

## Smart Repair Angebot für die Vertragspartner

Fahrzeughersteller	Adam Opel GmbH	Audi AG	BMW Group	Chrysler Deutschland GmbH	Fiat Group Automobiles Germany AG	Ford-Werke GmbH	Hyundai Motor Deutschland GmbH
Bieten Sie Ihren Servicebetrieben und Autohäusern Unterstützung im Bereich Reparatur von Kleinschäden?	Ja	Ja. Mit Audi Clever Repair gibt es von der Audi AG ein Angebot für Audi Partner, durch den Einsatz kostensenken-der Reparaturtechniken ihr Leistungsspektrum zu erweitern.	Ja. Die Unterstützung erfolgt im Rahmen von zentralen Vermarktungs-aktionen, Trainings-angeboten und es werden POS Mittel für alle Geschäftsfelder der BMW SchönheitsReparatur zur Verfügung gestellt.	Ja. Kontakte zu und besondere Konditionen mit Dienstleistern sowie weitere Informationen finden unsere Vertrags-partner in unserem Service-Intranetbereich.	Nein. In Bezug auf das Thema Smart Repair ist unser Mutterunternehmen Fiat Group Automobiles derzeit in einer Pilotphase für den italienischen Markt. Daher erwarten wir noch im Jahresverlauf erste Informationen bzw. Konzepte für den deutschen Markt.	Ja	Ja
Wenn ja, seit wann?	2004 Reparaturmethoden im Karosserie- und Lackbereich, einzelne Themen aber auch schon vorher. Neben den klassischen S.M.A.R.T.-Repair-Methoden wurden hier auch Themen wie Scheinwerfer-, Kühlerhalter- und Kabel & Steckersatzinstandsetzung sowie Karosserie-Klebeteknik & Niettechnik behandelt.	Seit 15 Jahren.	Seit 2006 wird das Konzept der BMW Schönheits Reparatur im deutschen Markt ausgerollt	Seit ca. fünf Jahren	-	Seit etwa zehn Jahren	Seit 2009.
In welchen Bereichen (Lack, Beulen, Innenraum, Sitze, Glas Kunststoff o. ä.) bieten Sie diese Unterstützung an?	Aktueller Schwerpunkt sind Glasreparaturen; die übrigen Bereiche werden ebenfalls abgedeckt: Lack, Beulen, Innenraum Polster, Innenraum Plastik.	Die Techniken umfassen sechs alternative Reparaturmethoden, nämlich: Felgenaufbereitung, Kunststoffreparatur außen, Rückformtechnik, Spot-Repair-Lackierung, Scheibenreparatur, Lederreparatur und Lederreinigung plus Kunststoffreparatur innen.	Die BMW SchönheitsReparatur beinhaltet die Geschäftsfelder Glasreparatur, Dellenreparatur ohne Lackieren, Lackreparatur, Kunststoffreparatur (innen/außen), Leder- und Polsterreparatur und seit dem vierten Quartal 2009 auch die Felgenreparatur.	Scheibenreparatur und Kunststoffreparatur.	-	In allen Bereichen. Insbesondere bei Glas.	Im Bereich Lack („Sticker Fix“). Dellenrücken, Reparatur von Kunststoffteilen im Innenraum und Sitzen sowie Scheibenreparatur folgen noch.
