

Situation: Ein Kunde bringt seinen Pkw zum telefonisch vereinbarten Termin in das Autohaus, um einen Wartungsdienst durchführen zu lassen.

1. Wohin wendet sich der Kunde zunächst, wenn er das Autohaus aufsucht?



2. Welche Bereiche des Autohauses sind an der Bearbeitung des Auftrags beteiligt? Nennen Sie die einzelnen Bereiche und erläutern Sie deren Aufgaben.

Bereich:

Aufgaben:

Bereich:

Aufgaben:

Bereich:

Aufgaben:

3. Nennen Sie drei weitere Geschäftsbereiche eines Autohauses und erläutern Sie Beispiele für Situationen, in denen ein Kunde mit den Bereichen Kontakt hat.

Bereich:

Beispiel:

Bereich:

Beispiel:

Bereich:

Beispiel:



- Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages.
Copyright 2004 by Europa-Lehrmittel

6. Die Kundenzufriedenheit wird im Wesentlichen durch die Technische Produktqualität und die Servicequalität beeinflusst. Nennen Sie die Merkmale.

Technische Produktqualität	Servicequalität

7. Nennen Sie Beispiele für Servicekonzepte, mit denen das Autohaus die Kundenbindung verbessern kann.

8. Erläutern Sie die wesentlichen Merkmale der jeweiligen Kundenarten und geben Sie die Bedeutung für den Betrieb an.
Beschreiben Sie die Erwartungen des Kunden an den Betrieb und notwendige Maßnahmen des Betriebes.

Kundenart und Merkmale	Bedeutung dieses Kunden für den Betrieb	Erwartung des Kunden an den Betrieb	Maßnahmen des Betriebes
Laufkunde			
Dauerkunde			
Stammkunde			
Großkunde			