

Was ist eigentlich Qualität in der Werkstatt?

1. Qualität in der Werkstatt ist ...

- Umfassender Service, qualifizierte Beratung und der Verbau von Marken-Ersatzteilen
- Wenn der Kunde zurückkommt und nicht die Ware

2. Wann bietet eine Werkstatt hochwertige Qualität bei Produkten und Dienstleistungen?

- Produktberatung/Beratung – Kompetenz
- Vertrauen schaffen – gute Arbeit
- Erreichbarkeit
- Kundenorientiert
- Aufklärung

3. In der Werkstatt wird Qualität gesichert für Produkte...

- Dienstleistungen

4. Woran erkennen Sie Qualität bei Ersatzteilen und was sind Ihrer Meinung nach die Vorteile von Qualitätsteilen?

- Ausarbeitung (Bohrungen, Schliffe, Gewinde, weniger ungefederte Masse, saubere Strahlung)
- Material
- Resistent gegen Rissbildung
- Resistent gegen Umwelteinflüsse
- Keine Rostbildung
- Marke (OE-Prüfnummer)
- Herkunft

5. Worin unterscheiden sich Markenteile von billigen No-Name-Ersatzteilen aus dem Internet?

- OE-Nummer
- Branding Logo Hersteller
- Qualität
- Langlebigkeit
- Prüfungen

6. Warum sollten Werkstätten auf Qualitätsteile setzen und welche Verkaufsargumente für Qualitätsteile gibt es?

- Sicherheit der Kunden
- Werterhalt des Fahrzeugs
- Sicherheit für die Werkstatt
- Wer billig kauft, kauft doppelt.
- Qualität
- Gewährleistung

7. Welche Schwierigkeiten könnten beim Verkauf von Qualitätsersatzteilen in der Werkstatt auftreten?

- Preisdiskussion - Plagiate
- Preisgetriebene Kunden

8. Welche Gefahren drohen Werkstatt und Kunden beim Einbau von gefälschten oder billigen Autoersatzteilen und was kann man dagegen tun?

- Werkstatt:
 - Schlechter Ruf
 - Mehraufwand
 - Das Teil kommt zurück und nicht der Kunde
 - Beim Unfall des Kunden: Schadensersatz oder Schmerzensgeld
- Kunde:
 - Vertrauensverlust
 - Unfall
 - Erneuter Austausch/Einbau -> Kostenaufwand

9. Wie gehen Sie am besten mit schwierigen/preisgetriebenen Kunden um?

- Zuhören ist die beste Verteidigung
- Expertise und Kompetenz
- Keine 08/15-Antworten
- Don't feed the trolls
- Vorteile und Nutzen für den Kunden in den Vordergrund stellen
- Langlebigkeit des Produkts in den Vordergrund stellen

10. Wie reagieren Sie, wenn Kunden Ersatzteile mitbringen und Sie um den Einbau bitten? (mehrere Antworten möglich)

- Ich lehne den Einbau ab.

11. Wie sieht die rechtliche Situation beim Verbau von Ersatzteilen für Werkstatt und Kunden aus? Wer haftet im Schadensfall?

- **Gewährleistung bei Kfz-Ersatzteilen**

Wenn es zu Schwierigkeiten kommt, sind Online-Händler und Hersteller solcher Teile nicht selten unauffindbar. Schon ein einfacher Umtausch kann sich da als schwierig erweisen, erst recht problematisch wird es bei Haftungsfragen im Schadensfall. Übernimmt hingegen die Kfz-Werkstatt sowohl die Beschaffung der Marken-Ersatzteile als auch deren fachgerechten Einbau, liegt die Haftung im Schadensfall bei ihr oder dem jeweiligen Teilehersteller. Kann dem Hersteller ein Fehler nachgewiesen werden, muss er entsprechend dafür aufkommen. Ist die Ursache beim fehlerhaften Einbau zu suchen, ist die Werkstatt in der Pflicht. Ein überschaubares Risiko, da die Hersteller für Rückfragen zur Verfügung stehen oder entsprechende Anleitungen mitliefern. Das bietet Sicherheit für den Kunden und die Werkstatt.

Die Regelungen sind somit klar: Ist im Schadensfall der Schaden auf das Kfz-Ersatzteil zurückzuführen, trägt der Hersteller des Ersatzteiles die Gewährleistung. Diese Rechtslage hilft Ihnen jedoch nur, wenn der Hersteller des Ersatzteiles Ihnen bekannt und auffindbar ist. Deswegen der klare Rat: Kaufen Sie ausschließlich Kfz-Ersatzteile von Markenherstellern, damit Sie sich auf die Gewährleistung des Herstellers verlassen können.

Ist der Schaden auf den mangelhaften Einbau zurückzuführen, stehen Sie als Kfz-Werkstatt in der Gewährleistung. Das gilt im Übrigen auch, wenn Sie vom Kunden mitgebrachte Kfz-Ersatzteile verbauen. Im Schadensfall müssten Sie nachweisen, dass der Schaden auf das Ersatzteil und nicht auf Ihren Einbau zurückzuführen ist. Ganz konkret bedeutet das: Egal, was Ihnen der Kunde unterschreibt oder was Sie vereinbaren: Verbauen Sie ein mitgebrachtes Kfz-Ersatzteil tragen Sie die Gewährleistung für den Einbau.

Teamarbeit

Fallbeispiel 1: Das Wochenende steht vor der Tür, die letzten 15 Minuten bis zum Feierabend. Ein Kunde kommt in Ihre Werkstatt und bittet Sie um einen schnellen Ölwechsel. Das billige No-Name-Öl dafür hat er mitgebracht. Was tun Sie?

Fallbeispiel 2: Ein Kunde besteht auf den Einbau eines mitgebrachten Bremsenteils aus dem Internet. Wenn Sie es nicht einbauen, will er sich an eine andere Werkstatt wenden. Welche Möglichkeiten haben Sie?

Fallbeispiel 3: Ein Kunde kommt zu Ihnen in die Werkstatt und fragt Sie, welche Ersatzteile er für sein Auto kaufen soll. Im Internet hat er viele günstige Angebote gesehen und fragt sich nun, warum er den teureren Preis für Markenteile zahlen sollte. Was raten Sie ihm?

Diskutieren Sie die Fallbeispiele mit der gesamten Klasse.

Um an dem **Gewinnspiel** von Qualität ist Mehrwert teilzunehmen, können Sie **ein Fallbeispiel** auswählen und Ihre Lösung schriftlich ausarbeiten oder ein kurzes Video drehen, in dem Sie den Fall als Gespräch zwischen Kunde und Werkstattmitarbeiter nachspielen. Senden Sie das Ergebnis an kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de und mit etwas Glück können Sie Karten für die **Automechanika 2022** für die ganze Klasse gewinnen.

Für die Veröffentlichung des Videos auf der Website qualitaet-ist-mehrwert.de benötigen wir die Genehmigung der zu sehenden Personen.