Bilder: ADAC, Diehl, Reich, TÜV Süd

Qualitätsprüfung

Alle gewinnen

Die einen betrachten Werkstatttests als Möglichkeit, das eigene Können unter Beweis zu stellen, während andere Imageschäden fürchten. Recht haben beide. Worauf man achten muss, hat asp bei den TÜV-Experten erfragt.

Werkstatttests werden je nach Auftraggeber und Ergebnis entweder im Stillen durchgeführt oder erscheinen öffentlichkeitswirksam in der Motorpresse. Diese Prüfungen sind in der Branche gefürchtet, da – erneut abhängig vom Auftraggeber – eine negative Bewertung entweder den Servicevertrag gefährden oder einem Image-Gau gleichkommen kann. Allerdings besteht kein Grund zur Beunruhigung, schließlich lassen sich Tests auch als Chance betrachten. Einerseits können Betriebe mit einem guten Ergebnis ausgezeichnet werben. Und auch eine schlechtere Bewertung ist kein Weltuntergang, schließlich zeigt sie Verbesserungspotenziale auf.

Die Anforderungen sind hoch: Beim TÜV NORD Mobilität beispielsweise erwarten die Sachverständigen mindestens 85 Prozent Zielerfüllung von den Betrieben. Und dennoch ist ein gutes Testergebnis kein Hexenwerk, gehen die Prüfer in Aufgabenstellung und Bewertung doch keinesfalls willkürlich vor: Beim Standard-Test können die eingebauten Fehler beim präparierten Kundenfahrzeug sämtlich erkannt werden, wenn der Wartungsplan eingehalten wird. asp hat sich bei den Anbietern TÜV NORD, TÜV Rheinland

Der Test als Chance: Ein erfolgreiches Testergebnis sollte nach außen kommuniziert werden.

und TÜV SÜD umgehört und zeigt, worauf es ankommt. Prinzipiell dreht sich alles um die Kriterien Fachkompetenz und Dienstleistungsmentalität. Eigentlich Selbstverständlichkeiten im Dienste der Kundenzufriedenheit. Schließlich sind fachmännisch durchgeführte Reparaturen und kundenorientierter Service Ausschlag gebend dafür, ob sich der „Einmal-Kunde" zu einem Stammkunden entwickelt. Qualitätssicherung ist die Hauptmotivation für die Auftraggeber, darunter Werkstattketten und -systeme, Autohäuser sowie Hersteller und Importeure. Vorteile liegen in der Ausarbeitung einer Stärken-Schwächen-Analyse.

Weiche Faktoren

Eine Nachfrage bei den Experten ergibt, dass es unterschiedliche Arten von Tests gibt. Da ist einmal der klassische Technik-test (Fehlererkennung und Fehlerbehebung), der Standard-Servicetest (Überprü-

Erfahrungsaustausch

Online-Bewertung

Gute Reparaturleistungen und nette Kundenkontakte sollten für Betriebe natürlich stets oberste Priorität haben. So schwer es auch ist, stets freundlich zu sein und hundertprozentige Leistung zu bringen, die Servicequalität spricht sich herum. Auch wenn kein offizieller Werkstatttester auf den Hof fährt. Die Kunde guter Arbeit verbreitet sich wie ein Lauffeuer, die schlechter Arbeit noch schneller: Die Endverbraucher vergleichen Autowerkstätten wie andere Produkte und Dienste auch. Auf eine neue Stufe gelangt der Erfahrungsaustausch in jüngster Zeit durch das Internet: Einmal gibt es allgemeine Testportale wie ciao.de oder qype.com, in denen von Duschgel über Dachdecker bis zur Diskothek alles von Kunden bewertet wird. Darüber hinaus existieren spezialisierte Testportale, die Autohäuser und Werkstätten vergleichen. Viele Autobesitzer informieren sich vor der Fahrzeugreparatur nicht mehr im Bekanntenkreis, sondern im Internet bei autoplenum.de und autoaid.de.

Tipps und Tricks

Beachtenswert

- ✔ Punktgenaue Abarbeitung des Wartungsplans.
- ✔ Häufig präparierte Fehler: gelockerte Feststellbremse, ausgehängte Brems- oder Kraftstoffleitung, lose Manschette an der Lenkung oder entfernte Aufhängung der Abgasanlage.
- ✔ Konzentration bei der telefonischen Auftragserweiterung: u.a. Erklärung der zusätzlich gefundenen Mängel, Kostenvoranschlag.
- ✔ Kommunikationsstarke Serviceberater für Dialogannahme und Rechnungserläuterung.
- ✔ Halten Sie gesetzte Termine ein! Lassen Sie den Kunden nicht warten oder, noch schlimmer, vergebens zur Abholung erscheinen!
- ✔ Einhaltung des angekündigten Preisrahmens.
- ✔ Prüfung der Flüssigkeitsstände. Und Achtung: Scheibenwaschflüssigkeit nur dann berechnen, wenn diese wirklich nachgefüllt wurde.

Die Wartungsliste im Blick: Die eingebauten Fehler erkennen die Mitarbeiter mühelos bei der Abarbeitung der Checkliste

Augenkontakt signalisiert Aufnahme- und Auskunftsbereitschaft: Wichtig für die Fahrzeugannahme und -übergabe

fung sowohl der technischen Arbeiten als auch der kundenrelevanten Prozesse) sowie Autorisierungsaudits (bei Bewerbung zum „autorisierten Servicebetrieb", vgl. bsp. S. 52). Die kundenbezogenen und kommunikativen Dienste werden immer wichtiger, wie eine Nachfrage bei Jan Paul Brautmeier (Leiter Werkstattqualitäts-Projekte, TÜV Rheinland Kraftfahrt), Markus Schaner (Leiter Vertrieb, TÜV SÜD Auto Service) und Ralf Siebigs (Projektleiter TÜV NORD Mobilität) ergab. Während früher der technische Teil im Fokus gestanden hat, wird heute die Servicequalität verstärkt abgefragt. Der Werkstattprozess werde komplett betrachtet, von der telefonischen Terminvereinbarung, über die Dialogannahme bis zur Reparatur und Übergabe, erklärt Ralf Siebigs. Beim TÜV Rheinland beispielsweise wird der Service-Teil mit rund 40 Prozent in der Bewertung gewichtet. Die Reparaturqualitätsprüfung steht also immer noch im Mittelpunkt, erklärt Jan Paul Brautmeier.

Die Prüforganisationen reichen den Betrieben darüber hinaus die Hand, wie Markus Schaner betont. Getreu dem Motto, nach dem Test ist vor dem Test wird bei der Nachbesserung geholfen. Die TÜVs führen optionale Potenzialanalysen oder Maßnahmepläne im Angebot. Mit dieser kostenpflichtigen Extra-Leistung unterstützen die Tester die geprüften Werkstätten darin, an den Schwachstellen zu arbeiten, um im nächsten Test besser abzuschneiden. *Martin Schachtner*