

13 RIGTIGE - DEN GODE BILSERVICE

UANSET OM VÆRKSTEDET ER LILLE, STORT, AUTORISERET, FRIT ELLER I EN VÆRKSTEDSKÆDE HANDLER DET OM, AT KUNDEN OPLEVER ÆGTE ENGAGEMENT, VIRKELIG GOD INFORMATION, REELLE VALGMULIGHEDER OG PRÆCIS DOKUMENTATION

1 Professionel indskrivning og prisindikation

Spørger I ind til kundens behov/ønsker og får kunden en prisindikation allerede ved tidsbestilling, selv om kunden ikke spørger?

Tilbyder I kunden en lejebil eller videre transport?

Forbereder I opgaven inden kunden ankommer?

Hilser I på kunden – et nik er nok – også hvis I er optaget?

- Afstemning af pris- og tidsforventning er starten på den gode serviceoplevelse
- Transportmulighed er vigtig for kunden
- Forberedelse er afgørende for en god kundeoplevelse
- Kunden skal føle sig værdsat – også når I har travlt

2 Garantiarbejde, fabrikkampagner og opdateringer af bilen

Har I taget stilling til, hvordan I informerer/håndterer garanti?

Indkalder I rettidigt til service og karrosserikontrol?

Informerer I kunden på fakturaen, hvis I ikke kan udføre garantiarbejde, kampagner eller softwareopdateringer?

- Kunden har krav på reel information/afgørelse om garanti
- Kunden får service- og garantikontroller udført rettidigt
- Manglende information kan give kunden falsk tryghed

3 Dialog, reparationsvurdering, priser og tider, der holder

Bliver det samlede reparationsbehov vurderet og prioriteret før reparation/service? Får kunden reelle valg med priser inkl. moms? Tilbyder I kunden at være med til reparationsvurdering?

Hvis kunden ønsker en billigere løsning, har I så priser parat på alternativ reparation/service? Og noterer I så kundens valg på fakturaen?

Tilbyder I kunden den aftalte pris på skrift?

- Kunden skal have rådgivning, en pris og tid, der holder samt mulighed for at sige fra
- Kunden får et reelt alternativ og behøver ikke at finde et andet værksted
- Et effektivt middel til at forebygge misforståelser

4 Værdi for pengene

Er forholdet mellem jeres priser og ydelser konkurrencedygtigt?

Husk ALTID at oplyse kunden om prisen er med eller uden adskillelse og smøring af bremser

Tilbyder I forebyggende reparation/vedligeholdelse på baggrund af visuel kontrol?

- Kunden fravælger jer, hvis prisen opleves for høj i forhold til ydelsen
- Kunden kan foretage en mere korrekt prissammenligning
- Kunden vil have reel værdi for pengene

5 Erfaring, kompetence, udstyr, adgang til opdaterede data

Gør I kun det, I er gode til, og informerer I kunden skriftligt, hvis I ikke har adgang til data og udstyr?

Har I kompetence/uddannelse til de opgaver, I udfører?

- Rigtigt udstyr og korrekte data forebygger ubehagelige overraskelser for kunden
- Veluddannede medarbejdere er en forudsætning for en god kundeoplevelse

6 Fysiske rammer

Hvor tilgængelige er I? (telefon/internet/parkering/skiltning)

Er jeres åbningstider tilpasset kundernes behov?

Tager I hånd om kunder, der venter?

Fremstår virksomheden præsentabel?

- Kunden vælger jer, hvis I er let tilgængelige
- Kundernes forventninger til fleksible åbningstider er stigende
- Kaffe, internet og præsentation af aktuelle tilbud
- Velholdt virksomhed signalerer kvalitet

7 Kommunikation med kunden

Har I en kort og effektiv kommunikationsvej mellem kunde og værksted?

Er kontaktpersonen den samme under hele reparationsforløbet?

- God kommunikation er højt prioriteret
- Misforståelser forebygges

8 Udvidelse af ordren

Kontakter I altid kunden ved ordreudvidelse og tilbyder I reelle valg med priser og ændrede tider?

Noterer I kundens fravalg og mulige konsekvenser på fakturaen?

- For kunden er det vigtigt at kende totalprisen og ændret afhentningstidspunkt/ny tid
- Kunden får information om fravalg og lejlighed til at genoverveje

9 Opdaterede tjekskemaer og ajourføring af bilens servicehistorik

Bruger I altid opdaterede tjekskemaer?

Dokumenterer I, at service er udført efter gældende forskrifter, og stempler I kun i servicebogen, når fabrikkens forskrifter er fulgt?

Kan I opdatere digitale servicebøger?

Giver I kunden mulighed for alternativt serviceprogram?

- Kunden får en optimalt serviceret bil, når fabrikantens forskrifter følges
- Kundens vej til garanti lettes og brugtvognprisen øges, når dokumentationen er 100%
- Kunden skal informeres ved tidsbestilling, hvis digital servicebog ikke kan opdateres
- Nogle kunder vil foretrække billigere service

10 Reservedele, olie og væsker

Er det på fakturaen præcist specificeret, hvilke reservedele, olie- og væsketyper, der er anvendt?

- Kunden er bedre stillet ved reklamation, garanti og videresalg af bilen

11 Løbende uvildig kvalitetskontrol af reparationer og udstyr

Foretager I kvalitetskontrol af udført arbejde og "om-igen" arbejde, inden kunden eller medieerne gør det, f.eks. med Teknologisk Instituts webbaserede egenkontrol?

Bliver værkstedets udstyr kontrolleret regelmæssigt?

- Kunden har krav på, at I sikrer, at arbejdet bliver udført korrekt
- Kunden har krav på, at målinger og indstillinger bliver korrekt udført første gang

12 Kundens afhentning af bil

Tilbyder I en detaljeret gennemgang af faktura og dokumentation?

Informerer I om fremtidigt service- og reparationsbehov med prisindikation?

Informerer I skriftligt om serviceafhængig mobilitetsservice/vejhjælp?

Foreslår I kontant betaling?

Følger I kunden ud til bilen?

Kontakter I kunder, der afhenter bilen efter lukketid, og tilbyder gennemgang af faktura og dokumentation?

- Giver kunden forståelse for og synliggørelse af det udførte arbejde, så faktura og dokumentation ikke står alene
- Kunden bliver bekendt med kommende behov og udgifter
- Giver kunden en ekstra tryghed ved at benytte værkstedet
- Kontant betaling afslutter sagen både for kunden og jer
- Personliggjør afleveringen af bilen
- Kunden har krav på fuld information, selv om kunden ikke har mulighed for at hente bilen i åbningstiden

13 Opfølgning på kundetilfredshed

Har I systemer, der følger op på kundens oplevelse og systemer, der sikrer, at fejl ikke gentager sig?

Sætter værkstedslederen fokus på forbedring af serviceprocesser og kundetilfredshed?

- Kunden får mulighed for dialog og rettelse af misforståelser
- Kundens oplevelse bestemmes af ledelsens fortsatte fokus på kvalitet og processer