



TÜV NORD
AutohausTestprogramm

**Für alle, die ihre
Kunden gern wieder-
sehen wollen.**

TÜV®
Service-Tel.: 0800 80 70 600
www.tuev-nord.de

TÜV NORD
Mobilität
sicher genießen

Erfolg erkennen Sie an einem Lächeln. Dem Lächeln Ihrer Kunden.

Zufriedene und begeisterte Kunden sind Ihre Zukunft. Denn diese Kunden kommen immer wieder. Noch besser: Sie bringen häufig weitere Käufer und Interessenten mit. Im TÜV NORD AutohausTestprogramm nehmen wir Ihre gesamte Servicequalität genau unter die Lupe. Wir zeigen Ihnen Ihre Chancen auf. Und Ihre Schwächen. Kompromisslos. Gnadenlos. Denn Ihre Kunden sind häufig noch kritischer!

So werden Sie immer besser!

Das TÜV NORD AutohausTestprogramm besteht aus individuell zusammengestellten Modulen, in denen wir sämtliche Prozesse im Autohaus genauestens analysieren: Wie funktioniert beispielsweise die telefonische Terminvereinbarung? Wie gründlich arbeitet die Werkstatt? Wo sind noch Verbesserungspotenziale? Wo haben Sie zusätzliche Umsatzchancen? Wir stimmen die Untersuchungen präzise auf Ihre individuellen Wünsche und Bedürfnisse ab. Unsere Mobilitätsberater dokumentieren jeden Punkt. Gezielte Schulungen optimieren Ihren Service und stärken die Kundenbindung. Wir wollen auch Sie lächeln sehen!



Optimale Verkaufsberatung inklusive Inzahlungnahme und Probefahrten

Verbesserte technische Inspektionsendkontrollen

Mehr Chancen beim Ersatzteil- und Zubehörverkauf

Optimierung des gesamten Serviceprozesses inkl. der Chance auf Zusatzgeschäfte

Aus Fehlern kann man lernen. Jetzt haben Ihre Mitarbeiter das Zeug zum Genie.

Testen Sie Ihren Service auf Herz und Köpfchen

Nobody is perfect. Auch Ihre Mitarbeiter nicht. Unsere individuell kombinierbaren Testmodule decken den gesamten Autohausbereich ab. Vom Vertrieb über den Service und das Lager bis zur Verwaltung. Wir untersuchen mögliche Schwachstellen und zeigen Verbesserungsmöglichkeiten auf. Unabhängig. Unerlässlich.

Individuell auf Ihren Bedarf abstimmbare Modulkonzeption

Vertrieb

- Salestest im Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen
- Bewertung des Verkaufsprozesses
- Abwicklung von Probefahrten
- Bewertung der Inzahlungnahme

Service

- Technische Inspektionsendkontrolle
- Inspektionsbewertung an einem anonymen Fahrzeug mit eingebauten Mängeln:
 - Bewertung des gesamten Serviceprozesses
 - Bewertung der Potenzialausschöpfung von Zusatzgeschäften

Teilehandel

- Bewertung des Ersatzteil- und Zubehörverkaufs

Sondermodule auf Anfrage

Holen Sie raus, was drin ist

Der Test, den Sie sich wünschen

- Gemeinsam mit Ihnen legen wir fest, welche Bereiche überprüft werden sollen. Anschließend wählen wir die entsprechenden Module aus. Optimal wäre eine Prüfung des gesamten Kundenservice.
- Das TÜV NORD AutohausTestprogramm ist keine einmalige Veranstaltung: Sie bestimmen den Zeitraum und den Umfang des Gesamtprogramms.
- Wie viele Testreihen sollen wir durchführen? Nach jeder Serie können Sie die Wirkung der eingeleiteten Trainingsmaßnahmen überprüfen und gegebenenfalls nachjustieren.

Wer gut ist, hat gut lachen

Was erwarten Ihre Kunden? Was können Sie leisten? Wir informieren Sie kontinuierlich über den aktuellen Stand in Ihrer Qualitätsoffensive. Unmittelbar nach jeder Testreihe analysieren wir gemeinsam mit Ihnen die Ergebnisse. Sie können schnell reagieren, Fehler beheben, Missstände beseitigen. Zusätzlich erhalten Sie einen detaillierten Katalog mit konkreten Verbesserungsmaßnahmen.

Aufsteiger? Absteiger? Spitzenreiter?

Betrachten Sie Ihre Autohausgruppe als Ganzes. Wo stehen die einzelnen Betriebe? Wer kann sich steigern? Wer ist Spitze? Der direkte Vergleich zwischen den Betrieben ist eine zusätzliche Motivation für Ihr Team. Das Resultat: einfach unvergleichlich.



Werkstatt-Tests bewerten die technische Ausführung von Reparaturen und Inspektionen



Service- und Verkaufstests analysieren die weichen Faktoren in der Kundenbeziehung



Ihr Mobilitätsberater ermittelt gemeinsam mit Ihnen Stärken und Schwächen



Mit gezielten Trainingsmaßnahmen verbessern Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Teams

TÜV NORD AutohausTestprogramm: Ihre Servicequalität kann sich sehen lassen. Zum Beispiel an Ihrer Wand.

Alle Leistungen auf einen Blick

- Individuell abgestimmte Testreihen für die Bereiche Vertrieb, Service und Teilehandel
- Kontinuierliche und neutrale Beurteilung Ihrer Qualitätsoffensive
- Seminare und Schulungen

Diese Vorteile können sich sehen lassen

- Sie verbessern auch langfristig Ihr Serviceniveau und gewinnen so einen Wettbewerbsvorsprung
- Sie steigern die Kundenzufriedenheit und festigen die Kundenbindung
- Sie verbessern Ihr gutes Image und generieren zusätzliche Umsätze
- Sie können Herstellerstandards besser einhalten und sichern sich ergebnisabhängige Bonuszahlungen
- Sie erschließen neue Umsatzpotenziale
- **Im Anschluss an das Testprogramm zertifizieren wir Ihnen Ihre Servicequalität.**
Und das sehen auch Ihre Kunden gern.

Noch Fragen? Rufen Sie uns an!
Wir informieren Sie gern.

