

Ergebnis      Durchschn. Bund 2008

**Gesamtergebnis**      ■ 100 - 90 %    ■ 89 - 85 %    ■ unter 85 %

Servicequalität      ■ 98%      ■ 92,1%

**Mängelbehebung**      ■ 100 %    ■ unter 100 %

■ 100%      ■ 87,6%

**Servicequalität**      ■ 100 - 90 %    ■ 89 - 85 %    ■ unter 85 %

Terminvereinbarung	<span style="color: green;">■</span> 100%
Betriebliches Umfeld	<span style="color: green;">■</span> 100%
Serviceannahme	<span style="color: green;">■</span> 100%
Auftragserteilung	<span style="color: green;">■</span> 100%
Rechnung	<span style="color: green;">■</span> 100%
Fahrzeugübergabe	<span style="color: yellow;">■</span> 86%
Personal	<span style="color: green;">■</span> 100%
Abzug Zusatzfragen	<span style="color: green;">■</span>

Keine Prüfung der Renault Standards im 2. Halbjahr 2009

Teil 1 [1] : Daten

**A0001**

Test-Termin

*Datum bitte im Format TT.MM.JJ eintragen.*

**30.09.09**

**A0002**

Test-Uhrzeit

*Uhrzeit bitte im Format HH:MM eintragen.*

**08:00**

**A0101**

Händlernummer:

**rnd14969**

**A0102**

Firma

**Auto-Kraus GmbH und Co. KG**

**A0103**

Strasse / Haus-Nr.

**St.Johann 5**

**A0104**

Plz

**91056**

**A0105**

Ort

**Erlangen**

**A0107**

Telefon / Telefax

**09131-75430 / 09131-754375**

**A0108**

Mail-To

*Autohaus*

**frank.maennel@autokraus-gruppe.de**

**A0201**

Name, Vorname

*Sachverständiger*

**Giachoudis, Athanassios**

**A0202**

Telefon

**0911 689 0582**

**A0203**

Mobil

*Sachverständiger*

**0172 204 3113**

**A0204**

Fax

**02218061469**

**A0205**

Mail

**giachoudis@web.de**

**A0301**

Testkunden-Nr.

**1051372**

Teil 1 [2] : Daten

**A0302**

Name, Vorname

*Testkunde*

**Giachoudis, Athanassios**

**A0305**

Adresse

**Hauchstr. 58 (TüV Sachv.), 90449,  
Nürnberg, Mittelfranken**

**A0307**

Telefon / Mail

**01722043113**

**A0308**

Altersgruppe?

• **26-40**

**A0402**

Modell

**JP0V**

**A0403**

Verkaufsbezeichnung

**Modus**

**A0404**

Ident-Nr

**VF1JP0V0531829336**

**A0405**

amtliches Kennzeichen

**D-QN 4454**

**A0406**

Datum Erstzulassung

*Datum bitte im Format TT.MM.JJ eintragen.*

**11.11.05**

**A0407**

Km-Stand

*Bitte nur Ziffern eintragen*

**45500**

**A0408**

Datum nächste HU

*Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.*

**05.11**

**A0409**

Datum nächste AU

*Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.*

**05.11**

**Teil 2 [1] : Terminvereinbarung**

**B0101**

Die Anmeldung erfolgte am:

*Datum bitte im Format TT.MM.JJ eintragen.*

**22.09.09**

**B0102**

Die Anmeldung erfolgte um:

*Uhrzeit bitte im Format HH:MM eintragen.*

**09:45**

**B0105**

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

- **Ja**  -
- (Nein)  -5

**B0106**

Wer nahm die Anmeldung entgegen (Name)?

**Hr.Wustner**

**B0107**

Wer nahm die Anmeldung entgegen (Funktion)?

**Serviceberater**

**B0112**

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach Ihrer Telefonnummer gefragt?

- **Ja**  -
- (Nein)  -5

**B0113**

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach dem aktuellen Kilometerstand gefragt?

- **Ja**  -
- (Nein)  -5

**B0114**

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach Ihrem Kennzeichen gefragt?

- **Ja**  -
- (Nein)  -5
- (Nicht notwendig)  -

**B0115**

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

- **Ja**  -
- (Nein)  -5

**B0116**

Wurden Ihnen aktiv Terminvorschläge angeboten?

- **Ja**  10
- (Nein)  -

**B0117**

Welcher Werkstatttermin (Datum) wurde vereinbart?

