



Auszeichnung für Autogalerie Neumann GmbH

Werkstatt-Test bestätigt hohe Servicequalität

- Peugeot Werkstatttests werden unerkannt durchgeführt
- Fünf vorbereitete Mängel müssen entdeckt werden
- Unabhängige Tests orientieren sich an alltäglichen Inspektionen

Eine Auszeichnung für besonders gute Leistungen hat das Autohaus Autogalerie Neumann GmbH erhalten. Bei einem internen Werkstatt-Test, den Peugeot 308 HDI bei allen Händlern von unabhängigen Experten durchführen lässt, schloss das Autohaus aus Hagen mit der Gesamtnote sehr gut ab. Neben dem Schwerpunkt

Mangelbehebung standen die Aspekte telefonische Terminierung, Serviceberatung, Rechnungsstellung, Fahrzeugabholung sowie der Gesamteindruck des Betriebes auf dem Prüfstand. „Der Dienst am Kunden und die Qualität unserer Arbeit stehen für uns seit jeher im Vordergrund“, betont Geschäftsführer Herbert Neumann.

„Die Anerkennung unserer Leistung ist für uns zugleich Ansporn, unseren Service noch weiter zu verbessern.“

Der Ablauf der Prüfungen orientiert sich an ganz alltäglichen Inspektionen, wie sie jeder Autofahrer und jede Werkstatt kennt. Der externe Tester erscheint dazu unerkannt mit einem präparierten Fahrzeug. Fünf Mängel, die bei sachgemäßer Wartung nicht unentdeckt bleiben dürfen, sind versteckt. Anhand eines detaillierten Fragebogens werden insgesamt rund 50 Einzelpunkte benotet, jeder Schritt wird eingehend kommentiert. Ein ausführliches Ergebnisprotokoll gibt Aufschluss über mögliche Potenziale zu weiteren Verbesserungen.

Für Peugeot sind diese Tests schon seit Jahren ein wichtiges Instrument zur Qualitätsverbesserung und damit zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Es ist das Ziel der Marke, bei jedem Peugeot Partner mit Service-Vertrag und in jeder Werkstatt optimalen Service zu bieten. Deshalb folgen nach Abschluss des Tests ausführliche Gespräche mit dem Händler, in denen auch konkrete Maßnahmen festgelegt werden. Bas Viveen, Direktor Teile und Service für die Marken Peugeot, Citroën und DS in Deutschland, erklärt: „Die unabhängigen Prüfungen bieten uns ein realistisches Abbild unserer Leistungen. Sie decken Verbesserungspotenziale auf, so dass mit geeigneten Maßnahmen die Servicequalität als Voraussetzung der Kundenzufriedenheit weiter gesteigert werden kann. Denn wir sind erst zufrieden, wenn der Kunde sehr zufrieden ist.“