Wie heißen diese Produkte/Dienstleistungsangebote? (Smart Repair o. ä.)?	S.M.A.R.T.-Repair.	Audi Clever Repair	„BMW SchönheitsReparatur“	Keine besonderen Namen. Dienstleister werden direkt benannt.	-	Smart Repair	Smart Repair
Wie sieht diese Unterstützung genau aus?	Es gibt empfohlene Werkzeuge sowie die dazugehörigen Schulungen für die einzelnen Bereiche. Zum Thema Glas gibt es zusätzlich ein Marketingpaket inklusive Potenzialkalkulator. Entscheidend ist für uns, diese Dienstleistungen kaufmännisch bei den Opel Service Partner als relevantes Geschäftsfeld zu verankern. Die rein technische/handwerkliche Umsetzung stellt erfahrungsgemäß bis auf das lackierfreie Ausbeulen keine große Hürde für unsere Service Partner dar.	Schulungen: Die AUDI AG bietet zu allen sechs Reparaturmethoden Grundlagentrainings bzw. Aufbau- oder Expertentrainings an	Unterstützung durch Trainingsmaßnahmen, POS Mittel und zentral-seitig durchgeführte Vermarktungsaktionen.	Kommunikationsmaterial für Kunden in Form von einem Flyer je Reparaturmethode	-	Insbesondere für Glasreparaturen bietet Ford seinen Werkstätten ein umfangreiches Programm an. So bieten wir in Zusammenarbeit mit einem Partner das notwendige Werkzeug, technisches Training, Verkaufstraining, Werbematerialien sowie eine Reparatur-Musterscheibe zur Ausstellung im Betrieb an. Ebenfalls bietet Ford über das Ford Werkstattausrüstungsprogramm SMART-Reparatur Werkzeug-Systeme an.	Training einerseits für die Serviceberater im Bereich Aktiver Serviceverkauf, um die Dienstleistungen im Bereich Smart Repair anbieten zu können. Andererseits werden die Mechaniker auf die Durchführung von Smart Repair Dienstleistungen geschult.
Müssen sich Ihre Servicebetriebe finanziell an diesem Angebot beteiligen? Wenn ja, in welchem Umfang?	S.M.A.R.T.-Repair ist immer ein händlergetriebenes Geschäft, das heißt, es wird vor allem Lohnumsatz erzielt. Daher liegt die Nutzung dieser Angebote im Interesse der Opel Service Partner. An einer umsatzsteigernden Leistung, wie einer Schulung, muss sich ein Betrieb auch finanziell beteiligen.	Reparatursets und von Audi vorkonfigurierte Werkzeugkoffer sind vom Audi Partner bereitzustellen. Ebenfalls zahlt der Betrieb die Gebühr für die jeweilige Qualifizierung.	POS Mittel laufen gegen das Marketingkontingent des Händlers, d. h. erst wenn das aufgebraucht ist, muss sich das Autohaus finanziell beteiligen. Zentrale Vermarktungsmaßnahmen werden durch BMW bezahlt.	Für Kommunikationsmaterial muss ein kleiner Beitrag geleistet werden (0,08 €/Flyer)	-	Die Reparaturbetriebe kaufen das notwendige Werkzeug bzw. tragen die Schulungskosten.	k.A.
Müssen die Servicebetriebe/Autohäuser besondere Voraussetzungen erfüllen, um dieses Angebot nutzen zu können?	Nein. Es gilt das Geschäftspotenzial zu erkennen und geeignete Mitarbeiter mit dem notwendigen Werkzeugen und Know-how auszustatten.	Die Mitarbeiter müssen entsprechend qualifiziert sein.	Besondere Voraussetzungen gibt es nicht. Jeder Händler muss in der Lage sein, diese alternativen Reparaturmethoden anzubieten	Nein.	-	Nein. Betriebe, die am Glaskonzept teilnehmen, müssen jedoch das komplette Glaspaket buchen (Werkzeug, Training, Marketing).	k.A.
Greifen Sie in diesem Bereich auf externe Dienstleister zurück (beispielsweise im Bereich Schulungen)? Wenn ja, auf welche?	Ja, wir arbeiten mit Spezialisten in den jeweiligen Bereichen zusammen, die unserer Service Partner als Kooperationspartner betreuen.	Schulungen werden überwiegend von der AUDI AG angeboten, z.T. können Audi Partner auch auf örtliche Dienstleister zurückgreifen	Die Schulung werden z.B. durch die BMW Trainingsakademie durchgeführt	Nein	-	Bei Glas arbeitet Ford mit der Firma PS-Service Systeme GmbH zusammen. Darüber hinaus können SMART-Werkzeuge über das Ford Werkstattausrüstungsprogramm von den Betrieben bezogen werden.	k.A.