*Datum bitte im Format TT.MM.JJ eintragen.*

**30.09.09**

Teil 2 [2] : Terminvereinbarung

**B0118**

Zu welcher Uhrzeit sollte das Fahrzeug vorgeführt werden?

*Uhrzeit bitte im Format HH:MM eintragen.*

08:00

**B0119**

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

- **Ja** 20
- (Nein) -

**B0120**

Wurden Ihnen die Konditionen der Mobilitätslösung mitgeteilt?

- **Ja** 10
- (Nein) -

**B0121**

Wurden Sie bei der telefonischen Terminvereinbarung an Ihr Wartungsheft erinnert?

- **Ja** 10
- (Nein) -

**B0124**

Hat mir gefallen:

----

**B0125**

Hat mir nicht gefallen:

----

**Ergebnis**

Teil 2: Terminvereinbarung

Max. Punktzahl: 50 Erreicht: 50

Teil 3 [1] : Betriebliches Umfeld

**B0202**

Haben Sie einen Parkplatz gefunden?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0203**

Sind die Parkplätze deutlich markiert?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0205**

Sind die Öffnungszeiten am Eingang zur Werkstatt (Schild / Pylon) sichtbar?

- **Ja**

-	
---	--
- (Nein) 

-5	
----	--

**B0206**

Ist die Telefonnummer des Autohauses am Eingang zur Werkstatt (Schild / Pylon) sichtbar?

- **Ja**

-	
---	--
- (Nein) 

-5	
----	--

**B0207**

Ist die Telefonnummer der Renault Assistance am Eingang zur Werkstatt (Schild / Pylon) sichtbar?

- **Ja**

-	
---	--
- (Nein) 

-10	
-----	--

**Ergebnis**

Teil 3: Betriebliches Umfeld

Max. Punktzahl: 

20
----

 Erreicht: 

20
----

Teil 4 [1] : Serviceannahme

**B0302** Ist Ihr Name deutlich auf einer Begrüßungstafel / Display sichtbar?

*(Handbuch PER4, S.39)*

- **Ja**
- (Nein)

**B0303** Wurden Sie beim Betreten der Service-Annahme begrüßt und angesprochen bzw. wurde gefragt, was man für Sie tun darf?

- **Ja**
- (Nein)

**B0305** Ist die Atmosphäre in der Annahme angenehm (Lautstärke, Musik, Wartesaalatmosphäre)?

- **Ja**
- (Nein)

**B0306** War durch die Lautstärke des Umfelds ein angenehmes, vertrauliches Gespräch mit dem Personal möglich?

- **Ja**
- (Nein)

**B03061** Waren Sie pünktlich?

- **Ja**

**B0307** Kümmerte man sich zur vereinbarten Zeit sofort um Sie?

- **Ja**
- (Nein)

**B0309** Hat der Service-Berater Sie nach Ihrer Namensnennung namentlich angesprochen?

- **Ja**
- (Nein)

**B0310** Trug der Service-Berater im Sichtbereich ein Namensschild?

- **Ja**
- (Nein)

**B0311** Wurde Ihnen ein Getränk angeboten oder stehen Getränke zur Verfügung (Heiß- oder Kaltgetränk)?

- **Ja**
- (Nein)

**B0312** Standen Ihnen während der Wartezeit aktuelle Zeitschriften, Prospekte o.ä. zur Verfügung?

- **Ja**
- (Nein)

**B0314** Ist eine Direktannahme (Hebebühne) vorhanden?

- **Ja**
- (Nein)

**B0315** Bitte angeben, welche Art von Direktannahme (Raum, im Freien etc.)?

**Im Raum**

Teil 4 [2] : Serviceannahme

**Ergebnis**

Teil 4: Serviceannahme

Max. Punktzahl:	50	Erreicht:	50
-----------------	----	-----------	----

Teil 5 [1] : Auftragserteilung

**B0401** Wurde der Auftrag am Fahrzeug in Ihrem Beisein aufgenommen (Direktannahme)?

- **Ja**

30	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0402** Wurde das Fahrzeug bei der Annahme auf eine Hebebühne genommen?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B04031** Wies das Fahrzeug augenscheinliche Mängel / Schäden auf?

