

Unser Partner

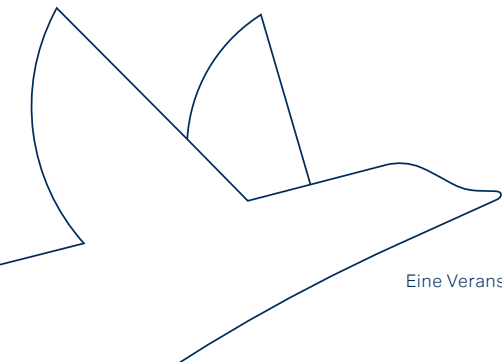
automechanika
FRANKFURT

www.deutscher-werkstattpreis.de

deutscher werkstatt preis



Bewerbungsunterlagen 2019



Eine Veranstaltung von **kfz-betrieb** – einer Marke der **VOGEL COMMUNICATIONS GROUP**

Vorwort

Ihre Bewerbung um den Deutschen Werkstattpreis 2019 von »kfz-betrieb« und der Messe Frankfurt Exhibition GmbH (automechanika)

Sehr geehrter Bewerber,

seit 2011 zeichnet die Fachzeitschrift »kfz-betrieb« die besten Freien Werkstätten Deutschlands aus. Die Messe Frankfurt Exhibition GmbH (automechanika) ist dabei ein starker Partner an unserer Seite. Vom Start weg hat sich der „Deutsche Werkstattpreis“ im Kfz-Gewerbe etabliert. Die Auszeichnung erweist ihrem Namen alle Ehre, was die Gewinnerbetriebe der vergangenen Jahre eindrucksvoll belegen.

Auch in diesem Jahr suchen wir wieder nach den besonderen Freien Werkstätten, die sich durch innovative Servicekonzepte und ausgefeilte Marketingstrategien auszeichnen. Zeigen Sie uns, mit welchen tollen und individuellen Ideen Sie Ihre Kunden begeistern. Bewertungskriterien sind unter anderem innovative Service-Ideen, klare Prozesse und hervorragender Kundendienst.

Im Anschluss finden Sie alle nötigen Unterlagen für Ihre Bewerbung um den **Deutschen Werkstattpreis 2019**. Sie bestehen aus einem Fragebogen mit Datenblatt.

Um Ihre Bewerbung beurteilen zu können, ist es wichtig, dass Sie diese möglichst umfassend dokumentieren. Bitte fügen Sie deshalb Fotos, Anzeigenkopien, Musterbriefe etc. bei. Senden Sie uns bitte außerdem Fotos von Ihrer Werkstatt, Ihrem Annahme-Bereich, Ihrer Wartezone, Ihrer Zubehör-Präsentation und Ihrem Betrieb von außen zu.

Ansonsten fällt es der Jury schwer, Ihr Unternehmen zu beurteilen. Ihre Bewerbung können Sie per E-Mail oder Post an uns senden oder unser neues Online-Bewerbungstool nutzen.

Bitte beachten Sie darüber hinaus, dass Sie sich nur mit EINEM Standort bewerben können. Das bedeutet auch, dass sich alle Angaben z.B. auf dem Datenblatt und alle eingereichten Unterlagen auf diesen einen Standort beziehen sollen.

Viel Erfolg für Ihre Bewerbung wünscht



Wolfgang Michel
Chefredakteur »kfz-betrieb«



Norbert Rubbel
Redakteur »kfz-betrieb«

Gewinnerstatements



Eine Auszeichnung in dieser Größenordnung zu erhalten, macht uns sehr stolz. Ich kann nur jeden freien Betrieb dazu animieren, sich zu bewerben, um seine eigenen Prozesse zu optimieren und stetig besser zu werden. Besonders erfreulich waren die vielen Bewerbungen um einen Ausbildungsplatz, die nach dem Awardgewinn bei uns eingingen.

*Sven Wangler, Geschäftsleitung,
Autohaus Deusch, Zell a. H.*



Wir haben beim Deutschen Werkstattpreis 2017 den ersten Platz belegt. Eine große Aufmerksamkeitswelle folgte, und bestehende Kunden fühlten sich durch die Auszeichnung bestätigt. Für das Autohaus-Schmid-Team war der Gewinn eine besondere Belohnung für den tagtäglichen Einsatz.