Welche Vorteile sehen Sie für Ihre Servicebetriebe bzw. Autohäuser durch dieses Smart-Angebot?	Kundenbindung – z. B. Glaser und Teileketten, sog. „Fast Fitter“ nutzen mittlerweile vor allem Stein-schlagschäden, um Kunden zu gewinnen. Wird dort der Fall zu komplex wird oft der Kunde dann doch zum Opel Händler geschickt. -Erhöhung der Auslastung -Verbesserung des Preisimage: Händler, die aktiv S.M.A.R.T.-Repair vermarkten werden als preisgünstig und kundenorientiert wahrgenommen Erzielung zusätzlicher Umsätze & Potenziale, bis hin zum Neuwagenverkauf	Lösung zum Thema „zeitwertgerechte Reparaturen“ anbieten. Audi Partner haben damit auch Kundenkontaktmöglichkeiten mit Fahrern junger und älterer Gebrauchtfahrzeuge. Zusätzlich: Erhöhung der Kundenzufriedenheit, geringe Investitionen bei hohen Erträgen, rasche Amortisation (nach wenigen durchgeführten Reparaturen), Wertsteigerung der eigenen Gebrauchtfahrzeuge sowie Kompetenzaspekt (Kunde fühlt sich gut beraten und hat die Möglichkeit, die Reparaturart zu wählen).	Neue Wertschöpfungsmöglichkeiten konnten realisiert werden; kundenadäquate Angebote	Bessere Wettbewerbsfähigkeit im Markt mit attraktiven Service-Angeboten.	-	Die Autohäuser können bei kleineren Schäden für Kunden oder Versicherer eine kostengünstige Reparatur anbieten und durchführen. Damit können die Betriebe bei Ihren Kunden Vertrauen aufbauen und eine entsprechende Kundenbindung erzielen.	Durch Smart Repair können Segment II- und III-Kunden in der Werkstatt gehalten werden. Smart Repair hilft somit, die Werkstattauslastung zu verbessern.
Bieten Sie auch freien Werkstätten Unterstützung in diesem Bereich an?	Nein, nicht im S.M.A.R.T.-Repair-Bereich speziell. Bei der klassischen Karosserie-Instandsetzung nutzen jedoch auch freie Karosserie- und Lackbetriebe die Karosserie-Schulungen. Die technischen Informationen stehen allen zur Verfügung.	Nein	Nein	Nein	-	Nein.	k.A.

## Smart Repair Angebot für die Vertragspartner

Fahrzeughersteller	LADA Automobile GmbH	Mazda Motors (Deutschland) GmbH	Mercedes-Benz Deutschland Daimler AG	mitsubishi motors deutschland GmbH	NISSAN CENTER EUROPE GMBH	PEUGEOT DEUTSCHLAND GMBH	Porsche Deutschland GmbH
Bieten Sie Ihren Servicebetrieben und Autohäusern Unterstützung im Bereich Reparatur von Kleinschäden?	Wir haben diesen Unterstützungsbereich bisher nicht vorgesehen.	Ja, wir bieten unseren Händlern ein Training/eine Schulung zum Thema „Smart Repair“ mit Kunststoffreparatur, beschädigungsfreiem Ausbeulen und Scheibenreparatur von unserem Kooperationspartner Würth an.	Ja, der Mercedes-Benz Service erhält hierzu ein breit gefächertes Angebot vom Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland (MBVD), das er seinen Kunden anbieten kann	Das Seminar zu Smart Repair wird derzeit komplett überarbeitet und ab 2011 mit neuen Reparaturtechnologien wieder in das Seminarprogramm aufgenommen.	Ja, wir haben eine Kooperation mit der bundesweit tätigen Firma Dent Wizard (Manheim DeFleet Services GmbH)	Ja	Ja
Wenn ja, seit wann?	-	Seit 2006	Seit über zehn Jahren	Bisher im Seminarprogramm von 2005 bis 2008.	Seit Mitte 2008	Seit 2008	Seit September 2009 haben unsere Service-Partner Zugang zu den technischen Anleitungen und Trainingsangeboten der Reparaturmethoden des Porsche After Sales sowie zu einem Leitfaden, der das Angebot dieser Service Produkte beschreibt.
