



An
Klaus Schreier GmbH
Geschäftsführung
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Direktion Teile und Service
Service Marketing

51149 Köln
Tel. +49 (0)2203 2972 3615
Fax +49 (0)2203 2972 7121
robert.hark@mpsa.com

Köln, den 16.11.2015

CITROËN Werkstatt-Test 2015

Sehr geehrte Damen und Herren,

Servicequalität schafft Kundenzufriedenheit und damit Kundenloyalität. Dies ist der Schlüssel zu einer besseren Marktausschöpfung und trägt somit ganz konkret zum wirtschaftlichen Erfolg Ihres Betriebes und der Marke CITROËN bei.

Als eine unterstützende Maßnahme haben wir am 02.11.2015 in Ihrem Betrieb einen Werkstatt-Test durch den ADAC durchführen lassen. Im Teilbereich Service erreichten Sie einen Erfüllungsgrad von 96,1 % und im Bereich Technik von 100,0 %. Daraus ergibt sich für Sie ein Gesamterfüllungsgrad von 98,0 %*, dies entspricht der

Gesamtnote "sehr gut".

Damit haben Sie bewiesen, dass das Thema Servicequalität in Ihrem Hause auf sehr hohem Niveau umgesetzt wird und Sie damit auch positiv zum Image der Marke beitragen.

* relevant für die MaxCIT²

In der Anlage finden Sie Ihre detaillierten Ergebnisse des aktuellen Werkstatt-Tests.

Wir bedanken uns bei Ihnen und bei Ihrer Mannschaft im Namen unserer Kunden und im Namen der Marke CITROËN für die erbrachte Leistung recht herzlich.

Mit freundliche Grüßen
CITROËN DEUTSCHLAND GmbH



Bas Viveen
Direktor Teile und Service
PEUGEOT und CITROËN



Robert Hark
Koordination Werkstatt-Tests
PEUGEOT und CITROËN

Anlage

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: 02.11.15
HDNR: 001359

Ergebnisauswertung

Gesamtergebnis		98,0 %
Ergebnis Service Technik (50%)		100,0 %
Ergebnis Service Betreuung (50%)		96,1 %

Rahmendaten des Werkstatttests

Allgemein

Testdatum	02.11.2015
Betriebsnummer	001359
Fahrgestellnummer	VF7PMCFAC89253054

Telefonische Terminvereinbarung

Datum Terminvereinbarung	12.10.2015
Uhrzeit Terminvereinbarung	13:50

Fahrzeugabgabe

Datum Fahrzeugabgabe vereinbart	02.11.2015
Uhrzeit Fahrzeugabgabe vereinbart	10:00
Datum Fahrzeugabgabe	02.11.2015
Uhrzeit Fahrzeugabgabe	10:00
km-Stand bei Fahrzeugabgabe	121.057
Kostenschätzung bei Fahrzeugannahme	150,00 €

Fahrzeugabholung

Datum Fahrzeugabholung vereinbart	02.11.2015
Uhrzeit Fahrzeugabholung vereinbart	12:00
Datum Fahrzeugabholung	02.11.2015
Uhrzeit Fahrzeugabholung	11:55
km-Stand bei Fahrzeugabholung	121.060

Prüfer

Datum Präparation	02.11.2015
Datum Nachkontrolle	02.11.2015

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: 02.11.15
HDNR: 001359

Ergebnis Service Betreuung aus Fragebogen nach Kernprozessen

Telefonische Terminvereinbarung		83,3 %
Fahrzeugabgabe/Auftragserstellung		100,0 %
Auftragserweiterung		100,0 %
Fahrzeugabholung/Abrechnung		100,0 %
Allgemeine Kundenzufriedenheit		85,8 %

Ergebnis Service Betreuung aus Fragebogen im Detail

N: Die so gekennzeichneten Fragen gehen nicht in die Wertung ein und haben keinen Einfluss auf das Ergebnis.

Fragebogen - Telefonische Terminvereinbarung (15,00 %) 83,3 %

Thema - Gesprächsannahme (20,00 %) 100,0 %

Wie oft klingelte das Telefon?	<= 5 mal
Wie oft wurden Sie weiterverbunden?	0-1 mal
Mussten Sie nochmals anrufen?	Nein

Thema - Kundendaten (20,00 %) 100,0 %

N	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten in diesem Betrieb bei einem vorherigen Werkstattbesuch schon einmal erfasst?	Nein
	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Name / Firma	Ja
	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Telefon- / Handynummer	Ja
N	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Fahrgestellnummer - nicht wenn in Wkst bekannt	Ja
N	Wurden Ihre Kunden- und Fahrzeugdaten abgefragt?: Kennzeichen - nicht wenn in Wkst bekannt	Ja

