

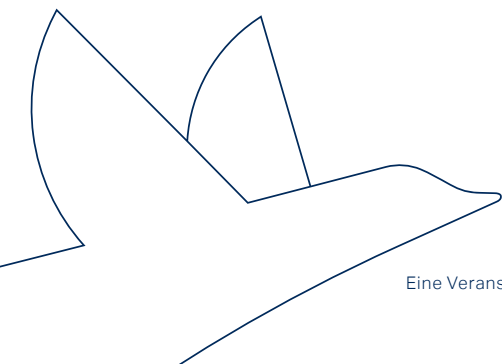
Unsere Partner



SERVICE AWARD



Bewerbungsunterlagen 2019



Vorwort

Ihre Bewerbung um den »kfz-betrieb«-Service-Award 2019

Sehr geehrter Bewerber,

die Fachmedienmarke »kfz-betrieb« zeichnet gemeinsam mit den Branchenpartnern Continental, Loco-Soft und TÜV Nord seit 1998 die besten Servicebetriebe aus. Kein anderer in Deutschland verliehener Preis im automobilen Aftermarket/Service verfügt über ein vergleichbares Renommee wie dieser markenübergreifende Wettbewerb.

Auch 2019 suchen wir nach den Best-Practice-Betrieben im Service. Präsentieren Sie uns individuelle Serviceideen und zeigen Sie uns, wie Sie Ihre Kunden immer wieder aufs Neue begeistern.

In diesem Jahr können Sie sich wieder online bewerben. Der nachfolgende Fragebogen ist der erste Schritt in unserem dreistufigen Bewerbungsverfahren. Geben Sie einfach auf den kommenden Seiten die wichtigsten Kennzahlen ihres Betriebs ein. Sie können die Fragen in der von Ihnen gewünschten Reihenfolge beantworten und den Fragebogen auch zwischenspeichern, wenn Sie Ihre Arbeit unterbrechen müssen. Ganz wichtig: Verraten Sie uns gleich zu Beginn Ihre Kontaktdaten, damit wir Sie erreichen können.

Die Jury wertet dann Ihre Angaben aus und informiert Sie über die weiteren Schritte. Wenn Sie zu den 20 punktbesten Teilnehmern gehören, fordern wir weitere Informationen von Ihnen an, damit sich die Jury ein besseres Bild von Ihrem Unternehmen machen kann. Die zehn besten Bewerber werden schließlich von einer Fachjury besucht, zu der Vertreter von »kfz-betrieb« sowie der Sponsoren Continental, Loco-Soft und TÜV Nord gehören. Diese legt das das endgültige Ranking fest.

Überzeugen Sie uns mit Ihrer Erfolgsgeschichte und reichen Sie Ihre Bewerbung bis zum **24.06.19** bei uns ein. Wir freuen uns darauf!

Viel Erfolg für Ihre Bewerbung wünschen



Wolfgang Michel
Chefredakteur »kfz-betrieb«



Jan Rosenow
Ressortleiter Service & Technik »kfz-betrieb«

Statements der Gewinnerbetriebe



Den Gewinn des Service Award 2018 sehen wir als Auszeichnung und Ansporn zu gleich. Auszeichnung für die vielen Investitionen, die unser Haus in intelligente digitale Lösungen vorgenommen hat sowie in die kontinuierliche Teamarbeit. Gemeinsam mit Mitarbeitern haben wir die Prozesse mit Leben gefüllt und machen somit den „digitalen Service“ für die Kunden erlebbar und „spürbar“. Ansporn sich immer weiter zu entwickeln und die zukünftigen Herausforderungen im Service zu meistern. Ganz nach dem Motto: Stillstand ist Rückschritt!

Thomas Wagner
Serviceleiter, Orth Automobile GmbH



Dieser markenübergreifende Wettbewerb ist zugleich die Chance, seine eigenen Prozesse und Abläufe zu hinterfragen, wie aber auch seine kreativen und innovativen Ideen und deren Umsetzung dem Wettbewerb zu präsentieren. Ich kann jedem Autohaus empfehlen, sich diesem Wettbewerb zu stellen.