In welchen Bereichen (Lack, Beulen, Innenraum, Sitze, Glas Kunststoff o. ä.) bieten Sie diese Unterstützung an?	-	Kunststoffreparatur, beschädigungsfreiem Ausbeulen und Scheibenreparatur	Windschutzscheibenreparatur, Dellen-Drücken ohne Lackbeschädigung, Kunststoffreparatur, kleinflächiges beilackieren, Polster- und Lederreparatur.	Im Seminarprogramm 2010 bieten wir in dieser Thematik keine Seminare an.	Komplett (Dent Wizard, Color Wizard, Wheel Wizard) siehe auch: <a href="http://www.dentwizard.de/go.to/modix/now/hauptseite.htm">www.dentwizard.de/go.to/modix/now/hauptseite.htm</a>	SmartRepair: Kunststoff, Sitze, Teppichboden, Leder; Blech Dellen und Beulen und GlasRepair	Die Reparaturmethoden umfassen: Glasreparatur, Dellenreparatur, Lackreparatur, Aufbereitung von Leichtmetallrädern, Reparatur des Porsche Kommunikations- und Navigationssystems (PCM), Reparatur von Leder-, Kunststoff und Kunstlederdefekten im Innenraum.
Wie heißen diese Produkte/Dienstleistungsangebote? (Smart Repair o. ä.)?	-	Smart Repair System	Der Oberbegriff für die genannten Reparaturarten im Mercedes-Benz Service lautet SmallRepair	Die neue Seminarbezeichnung wird voraussichtlich „Spot Repair“ lauten. Das Angebot der zurückliegenden Seminare hieß „Zeitwertgerechte, optische Instandsetzung“.	DoL (Dellenentfernung) ohne Lackieren bzw Smart Repair	„SmartRepair“ und „GlasRepair“ im Rahmen des Unfall- und Schadenmanagements	„Porsche Dynamic Repair“. Das Service-Angebot umfasst zum einen die Premium-Reparatur mit Ersatzteilen, mit denen Fahrzeugkomponenten nach Defekt wieder in den Neuzustand versetzt werden. Zum anderen wird unter dem Namen Porsche Dynamic Repair die klassische Reparatur von Beschädigungen angeboten.