Thema - Eingrenzung des Auftrags (20,00 %) 50,0 %

Wurden Sie nach dem aktuellen km-Stand gefragt?	Ja
Wurden Sie, zusätzlich zum Inspektionsservice, nach zusätzlichen Arbeiten und Beanstandungen gefragt?	Nein

Thema - Ersatzmobilität für die Dauer der Inspektion (20,00 %) 100,0 %

Wurde Ihnen eine Ersatzmobilität angeboten?	Nein, vereinbart auf Fertigstellung zu warten
---	---

Thema - Kundeninformationen (20,00 %) 66,7 %

N	Welche Ersatzmobilität haben Sie vereinbart?	Keine Ersatzmobilität
N	Wurde der für Sie eingeplante Serviceberater namentlich genannt?	Nein
	Wurde Ihnen eine Serviceberatung am Fahrzeug (Dialogannahme) empfohlen?	Ja
	Wurden Sie auf den notwendigen Zeitbedarf und den genauen Termin hingewiesen?	Nein

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: 02.11.15
HDNR: 001359

Fragebogen - Fahrzeugabgabe/Auftragserstellung (35,00 %)		100,0 %
Thema - Kundenannahme (15,00 %)		100,0 %
Fanden Sie einen freien Kundenparkplatz vor?	Ja	
Waren die Parkplätze hinreichend ausgeschildert?	Ja	
Machte der Betrieb einen sauberen und ordentlichen Eindruck auf Sie?	Ja	
Wie lange mussten Sie über die vereinbarte Zeit hinaus warten?	< 5 min	
Thema - Annahmegespräch (15,00 %)		100,0 %
Mit wem führten Sie Ihr Annahmegespräch?	Serviceberater/-in	
Trug Ihr Ansprechpartner ein Namensschild?	Ja	
Kannte der Serviceberater den im Rahmen der telefonischen Terminvereinbarung besprochenen Umfang der durchzuführenden Arbeiten? (z.B. Zusatzarbeiten o.ä.)	Ja	
Konnten Sie Ihr Annahmegespräch ungestört führen?	Ja	
Thema - Durchsprache am Fahrzeug (25,00 %)		100,0 %
Wurde Ihnen eine Serviceberatung am Fahrzeug (Dialogannahme) angeboten?	Ja	
Haben Sie das Fahrzeug gemeinsam mit dem Serviceberater besichtigt?	Ja	
Falls ja: Wurde die Serviceberatung am Fahrzeug auf einer Hebebühne durchgeführt?	Ja	
Falls ja: Wurden die durchzuführenden Werkstattarbeiten mit Ihnen am Fahrzeug besprochen? (inkl. Beschädigungen wie Kratzer, Beulen, Korrosion)	Ja	
Falls ja: Hat sich der Serviceberater Notizen zum Fahrzeug auf einer Checkliste gemacht?	Ja	
Wurden Sie gefragt, ob Sie noch weitere Beanstandungen bzw. Wünsche haben?	Es wurde gefragt aber es lagen keine vor	
Wurden Schutzbezüge am Fahrzeug angebracht?	Ja	
Geschah dies in Ihrem Beisein?	Ja	
Schutzbezug für Lenkrad wurde verwendet?	Ja	
Schutzbezug für Fußmatten wurde verwendet?	Ja	
Schutzbezug für Sitzbezüge wurde verwendet?	Ja	
Schutzbezug für Schalthebel bzw. Wählhebel Automatik wurde verwendet?	Ja	
Schutzbezug für Handbremse wurde verwendet?	Ja	
Thema - Erstellung des Auftrags (22,50 %)		100,0 %
N	Wurden Sie gefragt, ob der Wechsel der Scheibenwischerblätter ausgeführt werden darf?	Ja
	Wurden Sie gefragt, ob Frostschutz/Reinigungsmittel aufgefüllt werden darf?	Ja
N	Wurden Sie gefragt, ob eine Fahrzeugwäsche gemacht werden darf?	Nein
	Wurden alle Wünsche und Vereinbarungen schriftlich auf dem Auftrag festgehalten?	Ja
	Wurde die Zahlungsart zur Begleichung der Rechnung bei Abholung besprochen?	Ja
	Wurden Sie gebeten, den Auftrag zu unterschreiben?	Ja
	Wurde Ihnen eine Kopie des Auftrags ausgehändigt?	Ja
N	Wurden Sie nach Ihrer Emailadresse gefragt?	Ja
N	Falls zutreffend: Haben Sie dem Betrieb Ihre Emailadresse gegeben? (Für Test nicht erforderlich)	Nein

