

Stellen Sie sich vor: Eine Ihnen unbekannte Dame kommt mit ihrem Auto und gleich mehreren Bremsscheiben nahe der Verschleißgrenze zu Ihnen. Sie ist auf der Suche nach einer guten Werkstatt, ist aber bisher noch nie ganz zufrieden gewesen. **Sie ahnen: Wenn Sie nun umfassend beraten und gute Leistung bringen, könnte Ihnen das eine neue Kundin bringen.**

Sie entscheiden sich dafür, die Bremsscheiben zu ersetzen und verwenden dafür hochwertige Markenersatzteile. Denn Sie wissen: Hiermit fährt sie die nächsten Jahre auf jeden Fall sicher. Auf die Rechnung schreiben Sie: "Einbau von vier Bremsscheiben, Kosten: xx Euro". So weit, so gut. Die Kundin geht. Doch was bleibt bei der Kundin hängen? Sie geht mit dem Wissen, dass ihr Auto repariert wurde. Sie ist vielleicht auch mit dem Service zufrieden. Aber ob sie wieder kommt?

Wir empfehlen: Nutzen Sie Ihre Rechnung, um Ihre Fachkompetenz und Ihr Qualitätsbewusstsein zu kommunizieren. Denn: Mit einer Rechnung beschäftigt sich der Kunde im Nachhinein intensiv.

Statt "Einbau von vier Bremsscheiben" schreiben Sie doch stattdessen "**Einbau von vier Bremsscheiben, Marke XY, ausgezeichnet mit ../ Qualitätssiegel ..**". Unten noch eine Zeile "**Wir legen Wert auf Qualität und verbauen nur Qualitätersatzteile, denn Ihre Sicherheit ist uns wichtig.**", schon zeigen Sie Transparenz und Fachkompetenz. Wetten, dass die Kundin aus oben genannten Fall bei dieser Rechnung eher wiederkommt?

Übrigens: Auch die Materialien in unseren [Werkstatt-Paketen](#) helfen Ihnen in der Kommunikation gegenüber Ihren Kunden.