Wie sieht diese Unterstützung genau aus?	-	Das Smart Repair System wird von unserem Kooperationspartner Würth bei Bedarf dem Händler oder Wirtschaftsraum als Training angeboten. Würth stattet auch die Händler mit den entsprechenden Werkzeugen und Werkstoffen aus. Die Verfahren und die Werkstoffe sind von Mazda freigegeben.	Dem Mercedes-Benz Service stellt der MBVD einen modularen Baukasten an Unterstützungsleistungen zur erfolgreichen Umsetzung zur Verfügung, wie z.B.: Schulungen, Werbemittel etc. Je nach Angebot im Autohaus und Bedarf an Unterstützung kann der Mercedes-Benz Service individuell die für ihn wichtigen Leistungen auswählen.	Zukünftig werden wir die Seminare in unserem Trainingszentrum in Flörsheim und bei Bedarf auch regional anbieten.	-	Schulungsangebot bzgl. Reparaturmethoden; Angebot von Spezialwerkzeugen, Prozess- und Vermarktungscoaching, POS-Material	-Aufnahme der Reparaturbeschreibungen in das Werkstattinformationssystem der Porsche Zentren -Empfehlungen von Spezialwerkzeugen für die Durchführung dieser Reparaturverfahren -Angebot von Trainingsmaßnahmen -Bereitstellung von Marketingmaterial (Broschüren/Flyer, Leitfäden) und Beschreibungen des Angebots in der Porsche Kundenzeitschrift Christophoros
Müssen sich Ihre Servicebetriebe finanziell an diesem Angebot beteiligen? Wenn ja, in welchem Umfang?	-	Ja, da das Training von externen Trainern durchgeführt wird, werden die Kosten anteilig auf die Teilnehmer umgelegt.	Ja, eine finanzielle Beteiligung der Servicebetriebe findet statt. Der Umfang variiert mit der Breite der angebotenen Leistungen im Retail und der Intensität der genutzten Unterstützungsleistungen.	Die etwaigen Kosten werden sich am Preisniveau unserer technischen Trainings (€ 150/Trainingstag) orientieren, wobei der zukünftige Seminarumfang (Schul-Mantage) noch nicht feststeht.	Nein, eine Beauftragung liegt im Ermessen des Händlers.	Die Angebote entsprechen in ihrer finanziellen Struktur der gemeinsamen Interessenlage.	Die Entwicklung und Vermarktung des Reparaturkonzepts wurde zentral und ohne finanzielle Beteiligung durch die Porsche Zentren umgesetzt.
Müssen die Servicebetriebe/Autohäuser besondere Voraussetzungen erfüllen, um dieses Angebot nutzen zu können?	-	Nein.	Nein	Wir werden keine Vorgaben machen und jedem interessiertem Betrieb die Teilnahmemöglichkeit bieten	Nein	Voraussetzung ist ein Servicevertrag	Die Porsche Qualitätsstandards sind von allen autorisierten Partnern zu erfüllen. Hierzu zählt auch Porsche Dynamic Repair.
Greifen Sie in diesem Bereich auf externe Dienstleister zurück (beispielsweise im Bereich Schulungen)? Wenn ja, auf welche?	-	Ja, Kooperationspartner Würth	Ja, spezialisierte, externe Dienstleister sind elementarer Bestandteil des Konzeptes	Schulungspartner für die MITSUBISHI MOTORS Deutschland GmbH ist die INTEA GmbH in Kerpen. Des Weiteren gibt es in der Thematik „Spot Repair“ eine Kooperation mit der Spies Hecker GmbH, die wir in die Schulung mit einbeziehen werden.	S.o	Coaching wird unterstützt: „SRS - Die Kundenbewegung GmbH“	Reparaturmaterialien und Sonderwerkzeuge kommen nur von geprüften Lieferanten zum Zuge. Eines der Auswahlkriterien war, dass die Lieferanten für ihre spezifischen Materialien, Werkzeuge und Reparaturverfahren Trainingsveranstaltungen anbieten.
Welche Vorteile sehen Sie für Ihre Servicebetriebe bzw. Autohäuser durch dieses Smart-Angebot?	Ob und in welchem Umfang dieses Smart-Angebot zusätzlich Umsatz bringen kann, hat der Händler vor Ort zu entscheiden. Es ist eine spezielle Sparte, die eigentlich schon im Autohaus Eingang gefunden hat, in welchem Umfang auch immer, und gehört aus unserer Sicht schon immer zu den Leistungen einer Werkstatt.	Mit dem Smart Repair System kann der Händler dem Kunden zeitwertgerechte Reparaturen an Karosserie, Kunststoffteilen und Verglasung anbieten, die unter Verwendung von neuen Originalersatzteilen u.U. recht unwirtschaftlich wären. Das Smart Repair System empfiehlt sich auch zur Aufwertung des Gebrauchtwagenbestands.	Durch das SmallRepair-Konzept bindet der Mercedes-Benz Service bestehende Kunden und kann darüber hinaus auch neue Kunden akquirieren. Die Instandsetzung von Schönheitsreparaturen fördert die Kundenzufriedenheit im Service.	Im Angebot der Dialogannahme kann das Angebotssortiment des Mitsubishi-Händlers erweitert und kundenorientierte Zusatzgeschäfte generiert werden.	Kompetenzsteigerung des Autohauses gegenüber dem Kunden, Kosteneinsparung bei der Aufbereitung des Gebrauch- und Vorfuhrwagen-Fuhrparks	Ein Betrieb - Ein Ansprechpartner - Ein Weg, Produkt- und Kernkompetenz, hohes Vertrauen für sensible Reparaturen, Renditesicherung	Den Porsche Zentren können die individuellen Kundenwünsche noch besser bedienen und zusätzliche Umsätze generieren. Gleichzeitig haben sie Sicherheit bezüglich der Qualität der von Porsche freigegebenen Reparaturverfahren und Werkzeuge.