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: 02.11.15
HDNR: 001359

Thema - Vereinbarungen und Kundeninformationen (22,50 %)		100,0 %
	Wurden Sie gefragt, unter welcher Telefonnummer Sie bis zur Fahrzeugabholung erreichbar sind?	Ja
	Wurde Ihnen eine Uhrzeit für die Fahrzeugabholung genannt?	Ja
	Wurde Ihnen der voraussichtliche Kostenrahmen für den geplanten Arbeitsumfang genannt?	Ja
Fragebogen - Auftragserweiterung (5,00 %)		100,0 %
Thema - Hinweis auf Auftragserweiterung (0,00 %)		-
N	Wurden Sie zwischen Abgabe und Abholung Ihres Fahrzeugs telefonisch oder persönlich auf die Notwendigkeit zusätzlicher Reparaturen hingewiesen?	Ja
Thema - Kundeninformation (100,00 %)		100,0 %
	Wurde Ihnen der Preis für die Auftragserweiterung genannt?	Ja
N	Wurde diese Auftragserweiterung von Ihnen genehmigt?	Nein
N	Falls nein: Wurden Ihnen die möglichen Folgen erläutert, falls die Auftragserweiterung nicht durchgeführt wird?	Ja
Fragebogen - Fahrzeugabholung/Abrechnung (35,00 %)		100,0 %
Thema - Kundenannahme (20,00 %)		100,0 %
	Wurde der bei Fahrzeugabgabe bzw. Auftragserweiterung/Terminverzögerung vereinbarte Termin zur Fahrzeugabholung von der Werkstatt eingehalten?	Ja
N	Waren Sie zum vereinbarten Termin in der Werkstatt?	Ja
	Wie lange mussten Sie über den vereinbarten Abholtermin hinaus warten? (in Minuten)	< 5 min
Thema - Rechnung (60,00 %)		100,0 %
N	Sind Sie Firmenkunde?	Nein
	War die Rechnung beim Abholtermin in Papierform fertig?	Ja
	Wurde Ihnen die Erläuterung der durchgeführten Arbeiten/Rechnung angeboten?	Ja
	Von wem wurde Ihnen die Rechnung erläutert?	Serviceberater
N	War die Person, die die Rechnung erläutert hat dieselbe wie bei der Fahrzeugabgabe (Dialogannahme)?	Ja
N	Wurden nicht beseitigte Mängel dokumentiert und erläutert?	Ja
	Wurde der bei der Fahrzeugabgabe bzw. Auftragserweiterung genannte Preis überschritten?	Nein
	Wurde Ihnen die Wartungsliste ausgefüllt übergeben?	Ja
	Wurden Ihnen Hinweise zur künftigen Wartung mitgeteilt?	Ja
N	Wurden Ihnen Hinweise zu demnächst anstehenden Arbeiten mitgeteilt?	Ja
Thema - Informationen zum Fahrzeug (20,00 %)		100,0 %
	Wie wurde Ihnen das Fahrzeug übergeben?	Persönlich zum Fahrzeug gebracht
	Wurde Ihnen das Fahrzeug ohne Reparaturverschmutzungen zurückgegeben?	Ja
	Wurden Ihnen ein Hinweis zum Kühlmittel gegeben?	Ja
	Wurde das Fahrzeug unbeschädigt zurückgegeben?	Ja
	War das Fahrzeug in Fahrtrichtung geparkt?	Ja
	Wurde das Fahrzeug innen gereinigt bzw. ausgesaugt?	Ja

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: HDNR:
02.11.15 001359

Fragebogen - Allgemeine Kundenzufriedenheit (10,00 %) **85,8 %**

Thema - Wie zufrieden waren Sie mit ... (Bewertung im Schulnotensystem 1-6) (80,00 %) **82,2 %**

der Freundlichkeit des Personals?	2
der korrekten Diagnose durch den Händler?	2
der Qualität der an Ihrem Wagen durchgeführten Arbeiten?	2
der Sorgfalt bei der Erfüllung Ihrer Aufträge?	1
der Verfügbarkeit der benötigten Teile?	3
dem Engagement der Mitarbeiter?	2
der Termintreue?	1
der Kompetenz der Mitarbeiter des Händlers?	2
dem Werkstattbesuch alles in Allem?	2
N Wie zufrieden sind Sie mit dem allgemeinen Erscheinungsbild des Autohauses im Außenbereich, Empfangsbereich und Dialog / Direktannahme insgesamt?	2

Thema - Empfehlung (20,00 %) **100,0 %**

Würden Sie den Betrieb weiterempfehlen? Ja

Einzelauswertung zum Werkstatttest

Testnummer:
001359/R/47436/2015/CIT-P

Betrieb:
Klaus Schreier GmbH
Am Taubenbaum 18
61231 Bad Nauheim

Testdatum: 02.11.15
HDNR: 001359

Ergebnis Service Technik aus Mängelerkennung im Detail

Bauteil	Mangel	Erkannt
Standlicht vorne	eine Glühlampe defekt	Ja
Scheinwerfer	Lichtkegel verstellt	Ja
Verbandskasten	abgelaufen / fehlt	Ja
Sensorkabel ABS	lose	Ja
Kühlsystem	Kühlfüllstandsstand zu niedrig	Ja