Alexander Schmid, Geschäftsführer, Autohaus Schmid, Tengen



In unserer neu gegründeten Turbogarage hat der dritte Platz beim Werkstattpreis 2017 für enorme positive Effekte gesorgt. Diese Art der „Werbung“ hat einen großen Sympathiefaktor, man kann sich diese Auszeichnung halt nicht kaufen. Ein nicht zu unterschätzender Vorteil ist auch die Mitarbeitermotivation, unsere Mitarbeiter sprechen immer noch von dem traumhaften Abend in Würzburg, und auch wir werden das so schnell nicht vergessen.

*Matthias Nonn, Geschäftsführer,
Fa. M.u.S. Nonn GmbH, Turbogarage*



Inhalt

Allgemeine Infos	6
Terminvereinbarung	7
Fahrzeugannahme	8
Abholung des Fahrzeugs nach der Reparatur	9
Nachbetreuung	9
Marketing und Kundenpflege	10
Kundenbindungsinstrumente	11
Werbung	12
Personal	12
Betriebsführung	13

Wir bewerben uns um den Deutschen Werkstattpreis 2019:

Firma

Straße

PLZ, Ort

Telefon/Fax

E-Mail des Unternehmens

Internetadresse

Ansprechpartner

Funktion

E-Mail des Ansprechpartners

Telefonnummer des Ansprechpartners

Gehören Sie einem Werkstattkonzept an? Wenn ja, welchem?

Allgemeine Infos

	2017	2018
Anzahl der Serviceaufträge	_____	_____
Anzahl der Mitarbeiter	_____	_____
Anzahl der Stammkunden	_____	_____

Betreiben Sie Fahrzeughandel? Wenn ja, in welcher Form?

- | | | |
|----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Neuwagen | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Gebrauchtwagen | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |

Wodurch zeichnet sich Ihr Service aus? (Was machen Sie anders? Was ist an Ihrem Betrieb besonders? Warum soll der Kunde zu Ihnen kommen?)

Terminvereinbarung

01 Wie planen Sie Ihre Termine?

- Werkstattplaner Print
- Werkstattplaner EDV
- Kalender
- sonstiges

02 Wird bei der Terminabsprache bereits die Mobilität des Kunden geklärt? (z.B. Leihwagen, Shuttle-Service)

- ja
- nein

Wie wird die Mobilität sichergestellt?

- Ersatzwagen
- Mietfahrzeug
- Hol- & Bringservice
- Fahrrad
- Taxigutscheine
- öffentliche Verkehrsmittel
- Sonstiges:

03 Können die Kunden bei Ihnen einen Werkstatttermin online buchen?

- ja
- nein

Fahrzeugannahme

04 Wie viel Zeit nehmen Sie sich im Durchschnitt pro Kunde bei der Fahrzeugannahme?

05 Wird der Umfang für die Wartung und Reparatur mit dem Kunden gemeinsam am Fahrzeug festgelegt?

- ja
- nein

06 Verfügen Sie über einen separaten Arbeitsplatz für die Direktannahme?

- ja
- nein

07 Welche Möglichkeiten der Zahlung gibt es?

- bar
- per EC-Karte
- per Kreditkarte
- auf Rechnung / Überweisung
- Reparatur-Finanzierung

08 Was geschieht, wenn sich während der Arbeit am Fahrzeug Zusatzarbeiten ergeben, die im Voraus nicht oder nicht genau bekannt waren?

Bitte erklären Sie den Ablauf in Stichworten:

Abholung des Fahrzeugs nach der Reparatur

09 Informieren Sie Ihre Kunden, wenn das Fahrzeug früher fertig wird als geplant?

- ja
- nein

10 Erklären Sie dem Kunden die Leistung anhand der Rechnung?

- ja
- nein

Nachbetreuung

11 Fragen Sie die Kundenzufriedenheit nach dem Werkstattbesuch ab?

- ja
- nein

Wenn ja, welche Kunden kontaktieren Sie?

- alle
- je nach Rechnungshöhe
- nur Stammkunden
- andere Kriterien:

Marketing und Kundenpflege

12 Welche Aktionen bieten Sie im Service an?

- saisonale Angebote wie Wintercheck, Frühjahrscheck etc.
- Beleuchtungsaktionen
- Servicepakete zu Festpreisen
- Ölservice-Aktionen
- Sofort-Ölwechsel
- Notdienst
- Aufbereiten/Pflege von Fahrzeugen
- Klimageservice
- Service-Flatrates
- Smart Repair
- Glasreparaturen
- sonstige Aktionen
- (z. B. Veranstaltungen, wie „Tag der offenen Tür“, Pannenkurse)

Bitte fügen Sie Fotos, Flyer, Broschüren und/oder Werbeanzeigen für Ihre Veranstaltungen bei!