Bieten Sie auch freien Werkstätten Unterstützung in diesem Bereich an?	-	Dieses Training (wie auch alle anderen) steht auch freien Werkstätten zur Verfügung	Die Einzelbestandteile der Unterstützungsleistungen stehen jedem Marktteilnehmer entsprechend geltender GVO-Richtlinien zur Verfügung	Hier verhalten wir uns konform zur GVO.	-	Freien Werkstätten bieten wir die Möglichkeit, per Schulung, Portal und im Bereich des Teilebezugs Informationen zu Reparaturen und Methoden zu erlangen	Im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften steht die Unterstützung allen qualifizierten Partnern zur Verfügung.

## Smart Repair Angebot für die Vertragspartner

Fahrzeughersteller	Renault Deutschland AG	SEAT Deutschland GmbH	ŠkodaAuto Deutschland GmbH	SUZUKI INTERNATIONAL EUROPE GMBH	Toyota Deutschland GmbH	Volkswagen AG
Bieten Sie Ihren Servicebetrieben und Autohäusern Unterstützung im Bereich Reparatur von Kleinschäden?	ja	Ja	Ja.	Nein. Aktuell bieten wir keine Programme zum Thema Smart Repair an. Sollten unsere Händler den Wunsch äußern, werden wir dies sicherlich in unsere Überlegungen aufnehmen.	Ja.	Ja, wir bieten unseren Partnern mit dem Volkswagen Clever Repair Programm eine Komplettlösung.
Wenn ja, seit wann?	Seit 2001.	Seit 2005	Die Clever Repair Leistungen werden seit einigen Jahren durch Werkzeugaktionen und neue Produkte sowie Qualifizierungsangebote unterstützt. Eine spezielle Kommunikationsunterstützung dazu wird vorbereitet. 2009 wurde das Projekt zur Scheibenreparatur als ganzheitliche Marktbearbeitung in ins Leben gerufen.	-	2008	Seit ca. zehn Jahren bietet Volkswagen das Clever Repair Programm an.