- **Ja**

--	--

**B0403** Wurden diese Mängel / Schäden angesprochen und ggf. beauftragt?

- **Ja**

20	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0404** Notierte der Serviceberater die von Ihnen in Auftrag gegebenen Arbeiten präzise im Reparaturauftrag?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0405** Wurden Sie nach Ihrer Erreichbarkeit am heutigen Tag gefragt?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0406** Was war der Anlass des Werkstattbesuches?

- **Saisoncheck**

--	--

**B0407** Wurden Sie gefragt ob die Scheibenwaschanlage mit Zusatzmitteln aufgefüllt werden darf?

*ohne Wertung z.B. bei Gratisfüllung*

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--
- (ohne Wertung) 

10	
----	--

**B0408** Wurden Sie bei der Auftragserteilung auf die Besonderheiten der verwendeten Ölsorte hingewiesen?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--
- (Nicht notwendig) 

10	
----	--

**B0409** Wurden zusätzliche Arbeiten beauftragt?

- (Ja) 

-	
---	--
- **Nein**

-	
---	--

**B0411** Wurde über die Zahlungsmodalitäten gesprochen (Bar / Karte / Rechnung etc.)?

- **Ja**

-	
---	--
- (Nein) 

-10	
-----	--

**B0412** Mussten Sie den Auftrag unterschreiben?

- **Ja**

-	
---	--
- (Nein) 

-10	
-----	--

Teil 5 [2] : Auftragserteilung

**B0413**

Erhielten Sie eine Durchsicht des Auftrages?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0416**

Erhielten Sie Auskunft über die Rechnungshöhe des Reparaturauftrages?

- **Ja**

30	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0601**

Wurden Ihnen über den Wartungsumfang hinaus zusätzliche Dienstleistungen und Produkte angeboten?

- **Ja**

20	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**B0602**

Welche Dienstleistungen und Produkte wurden Ihnen angeboten?

**Bei der Direktannahme wurde auf die beschädigten Bremsseile verwiesen mit Empfehlung die in Stand setzen.**

**Ergebnis**

Teil 5: Auftragserteilung

Max. Punktzahl: 

160
-----

 Erreicht: 

160
-----

Teil 6 [1] : Mängelbehebung

**C0300**

Eingebaute Mängel:

- **Reserverad Luftdruck abgesenkt (min. um 0,5 bar absenken) Auf 1,5bar**
- **Beleuchtung außen (ohne NSL rechts) defekt - Bitte angeben: Kennzeichenleuchte Links**
- **Scheibenwischerblatt gerissen (außen min. 2cm / mittig min 5 cm.) Bitte angeben: Hinten 5cm Aussenkante**
- **Innenbeleuchtung defekt (ohne Handschuhfach) Kofferraumleuchte**
- **Bremsleitung / ABS Kabel ausklammern Bremsschlauch Vorne Links**

**C0300102**

Reserverad Luftdruck vorher:

- **Bild**



**C0300103**

Beleuchtung außen vorher:

- **Bild**



**C0300104**

Scheibenwischerblatt vorher:

- **Bild**



**C0300107**

Innenbeleuchtung vorher:

- **Bild**



Teil 6 [2] : Mängelbehebung

**C0300120**

Bremsleitung / ABS Kabel vorher:

- **Bild**



**C0302**

Reserverad Luftdruck abgesenkt

- **beseitigt**

20	
----	--
- (nicht beseitigt) 

-	
---	--

**C03021**

Foto Reserverad Luftdruck nachher:

- **Bild**



**C0303**

Beleuchtung außen

- **beseitigt**

20	
----	--
- (nicht beseitigt) 

-	
---	--

**C03031**

Foto Beleuchtung außen nachher:

- **Bild**



**C0304**

Scheibenwischerblatt gerissen

- **beseitigt**

20	
----	--
- (nicht beseitigt) 

-	
---	--

**C03041**

Foto Scheibenwischerblatt nachher:

- **Bild**



**C0307**

Innenbeleuchtung defekt

- **beseitigt**

20	
----	--
- (nicht beseitigt) 

-	
---	--

Teil 6 [3] : Mängelbehebung

**C03071**

Foto Innenbeleuchtung nacher:

- **Bild**



**C0320**

Bremsleitung / ABS Kabel  
 Wagenboden ausklipsen

- **beseitigt**

20	
----	--
- (nicht beseitigt) 

-	
---	--

**C03201**

Foto Bremsleitung nacher:

- **Bild**



**C0401**

War/ ist am Fahrzeug ein weiterer  
 Mangel aus der Checkliste vorhanden?

