



Das Aftermarket-Geschäft freier Werkstätten lebt von der Zufriedenheit und dem Vertrauen der Kunden in die Qualität der erbrachten Dienstleistung.

Gute Kundenbeziehungen sind Gold wert: Zufriedene Kunden kommen nicht nur gerne wieder, sie empfehlen die Werkstatt auch an Freunde, Bekannte und Kollegen oder geben online eine positive Bewertung ab. Qualität ist Mehrwert hat die Top 4 Tipps zusammengestellt, wie freie Werkstätten erfolgreich gute Kundenbeziehungen aufbauen.

1. Technische Kompetenz zeigen

Sie sind ein erfahrener Werkstatt-Profi, Ihre Mitarbeiter arbeiten kompetent und gewissenhaft? Dann zeigen Sie das auch nach außen. Informieren Sie zum Beispiel die Kunden darüber, dass Ihr Team sich regelmäßig fortbildet. Erläutern Sie technische Zusammenhänge und die Notwendigkeit von Reparaturen und Wartungsarbeiten. Es geht nicht darum, dem Kunden jeden Schritt haarklein zu erläutern, sondern nachvollziehbar zu machen, dass zum Beispiel viele Arbeitsschritte nötig sind oder zu [erklären, warum eine Reparatur sinnvoll ist](#). Schließlich verkaufen Sie vor allem eine Dienstleistung, die weniger greifbar ist als ein Produkt, das man in die Hand nehmen kann.

2. Qualitäts-Marken-Teile verbauen

Die sorgfältigste Reparatur nützt nichts, wenn minderwertige Teile verbaut werden, die nach kurzer Zeit kaputt oder verschlissen sind. Deswegen sind Markenersatzteile die erste Wahl. Klären Sie Ihre Kunden auf und erläutern Sie auch das Risiko von billigen Ersatzteilen, die in Sachen Qualität zu wünschen übriglassen. Sicherheit geht

vor – Sie als Fachmann können Ihre Kunden aufklären und beraten und damit gleichzeitig Ihre Kompetenz unter Beweis stellen. Denn: [Markenteile sind ihr Geld wert!](#)

3. Zuverlässigkeit zahlt sich aus

Wer vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufbauen will, muss verlässlich sein. Halten Sie Termine ein, treffen Sie klare Vereinbarungen mit den Kunden, zeigen Sie Engagement. Als [Werkstatt des Vertrauens](#) sind Sie der erste Ansprechpartner und bieten bei Bedarf auch eine kurzfristige Lösung an, wenn es irgendwie geht. Wenn der Kunde sein Fahrzeug zur Reparatur in Ihre Hände gibt, vertraut er darauf, dass er sich auf Sie verlassen kann. Auch Erinnerungen an wichtige Termine wie die [Hauptuntersuchung](#) schaffen Vertrauen und werden von vielen Kunden als verlässlicher Service wahrgenommen.

4. Transparenz schafft Klarheit

Dass Ihre Arbeit einen Wert hat, darf sich auch in der Preisgestaltung zeigen. Auch wenn viele Kunden auf den Preis schauen, bringt es am Ende nichts, wenn Sie für Ihre Dienstleistung nicht kostendeckend bezahlt werden. Wenn Sie für Ihre Kunden zuverlässig und professionell eine Dienstleistung erbringen, zahlen die Kunden in der Regel auch gern den angemessenen Preis. Schaffen Sie Transparenz und gehen Sie bei Bedarf die Rechnung mit dem Kunden durch. Damit Sie kostendeckend wirtschaften und auch hinter Ihren Preisen stehen können, ist eine jährliche [Neukalkulation der Preisgestaltung](#) Ihrer Werkstatt-Dienstleistungen empfehlenswert.