In welchen Bereichen (Lack, Beulen, Innenraum, Sitze, Glas Kunststoff o. ä.) bieten Sie diese Unterstützung an?	In allen genannten Bereichen inkl. Felgenreparatur	Lackinstandsetzung, Glasreparatur, Kunststoffreparatur, Teppichreparatur, Lackschadenfreie Ausbeultechnik, Instandsetzung von Aluminiumfelgen	Scheibenreparatur, die Bereiche Ausbeulen, Leder- und Stoff- sowie Kunststoffreparatur ab.	-	Glas, Lack	Lackreparatur (spot repair), Dellendrücken, Scheibenreparatur, Stoffreparatur, Lederreparatur, Kunststoffreparatur und Felgenreparatur
Wie heißen diese Produkte/Dienstleistungsangebote??	Unter dem Claim „Schnellservice ohne Voranmeldung“ bieten wir über das Werkstattnetz der „Renault minute Karosserie“ Partner. Die Arbeiten werden unter ihrem jeweiligen Namen (z. B. „Steinschlagreparatur“) durchgeführt. Für alle Kunden bieten wir aber auch Smart Repair-Leistungen mit den hierfür notwendigen Produkten und Materialien an.	Clever Repair Karosserie, Clever Repair Lack mit VAS Reparatursystem „SprayMax“	Clever Repair	-	SMART Repair	Volkswagen Clever Repair
Wie sieht diese Unterstützung genau aus?	Eine Schulung (in unserem Schulungsinstitut in Brühl oder beim Kunden vor Ort) wird in folgenden Bereichen angeboten: Reparaturmethoden, Anwendungstechnik und Einsatz der Werkzeuge und Hilfsprodukte. Außerdem stellen wir die technische Ausstattung mit Reparaturkoffern, Spezialwerkzeugen und sämtlichen Nebenprodukten (Lacke, Lacknebenprodukte, Kleber, Maschinen, etc.) bereit. Im Bereich Marketing & Kommunikation stellen wir Anzeigenvorlagen zur Verfügung, es gibt darüber hinaus Angebotsposter, Flyer, Mailingvorlagen, Bannerwerbung, Internetwerbung (www.renault-minute.de) und Funk-Spots.	Schulungen	Ein Beispiel ist unsere derzeitige Skoda-Scheibenreparatur Offensive. In einem breitflächig angelegten Projekt haben wir in Absprache mit unseren Service-Gebietsleitern ausgewählte Partnerbetriebe geschult und mit Kommunikationsmedien ausgestattet. Das Paket beinhaltet ein großes Scheibendisplay inkl. speziell angefertigter Windschutzscheibe, eine technische Schulung inkl. Reparaturkoffer sowie ein Marketingcoachingprogramm. Flankiert werden die Leistungen mit Argumentationsfoldern und Hinweisen in den saisonalen Service-Aktionen. Im Rahmen des Dialogannahmeprogrammes werden diese Service-Leistungen zusätzlich aktiv beworben. Innerhalb des Projektes erfolgt eine Ausstattung mit den entsprechenden Werkzeugen, Displays sowie Technik- und Marketingschulungen. Ferner wird die Serviceleistung in Aktionsmaterialien für Endkunden beworben.	-	Schulung, Festlegung der Ausstattung der entsprechenden Reparaturkoffer	Neben den von Volkswagen freigegebenen Werkzeugreparatursätzen werden Schulungen zu allen clever repair Reparaturmethoden angeboten. Zusätzlich können vom Handel Werbemittel, z.B. Banner, bei Volkswagen bestellt werden bzw. kann der Handel auf kostenlose Druckvorlagen zugreifen. Volkswagen bietet ein gesamtheitliches Paket an. Das beinhaltet ein freigegebenes Werkzeugsortiment bzw. Reparatursets, Schulungsangebote und Marketingangebote. Zusätzlich bietet Volkswagen ein Clever Repair Mobile an, das von Partner zu Partner fährt. Durch diesen flexiblen Einsatz wird jeder Partner in die Lage versetzt, Clever Repair Reparaturmethoden anzubieten.
Müssen sich Ihre Servicebetriebe finanziell an diesem Angebot beteiligen? Wenn ja, in welchem Umfang?	Ja. Unsere Partner tragen die Kosten für Produkte und Ausstattung, profitieren allerdings von kostenlosen Vorlagen für Marketing und Kommunikation, kostenlosen Schulungen und bekommen Unterstützung durch unsere Kollegen im Außendienst.	Ja, Schulungskosten 220 Euro pro Tag	Teilweise erfolgt eine Kostenübernahme bei Pilotprojekten. Spezielle Aktionspreise bieten wir je nach Schwerpunkt für Werbemittel, Schulungen bzw. Werkzeuge.	-	Ja. Reparaturkoffer müssen vom Handel gekauft werden.	Die Kosten für die Schulung sind vom Autohaus pro teilnehmenden Mitarbeiter zu zahlen. Die Marketingunterstützungen erfolgen kostenlos bzw. zum Selbstkostenpreis.
