

Köln, den 16.07.2024

Autohaus Heinzlmaier e. K.
Joseph-Fraunhofer-Str. 20
85276 Pfaffenhofen

Ihr Dacia Werkstatttest am 15.07.2024, Händler-Konto-Nr.: 81616

Sehr geehrte/r Dacia Partner/in,

am 15.07.2024 haben wir in Ihrem Betrieb einen Werkstatttest durchgeführt. Bei diesem Test haben Sie von fünf verbauten Fehlern alle fünf Fehler ordnungsgemäß behoben und dokumentiert. Das detaillierte Ergebnis dieses Tests liegt Ihnen bereits vor und ist auch über das Tool « QUATOOL » einsehbar.

Wir gratulieren Ihnen und Ihren Mitarbeitern zu diesem guten Ergebnis und bitten Sie, auch zukünftig gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern die Einhaltung der aktuellen Wartungs- und Reparaturvorschriften sicherzustellen und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit in Ihrem Betrieb sicherzustellen.

Weitere Details zu den Werkstatt-Tests finden Sie im Renault.net unter > Werkstatt > Werkstattorganisation > Kundendienstmethoden > Werkstatt-Test.

Mit freundlichen Grüßen



i.V. Stefan SCHÄFER
Director Quality & Service DACIA
RENAULT DEUTSCHLAND AG

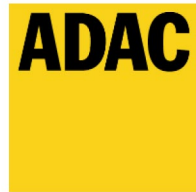


i.V. Philipp SPOHR
Abteilungsleiter Qualität & Kundenzufriedenheit
RENAULT DEUTSCHLAND AG

RENAULT DEUTSCHLAND AG

Peter-Huppertz-Straße 5
51063 Köln - Deutschland
Tel: +49 221 65008500
www.renault.de

Confidential C



Ergebnisbericht

81616 - Autohaus Heinzlmair e. K. - 95213

Gesamtergebnis

Erreicht **89** von **89**

100 %

Ergebnisse

Service (Fragebogen)	Erreicht 39 von 39	100 %
----------------------	----------------------------------	-------

Technik (Mängel)	Erreicht 50 von 50	100 %
------------------	----------------------------------	-------

Service (Fragebogen)

Terminvereinbarung	Erreicht 13 von 13	100 %
--------------------	----------------------------------	-------

Fahrzeugübergabe und Rechnung	Erreicht 10 von 10	100 %
-------------------------------	----------------------------------	-------

Technik (Mängel)

PFLICHTMANGEL: Rad - Dokumentation	Erreicht 10 von 10	100 %
---------------------------------------	----------------------------------	-------

Flüssigkeiten/Scheibenwaschanlage	Erreicht 10 von 10	100 %
-----------------------------------	----------------------------------	-------

Beleuchtung/Elektrik	Erreicht 10 von 10	100 %
----------------------	----------------------------------	-------

Unterboden	Erreicht 10 von 10	100 %
------------	----------------------------------	-------

Räder/Pannensets	Erreicht 10 von 10	100 %
------------------	----------------------------------	-------

Dies ist Ihre Gesamtestauswertung.

Auf den folgenden Seiten finden Sie detaillierte Ergebnisse zu der Checkliste und den präparierten Mängeln.



Service (Fragebogen)

1 - Basisdaten

1.1 Was ist der Anlass des Werkstattbesuches?

Saisoncheck

1.2 Hat der Händler einen Google Business Account und ist (verifizierter) Eigentümer desselbigen?

Ja

1.3 Sind Folgende Informationen enthalten?

Name

Anschrift

Öffnungszeiten

Rufnummer

Link zur Webseite

Beschreibung

1.4 Besteht auf dem Google Business Profil die Möglichkeit einer direkten Online-Terminvereinbarung?

Ja

2 - Terminvereinbarung

2.1 Wie konnten Sie Ihren Werkstattbesuch buchen?

Telefonisch

2.2 Der Kontakt zur Terminvereinbarung erfolgte am:

17.06.2024 10:52 (Zeitzone: Europe/Berlin)

2.1 - Anmeldung

2.1.1 Wie oft wurde im Autohaus angerufen?

1

2.1.2 Erfolgte die Annahme des Telefonanrufs mit einer Standardformel (AH, Name, ggf. Funktion)?

Ja

2.1.3 Konnten Sie den Namen des Gesprächspartners verstehen?

Ja

2.1.4 Wurden Ihnen aktiv Terminvorschläge angeboten?

Ja / Es wurde nach dem Wunschtermin gefragt

2.1.5 Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach einem aktuellen Kontaktweg (E-Mail, Telefon, Mobil) gefragt oder wurde dieser abgeglichen?

Ja

2.1.6 Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach Ihren Fahrzeugdaten (Modell, VIN, Erstzulassung) gefragt?

Fahrzeugschein sollte zugeschickt werden

2.1.7 Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach dem aktuellen Kilometerstand gefragt?

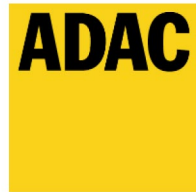
Ja

2.1.8 Wurde Ihnen aktiv ein Ersatzwagen oder eine andere Mobilitätslösung (Bahnkarte, Taxi etc.) angeboten?

Wartekunde

2.1.9 Wurden Sie bei der telefonischen Terminvereinbarung an Ihr Wartungsheft oder an Ihre Bedienungsanleitung erinnert?

Nicht relevant - Saisoncheck



2.1.10 Was war der frühestmögliche Termin, der Ihnen angeboten wurde ?

22.07.2024 02:00 (Zeitzone: null)

2.1.11 Wiederholte Ihr Gesprächspartner den Termin mit seinen Worten um sicher zu gehen, dass er alles genau verstanden hat?