13 Was bieten Sie Ihren Kunden während des Aufenthalts an?

- Getränke
- Snacks
- aktuelle Zeitungen, Zeitschriften
- Video, Fernseher
- Surfen im Internet
- Sonstiges:

14 Welche Serviceangebote rund um das Reifengeschäft bieten Sie an?

- Reifeneinlagerung
- Reifengarantie
- Räder- und Reifenwäsche
- Felgeninstandsetzung
- Sonstiges:

15 Welche Themen sprechen Sie aktiv dem Kunden gegenüber bei der Fahrzeugübergabe an?

16 Sprechen Sie Ihre Kunden auf die Vorteile von Markenprodukten an?

- ja
- nein

Kundenbindungsinstrumente

17 Informieren Sie Ihre Kunden über fällige HU-/AU-Termine?

- ja
- nein

18 Informieren Sie Ihre Kunden über fällige Wartungstermine?

- ja
- nein

19 Welche weiteren Kundenbindungsinstrumente nutzen Sie?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Hauseigene Kundenzeitschrift | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Newsletter | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Mobilitätsgarantie | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Kundenkarte | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |

Sonstige, ja, Welche?

Werbung

20 Mit welchen Medien bewerben Sie Ihr Serviceleistungsangebot?

Bitte legen Sie Beispiele Ihrer Werbemaßnahmen bei.

- Zeitung
- Hörfunk
- Direktwerbung
- Internet
- Social Media
- Regionalfernsehen
- Newsletter
- Kino
- Sonstiges

Welches Gesamtbudget setzen Sie ein:

Personal

21 Welche Schulungsangebote (technisch und betriebswirtschaftlich) nutzen Sie?

Bitte geben Sie an, wie viele Tage pro Jahr jeder Ihrer Mitarbeiter durchschnittlich an Schulungen teilnimmt:

Tage

22 Gibt es bei Ihnen Belohnungssysteme (kein Leistungslohn) für Servicemitarbeiter, wenn geschäftliche Ziele erreicht oder überschritten wurden?

- ja nein

Betriebsführung

23 Wie viele ausgerüstete Arbeitsplätze haben Sie?

- in der Werkstatt _____
→ in der Karosserieabteilung _____
→ in der Lackiererei _____

24 Wie viele Azubis haben Sie?

- in der Werkstatt _____
→ in der Karosserieabteilung _____
→ im Bereich Lack _____
→ kaufmännische Azubis _____

25 Wie viele Fachkräfte haben Sie jeweils?

- in der Werkstatt _____
→ in der Karosserieabteilung _____
→ im Bereich Lack _____

26 Führen Sie Wartungen und Reparaturen nach Herstellervorgaben durch?

- ja nein

Woher beziehen Sie die notwendigen technischen Daten?

27 Wie viele Servicestunden wurden in den Jahren 2017 und 2018 verkauft?

	2017	2018
→ Bereich Mechanik & Elektrik	_____	_____
→ Bereich Karosserie & Lack	_____	_____

Nennen Sie Ihre durchschnittliche Auslastung
in Prozent:

(verkaufte Zeit x 100 / Anwesenheitszeit) _____

28 Beschreiben Sie eine besondere Serviceaktion Ihres Hauses.

Bitte dokumentieren Sie diese entsprechend.

- ✓ Ich versichere Ihnen, dass alle Angaben die tatsächliche Situation wiedergeben und wahrheitsgemäß sind.
- ✓ Ich bin gern bereit, weitere Auskünfte zu geben.

Bewerbungen mit einer Gesamtgröße von maximal **20 MB** können per E-Mail an **veranstaltungen@kfz-betrieb.de** gesendet werden. Bei größeren Datenmengen reichen Sie die Bewerbung bitte auf einem entsprechenden Speichermedium (z.B. USB-Stick) ein. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Bewerbungsunterlagen.

 **Bewerbungsschluss ist am 27. Mai 2019**

Postadresse/Ansprechpartner:
Vogel Communications Group GmbH & Co. KG
Jan Büttner
Max-Planck-Str. 7/9
97082 Würzburg
Tel.: 0931/418-22 42
Fax: 0931/418-29 00
E-Mail: jan.buettner@vogel.de

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht weitergegeben.

Wenn Ihnen die vorgegebenen Textfelder nicht ausreichen, können Sie die folgenden Felder für Ihre Angaben nutzen. Bitte verweisen Sie auf die jeweilige Frage!