Müssen die Servicebetriebe/Autohäuser besondere Voraussetzungen erfüllen, um dieses Angebot nutzen zu können?	Um Partner im Werkstattkonzept, „Renault minute Karosserie“ zu werden, ist die Einhaltung von baulichen Standards und die entsprechende Signalisation erforderlich. Das eingesetzte Personal muss die entsprechenden technischen Schulungen erfolgreich absolviert haben und die Werkstatt- und Werkzeugausrüstung vorhalten. In jedem Fall führt die Renault Deutschland AG im Vorfeld eine Standortanalyse und Wirtschaftlichkeitsberechnung durch.	Nein	Prinzipiell sind jegliche Mittel, Schulungen und Werkzeuge allen Servicepartnerbetrieben zugänglich	-	Ja, der Wille das Geschäft professionell durchzuführen und aktiv zu bewerben	Nein. Jedes Autohaus hat die Möglichkeit, nach erfolgreicher Teilname an den Schulungen diese Art der Reparatur durchzuführen..
Greifen Sie in diesem Bereich auf externe Dienstleister zurück (beispielsweise im Bereich Schulungen)? Wenn ja, auf welche?	Nein.	Nein (intern auf die Volkswagen AG)	Ja, bei speziellen Themen, beispielsweise technische Trainings durch Scheibenreparatur Coachings der Dienstleister.	-	Ja, Schulungen. Clean Company, Würth, PS Service Systeme	Nein, aus unserer Sicht decken die umfassenden Volkswagen Schulungsangebote den vollen Umfang ab.

## Smart Repair Angebot für die Vertragspartner

Welche Vorteile sehen Sie für Ihre Servicebetriebe bzw. Autohäuser durch dieses Smart-Angebot?	Ein breiteres Angebots- und, gezielte Kundenansprache, höhere Kundenfrequenz, bessere Werkstattauslastung, reduzierte Wartezeiten, zufriedene Kunden und somit ein positiver Beitrag zur Kundenbindung, bessere Chancen für Versicherungskooperationen.	-	Marktpotenziale können noch effektiver genutzt werden. Qualitative und faire Serviceangebote bringen zusätzliche Werkstattkontakte und helfen, die Kunden längerfristig an den Service zu binden. Sie bauen auch (insbesondere bei Kunden älterer Fahrzeugsegmente) gewisse Vorbehalte gegenüber dem Markenservice ab. Letztlich ist es immer mit einem positiven Erlebnis verbunden, wenn einem schnell und ohne hohen Kostenaufwand geholfen wird.	-	kostengünstige, zeitwertgerechte Kleinreparatur. Angebot sehr attraktiv vor allem für Privatkunden	Diese Art der Reparatur ist eine günstige Alternative zu konventionellen Reparaturmethoden, insbesondere für die Fahrzeuge älteren Baujahrs. Kunden können so den Werterhalt ihres Fahrzeuges deutlich steigern. Mit unserem clever repair Programm generieren wir zusätzliche Werkstattdurchgänge und steigern damit auch unseren Teileumsatz (Kundenbindung).
Bieten Sie auch freien Werkstätten Unterstützung in diesem Bereich an?	Ja. Über <a href="http://www.parts.renault.com">www.parts.renault.com</a> haben freie Werkstätten Zugriff auf technische Informationen und Informationen zu unseren Produkten, sich Mischformeln für verschiedene Lack-Farbtöne zu suchen, und auch Produkte online zu bestellen.	Ja, beim Thema Schulungen	Unsere Unterstützung bezieht sich auf die Skoda Servicepartner unserer Handelsorganisation	-	nein	Die Schulungen werden auch freien Betrieben angeboten, entsprechend der Volkswagen Trainingsbedingungen.