- **Nein**

**C0501**

Hat das Fahrzeug weiteres  
 Reparaturpotenzial?

- **Ja Bremsseile Hinten**

**C05011**

Wurde der Mangel vom Autohaus  
 angesprochen?

- **Angesprochen aber kein Auftrag:**

**C0502**

Hat das Fahrzeug darüber hinaus  
 (zweites) Reparaturpotenzial?

- **Nein**

**C0505**

Anmerkungen zur Mängelbeseitigung

**Keine**

**Ergebnis**

Teil 6: Mängelbehebung

Max. Punktzahl: 

100	
-----	--

 Erreicht: 

100	
-----	--

Teil 7 [1] : Rechnung

**C0601** Ist der derzeitige AW-Preis deutlich sichtbar in der Service-Annahme ausgehängt?

- **Ja**  -
- (Nein)  -10

**C06011** Sind die aktuellen HU / AU Gebühren deutlich sichtbar in der Service-Annahme ausgehängt?

*(gemäß StVZO, Anlage VIII b, Punkt 6.3)*

- **Ja**  10
- (Nein)  -

**C0602** Ist die Rechnung übersichtlich und verständlich aufgebaut und in einzelne Jobs aufgeteilt?

- **Ja**  10
- (Nein)  -

**C0603** Wurde darauf verzichtet, Kleinmaterial / Additive und Pauschalen (nicht Kleinteile) auszuweisen und zu berechnen?

- **Ja**  -
- (Nein)  -10

**C0604** Wurde die korrekte Ölmenge berechnet?

*Max. +/- 0,2l*

- **Ja**  -
- (Nein)  -10

**C0605** Wurde der bei Beauftragung genannte Preis eingehalten?

*Max. +10% über Voranschlag*

- **Ja**  -
- (Nein)  -
- (Kein Voranschlag)  -

**C0606** Ist der aktuelle Kilometerstand auf der Rechnung erfasst?

- **Ja**  10
- (Nein)  -

**C0607** Sind alle Fahrzeuge in der Werkstatt mit Sitz-, Teppich- und Lenkradschonern ausgerüstet und sind diese vor der Übergabe an den Kunden entfernt worden?

- **Ja**  10
- (Nein)  -

**C0610** Wurde der Kunde mindestens bis zur Tür begleitet?

- **Ja**  -
- (Nein)  -5

**C0612** Bezüglich des Empfangs im Händlerbetrieb fand der Kunde gut:

----

**C0613** Bezüglich des Empfangs im Händlerbetrieb fand der Kunde NICHT gut:

----

Teil 7 [2] : Rechnung

**C0614**

Bezüglich der Sauberkeit und des  
allgemeinen Eindrucks fand der Kunde  
gut:

----

**C0615**

Bezüglich der Sauberkeit und des  
allgemeinen Eindrucks fand der Kunde  
NICHT gut:

----

**Ergebnis**

Teil 7: Rechnung

Max. Punktzahl: 40 | Erreicht: 40

Teil 8 [1] : Fahrzeugübergabe

**C0201** Waren Sie pünktlich zum vereinbarten Abholtermin im Autohaus?  
 • **Ja**

**C0203** War des Fahrzeug termingerecht fertig?  
 • **Ja** 20  
 • (Nein) -

**C0206** Hinterließ die Werkstatt Arbeitsspuren (Einstellungen, Radio, Uhr etc.) oder Verunreinigungen im Fahrzeug?  
 • (Ja) -10  
 • **Nein** -

**C0207** Wurden die durchgeführten Arbeiten/Kontrollen und Rechnungspositionen leicht verständlich erklärt?  
 • **Ja** 10  
 • (Nein) -

**C0208** Sind alle in Auftrag gegebenen Arbeiten durchgeführt worden?  
 • **Ja** -  
 • (Nein) -10

**C0209** Wurden nur beauftragte Arbeiten berechnet?  
 • **Ja** -  
 • (Nein) -20

**C0210** Hat der Serviceberater Ihnen Empfehlungen/ Informationen über an Ihrem Fahrzeug durchzuführenden Wartungen und Arbeiten gegeben?  
 • **Ja** 10  
 • (Nein) -

**C0211** War die Checkliste für Wartung/Saisoncheck vollständig ausgefüllt?  
 • **Ja** 20  
 • (Nein) -

**C0212** Wurde die aktuelle Checkliste verwendet?  
 • (Ja) -  
 • **Nein** -10

**C02131** Auftrag  
 • **Bild**  


Teil 8 [2] : Fahrzeugübergabe

**C02132**

Rechnung

- **Bild**



**C02133**

Checkliste

- **Bild**



**C0213**

Lagen alle Unterlagen sowie die Rechnung zur Abholung bereit?

