakt zu vermitteln, dass er sich für die richtige Automarke entschieden hat und er im gewählten Autohaus in den besten Händen ist. Und es geht darum, für jeden Kunden den individuell optimalen Service anzubieten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich der Servicebedarf eines Fahrzeugs auch stark nach dessen Einsatzbedingungen und dem Umgang richtet. Auf den ersten Blick so verlockend erscheinende Standard-Pakete verlieren ihren Reiz, wenn die Kunden merken, dass sie hinterher doch noch draufzahlen müssen. Denn auch wenn die durchschnittliche jährliche Fahrleistung bei 15.000 km liegt, so ist die Bandbreite erheblich. Manche fahren nur 5.000 km im Jahr, andere 60.000 km. Diesen Spagat wird eine Standardlösung nur schwerlich befriedigend abdecken können. Service ist und bleibt eben eine individuelle Dienstleistung eines Autohauses vor Ort. Das lässt sich nicht in eine Preisliste pressen.

Immer Ärger

Die GTÜ hat jüngst darauf hingewiesen, dass kein Bauteil im Auto so viele Pannen verursacht wie die Batterie. Schuld daran ist die Physik, denn bei zehn Grad unter Null gibt ein Standard-Akku nur noch 65 Prozent seiner Leistung ab. Bei 20 Grad unter Null fällt dieser Wert auf nur noch 50 Prozent. Wichtig ist es daher, immer auf eine gut geladene Batterie zu achten. Die GTÜ empfiehlt, den Endkunden Ladegeräte anzubieten, damit diese auch zu Hause den Ladezustand ihrer Batterie verbessern können. Die modernen elektronischen Ladegeräte können zeitlich unbegrenzt angeschlossen bleiben. re



Vor allem im Winter ist es sinnvoll, den Ladezustand der Batterie zu optimieren.

Zertifizierte Serviceannahme

Als erstes Autohaus in Deutschland darf die Kunze KG in Künzelsau den Titel „Dekra zertifizierter Fachbetrieb für Serviceannahme“ nach erfolgreich bestandem Audit führen. Die zertifizierte Serviceannahme ist für Würth eine wichtige Komponente in einem Konzept, mit welchem das Unternehmen Autohäuser und Werkstätten unterstützt. Würth hat dabei das Ziel, seinen Partner durch eine optimale Serviceannahme zu mehr Zusatzumsätzen und mehr Kundenbindung durch exzellenten Service zu verhelfen. In Kooperation mit der Dekra wurde ein System entwickelt, mit welchem der Service mit allen

Prozessschritten analysiert und bewertet wird. Eigens geschulte und geprüfte Mitarbeiter von Würth führen die Audits in den Betrieben vor Ort durch. Dabei werden die Ausrüstung, die Abläufe und die Vorgehensweise im Service geprüft und zugleich bewertet. Die Spezialisten von Würth stehen den Betrieben bei allen Fragen und auch bei eventuell erforderlichen Nachrüstungen zur Verfügung. Beim Autohaus Kunze signalisiert ab jetzt ein auffälliges Schild schon von außen jedem Werkstattbesucher, dass die Serviceannahme zertifiziert ist. Und im Betrieb ist man zu Recht stolz darauf. re



Übergabe des ersten Zertifikats „Dekra zertifizierter Fachbetrieb für Serviceannahme“ in der Direktannahme des Autohauses Kunze KG