

Köln, den 29.07.2024

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

Ihr Renault Werkstatttest am 25.07.2024, Händler-Konto-Nr.: 14018

Sehr geehrte/r Renault Partner/in,

am 25.07.2024 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



ppa. Christina-A. ZIEFER
Direktorin Netzentwicklung und Qualität
RENAULT DEUTSCHLAND AG

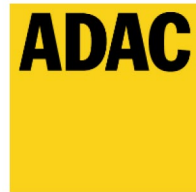


i.V. Philipp SPOHR
Abteilungsleiter Qualität & Kundenzufriedenheit
RENAULT DEUTSCHLAND AG

RENAULT DEUTSCHLAND AG

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

Confidential C



Ergebnisbericht

14018 - Autohaus Heinzlmair e. K. - 96933

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 **0** von **10** 0 %

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

Unterboden Erreicht **10** von **10** 100 %

Beleuchtung/Elektrik 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?

Nein

2 - Terminvereinbarung

2.1 Wie konnten Sie Ihren Werkstattbesuch buchen?

Telefonisch

2.2 Der Kontakt zur Terminvereinbarung erfolgte am:

17.07.2024 08:20 (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?

Ja

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 ?

23.07.2024 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.)

Ja

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 (NICHT DOKUMENTIERT)



Bemerkung Ergebnis:

Mangel erkannt und behoben

Bemerkung Präparation:

Luftdruck vorne rechts abgesenkt

Flüssigkeiten/ Scheibenwaschanlage

[Scheibenwaschanlagen Schlauch] Gelöst BEHOBEN



Bemerkung Präparation:
Wischwasserschlauch vorne rechts gelöst

Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt und behoben

Unterboden

[Schnelle Lenkmanschette] Gelöst BEHOBEN

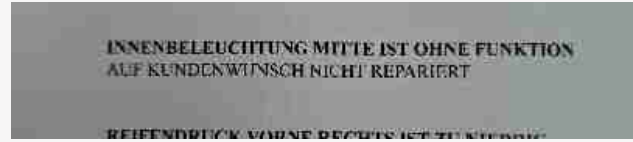


Bemerkung Präparation:
Lenkmanschette vorne links gelöst

Bemerkung Ergebnis:
Mangel erkannt und behoben

Beleuchtung/Elektrik

[Innenbeleuchtung] Defekt **BEHOBEN**



Bemerkung Ergebnis:

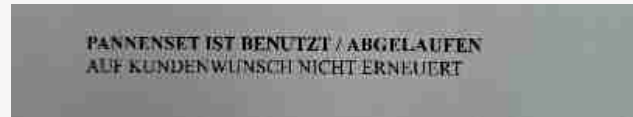
Mangel erkannt

Bemerkung Präparation:

Innenbeleuchtung defekt

Räder/Pannensets

[Tire fit (Reifenreparatur-Set)] Abgelaufen/fehlt **BEHOBEN**



Bemerkung Ergebnis:

Mangel erkannt

Bemerkung Präparation:

Tire fit abgelaufen