Ja

3 - Serviceannahme und Auftragserteilung

3.1 Konnte der Werkstatttest im AH durchgeführt werden?

4 - Fahrzeugübergabe und Rechnung

4.1 - Fahrzeugübergabe

4.1.1 Wurden Sie über eventuelle Verzögerungen informiert und wurde Ihnen ein neuer Termin genannt?

Es gab keine Verzögerungen

4.1.2 Wurden Sie über die Fertigstellung Ihres Fahrzeuges informiert?

Wartekunde

4.1.3 Wurden die durchgeführten Arbeiten/Kontrollen und Rechnungspositionen leicht verständlich erklärt?

Ja

4.1.4 Wurden die vorab an das Autohaus übergebenen Dokumente/Unterlagen wieder an den Kunden übergeben? (Checkheft, Fahrzeugschein, etc.)

Es wurde vorab nichts an das Autohaus übergeben

4.1.5 Hat der Serviceberater Ihnen Empfehlungen/ Informationen über an Ihrem Fahrzeug durchzuführenden Wartungen und Arbeiten gegeben?

Ja

4.1.6 Wurde der Kunde freundlich verabschiedet?

Ja

4.2 - Dokumente

4.2.1 Sind alle in Auftrag gegebenen Arbeiten vollständig und korrekt durchgeführt worden?

Ja

4.2.2 Wurde darauf verzichtet, Kleinmaterial / Additive und Pauschalen (nicht Kleinteile) auszuweisen und zu berechnen?

Ja

4.2.4 Sind zusätzliche Mängel und fällige Arbeiten auf der Rechnung vermerkt?

Ja

4.2.5 Angabe des Rechnungsbetrages

90,00 Euro

4.2.6 War die Checkliste für Wartung/Saisoncheck vollständig & korrekt ausgefüllt?

Ja

4.2.7 Sind die aktuellen HU / AU Gebühren deutlich sichtbar in der Service-Aannahme ausgehängt?

Ja

Technik (Mängel)

PFLICHTMANGEL: Rad - Dokumentation

[Laufrad] Luftdruck absenkt (min 0,5 bar absenken)

BEHOBEN



Menge	Bezeichnung	Einheit	Preis	Ref. Nr.	Werkst.
1,00	UMLAUFDRUCK DURCHFÜHREN		75,41		77,03
	LAUF PLAN				
	Sonder Eingabe				
	REIFEN SIND ABGEFÄHRT UND NICHTS BEARBEITEN				75,43
	SCHREIBENWASCHANLAGE IST OHNE FUNKTION				
	SCHREIBENWASCHFLÜSSIGKEIT IST LEER. -> WERDE GEBÜNDLICH NACHKONTROLLIERT				
	ANGESTRIKT				
	DIFFERENTIALBELEUCHTUNG IST OHNE FUNKTION (LAMPEN)				
	DIFFERENT				
	AUF KUNDEN WENIGER NICHT ERSTREBT				
	VERBANDKASTEN IST NICHT AUFFINDBAR / FEHLT				
	WISCHERBLÄTTER VORNE UND HINTEN SIND DEFECT				
	REIFENDRUCK HINTEN RECHTS 1,1 BAR ZU NIEDRIG				
	(KONTROLLLAMPEN LEUCHTEN)				
	ES WURDE NICHT DAR NACHGEFÜLLT - WENN UND NOTIGKEIT WURDEN NICHT				
	TESTGESTELL, OK				
	REIFENDRUCKE SOLLTE REGELMÄßIG KONTROLLIERT WERDEN				
	REIFENWÄNDEN RAUBEN DAS UMLAUFDRUCK KONTROLLIERT UND				
	KORRIGIERT				



Bemerkung Präparation:

Hinten rechts abgesenkt

Bemerkung Ergebnis:

Mangel erkannt und behoben

Flüssigkeiten/Scheibenwaschanlage

[Scheibenwaschanlagen Schlauch] Gelöst BEHOBEN

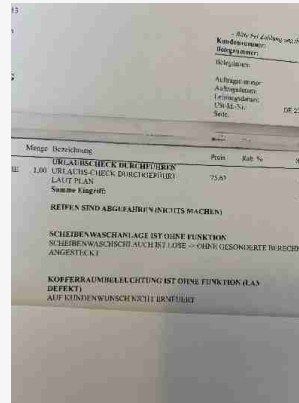


Bemerkung Präparation:
vorne rechts gelöst

Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt und behoben

Beleuchtung/Elektrik

[Innenbeleuchtung] Defekt BEHOBEN



Bemerkung Präparation:
Kofferraumbeleuchtung Lampe defekt

Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt

Unterboden

[ABS-Kabel] Ausgehängt **BEHOBEN**

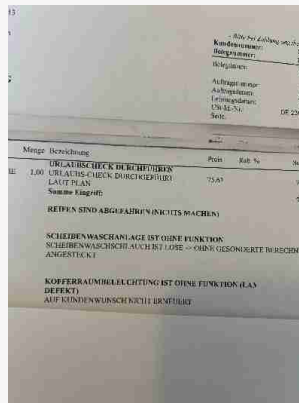


Bemerkung Präparation:
Vorne links gelöst

Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt und behoben

Räder/Pannensets

[Verbandskasten] Abgelaufen/fehlt **BEHOBEN**



Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt

Bemerkung Präparation:
fehlt/entnommen