- **Ja**

10	
----	--
- (Nein) 

-	
---	--

**Ergebnis**

Teil 8: Fahrzeugübergabe

Max. Punktzahl: 

70	
----	--

 Erreicht: 

60	
----	--

Teil 9 [1] : Personal

**B0501**

Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz des Serviceberaters?

• <b>sehr gut</b>	10	
• (gut)	5	
• (befriedigend)	-	
• (ausreichend)	-	
• (ungenügend)	-	

**B0503**

Wie beurteilen Sie das äußere Erscheinungsbild des Service-Beraters (Kleidung)?

• <b>sehr gut</b>	10	
• (gut)	5	
• (befriedigend)	-	
• (ausreichend)	-	
• (ungenügend)	-	

**B0504**

Konnten Sie die Mitarbeiter des Autohauses deutlich an ihrer Kleidung erkennen?

• <b>Ja</b>	-	
• (Nein)	-5	

**Ergebnis**

Teil 9: Personal

Max. Punktzahl:	20	Erreicht:	20
-----------------	----	-----------	----

Teil 10 [1] : Zusatzfragen

**E0101** Sind alle Drehmomentschlüssel geprüft / geeicht / kalibriert?

(gemäß DIN ISO 6789 alle 12 Monate) Bitte die Anzahl hinter der Auswahl eintragen:

- **Ja 3**

	-	
--	---	--
- (Nein) 

	-20	
--	-----	--

**E01011** Drehmomentschlüssel geprüft / geeicht / kalibriert

- **bis**

--	--	--

**E01012** Datum

Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.

**08.10**

**E0102** Sind alle Hebebühnen geprüft / geeicht / kalibriert?

(gemäß BetrSichV. i.d.R. alle 12 Monate)

- **Ja**

	-	
--	---	--
- (Nein) 

	-20	
--	-----	--

**E0106** Hersteller Hebebühnen

Bitte die Anzahl hinter dem Hersteller eintragen:

- **Nussbaum 11**

**E01021** Hebebühnen geprüft / geeicht / kalibriert

- **bis**

--	--	--

**E01022** Datum

Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.

**03.10**

**E0103** Sind alle Lichteinstellgeräte geprüft / geeicht / kalibriert?

(gemäß §29 StVZO alle 12 Monate) Bitte die Anzahl hinter der Auswahl eintragen:

- **Ja 1**

	-	
--	---	--
- (Nein) 

	-20	
--	-----	--

**E01031** Lichteinstellgeräte geprüft / geeicht / kalibriert

- **bis**

--	--	--

**E01032** Datum

Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.

**08.10**

**E0104** Sind alle Bremsenprüfstände geprüft / geeicht / kalibriert?

(gemäß §29 StVZO alle 24 Monate)

- **Ja**

	-	
--	---	--
- (Nein) 

	-20	
--	-----	--

**E0105** Hersteller Bremsenprüfstände

Bitte die Anzahl hinter dem Hersteller eintragen:

- **Heka 1**
- **Nussbaum 2**

Teil 10 [2] : Zusatzfragen

**E01041**

Bremsenprüfstände geprüft / geeicht / kalibriert

- bis

---

**E01042**

Datum

*Datum bitte im Format MM.JJ eintragen.*

**01.11**

---

Teil 11 [1] : Testabschluss

**C0101**

Serviceberater:

*Name, Vorname*

**Hr.Wustner**

**C0102**

War der Serviceberater im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

• **Ja**

**C0103**

Monteur:

*Name, Vorname*

**Hr.Bartsch**

**C0104**

War der Monteur im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

• **Ja**

**C0105**

Vorgesetzter / Meister:

*Name, Vorname*

**Hr.Mannel**

**C0106**

War der Vorgesetzte / Meister im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

• **Ja**

**D0003**

Besonderheiten am Testtag?

**Keine**

**D0004**

Unterschrift des Autohauses vorhanden?

• **Ja**

**D0005**

Unterschrift SV vorhanden?

• **Ja**

**D0006**

Anmerkungen

**Keine**