Pejo Pejic
Leiter Kundendienst, Mercedes-Benz Niederlassung Stuttgart



Durch die hervorragende Platzierung beim diesjährigen Service Award ist der Zusammenhalt und die Motivation unserer Mitarbeiter nochmals gewachsen. Und nur durch die innere Zusammenarbeit und die gemeinschaftliche Teamarbeit über alle Sparten, werden wir auch in Zukunft begeisternde Kunden haben.

Christian Braje
Leiter Service Pkw, Mitglied der Geschäftsleitung, Beresa Münster



1.

Die Angaben über verkaufte Neuwagen-Einheiten bzw. für reine Servicebetriebe über die Anzahl der Servicekunden in den Jahren 2016 und 2017 sind Grundlage für eine Klassifizierung in der Bewertung.

2018

Verkaufte Neuwagen-Einheiten _____

Anzahl der Serviceaufträge _____

Verkaufte Gebrauchtwagen-Einheiten _____

Mitarbeiter im Service _____

2.

Beschreiben Sie kurz eine erfolgreiche, selbst entwickelte Serviceaktion/Idee, die Sie für Ihre Kunden durchgeführt haben:

3.

Kann man bei Ihnen einen Termin via Internet vereinbaren?

ja nein Wenn ja, wofür? ausgesuchte Arbeiten alles

4.

Kann der Kunde direkt auf den Terminplaner Ihres Hauses zugreifen?

ja nein

5.

**Wird bei Terminabsprachen bereits die Mobilität des Kunden geklärt?
(z.B. Leihwagen, Shuttle-Service)**

ja nein

Wie wird die Mobilität sichergestellt?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Hol- und Bringservice | <input type="checkbox"/> Zweiräder |
| <input type="checkbox"/> Werkstattersatzwagen | <input type="checkbox"/> E-Mobil |
| <input type="checkbox"/> Leihwagen | <input type="checkbox"/> Gutschein für öffentliche Verkehrsmittel |
| <input type="checkbox"/> Taxigutschein | <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____ |

6.

Geben Sie an, bei wie viel Prozent der Kunden eine Dialogannahme durchgeführt wird.

_____ %

7.

Bei wie viel Prozent der Aufträge wird mit dem Kunden vor der Reparatur ein verbindlicher Gesamtpreis vereinbart?

_____ %

8.

Bei wie viel Prozent der Aufträge ergeben sich Zusatzarbeiten, die im Voraus nicht oder nicht genau bekannt waren?

_____ %

9.

Nutzen Sie SMS-Services?

ja nein

Nutzen Sie WhatsApp-Services?

ja nein

Nutzen Sie Email-Services?

ja nein

Abholung und Nachbetreuung

10.

Auto fertig – Rechnung fertig? Bei wie viel Prozent liegen Rechnung und Schlüssel griffbereit, wenn der Kunde zur Abholung kommt?

_____ %

11.

Anteil der Wiederholungsreparaturen?

_____ %

12.

Nennen Sie uns bitte die Kundenzufriedenheitswerte Ihres Herstellers der letzten 3 Jahre:

2016 _____ 2017 _____ 2018 _____

13.

Nennen Sie uns bitte die durchschnittliche Bewertung bei:

mobile.de _____

Facebook _____

Google _____

14.

Wie viele ausgerüstete Arbeitsplätze haben Sie?

in der Werkstatt _____

in der Karosserieabteilung _____

in der Lackiererei _____

15.

Besitzt Ihre Werkstatt:

- Scheinwerfereinstellplatz gemäß HU-Richtlinie
- digitales Scheinwerfereinstellgerät
- Prüf- und Einstellplatz für Fahrerassistenzsystem
- Bremsenprüfstand nach HU-Richtlinie
- AdBlue-Nachfüllgerät
- WDK-geprüftes Reifenmontagegerät

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

VORSCHAU

VORSCHAU

Ich bin gern bereit, weitere Auskünfte zu geben.

 **Bewerbungsschluss ist am 24. Juni 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: veranstaltungen@kfz-betrieb.de

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und nicht weitergegeben.