Vertragswerkstatt oder doch lieber eine freie Kfz-Werkstatt? Diese Frage stellt sich jeder Autofahrer, der auf der Suche nach einer neuen Werkstatt ist. Wodurch zeichnet sich Ihre Kfz-Werkstatt aus? Warum sollte sich ein Autofahrer für Sie entscheiden? Wenn die nächste Reparatur am Auto ansteht oder das Auto für die Hauptuntersuchung fit gemacht werden muss, geht bei Neukunden die Suche nach einer passenden Werkstatt los – jetzt kommen Sie ins Spiel. Die Entscheidung der Neukunden beginnt mit einer möglichen Weiterempfehlung. Aber damit ist es noch nicht getan: Nur wenn die Preise angemessen, die Wartezeit akzeptabel und der Service kompetent und zuverlässig sind, haben Sie die Chance, einen neuen Kunden zu gewinnen. Wir verraten Ihnen, auf was es Neukunden ankommt und mit welchen Tricks und Kniffen Sie die Anforderungen erfüllen können.

Freundlichkeit und Wissen

Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt. Mit einer freundlichen Begrüßung startet alles, mit einer zuvorkommenden Verabschiedung inklusive nachvollziehbarer Rechnung sollte es enden. Ganz egal, wie viel Stress Sie in der Werkstatt haben, versuchen Sie immer freundlich und verständnisvoll Ihren Kunden gegenüber zu sein und bei der Problembeschreibung in Ruhe zuzuhören. Vielen Neukunden ist es wichtig, dass das Auto direkt nach der Problemeschreibung begutachtet wird. Mit diesen drei Punkten kommen Sie schon mal in die engere Wahl. Wenn Sie jetzt noch einen kurzfristigen Termin für das Auto des Neukunden frei haben, eine zuverlässige Kosteneinschätzung erstellen und einen guten Service versprechen, dann wird sich der Neukunden mit Sicherheit für Ihre Werkstatt entscheiden. Achten Sie darauf, in der Wechselsaison, einige freie Termine einzuplanen, wenn mögliche Neukunden sich bei Ihnen melden und kurzfristig einen Termin bei Ihnen in der Werkstatt haben möchten.

Qualität ist Mehrwert-Tipp:

Der letzte Eindruck bleibt. Manchmal ist es einfach stressig und der Kunde kriegt bei der Verabschiedung nicht die Aufmerksamkeit, die optimal wäre. Nutzen Sie einfach einen kleinen Trick: Legen Sie zum Beispiel immer einen kleinen Flyer und Gummibärchen in die Fahrzeuge, die abgeholt werden. Das wird den Kunden beim Einsteigen freuen und kann den letzten Eindruck in eine positive Richtung lenken.

Sauberkeit und Ordnung

Sauberkeit und Ordnung in der Werkstatt ist das A und O. Wenn Neukunden Ihre Werkstatt besuchen, sollten Sie einen positiven Eindruck erhalten. Wirkt Ihre Werkstatt auf den ersten Blick chaotisch, so treten Neukunden gleich den Rücktritt

an, denn wenn keine Ordnung und Sauberkeit in Ihrer Werkstatt ist, wie soll der Neukunde Ihnen dann glauben, dass Sie ordentliche und qualitative Arbeit machen?

Kontakt halten während der Reparatur

Wenn der Neukunde Ihren Kosteneinschätzungen zugestimmt hat, kann es losgehen mit der Reparatur. Falls während der Reparatur neue Mängel oder andere Probleme auftauchen, dann sollten Sie auf jeden Fall immer Ihren Kunden informieren, dass es möglicherweise zu höheren Kosten und Verzögerungen kommen kann. So kann der Neukunde entscheiden, ob weitere Reparaturen gemacht werden sollen und ist zugleich informiert, dass das Auto nicht zu dem genannten Termin fertig gestellt werden kann.

Rechnung

Zum Abschluss der Reparaturen sollten Sie dem Neukunden eine ordentliche und detaillierte Rechnung aushändigen, die er auch versteht. Optimal ist es, wenn Sie sich kurz Zeit nehmen und Ihrem Kunden die Rechnung erklären, damit Sie sicher gehen, dass er alles verstanden hat.

Qualität ist Mehrwert-Tipp:

Seien Sie vom ersten Kontakt an freundlich und hilfsbereit. Bieten Sie dem Neukunden einen ordentlichen Service und halten Sie ihn immer auf dem Laufenden. Nutzen sie möglicherweise kleine Tricks wie Give-aways um Ihrem Kunden zu zeigen, dass er Ihnen wichtig ist. Wenn der Neukunde mit einem Lächeln aus Ihrer Werkstatt geht, dann haben Sie gewonnen. So steigt auch zusätzlich die Weiterempfehlung für Ihre Werkstatt.

Wie gut sind Sie in Ihrer Werkstatt aufgestellt? Machen Sie jetzt unseren Qualitätscheck mit sofortigem Feedback. Selbstverständlich anonym.