

Was ist eigentlich Qualität in der Werkstatt?

Beantworten Sie die untenstehenden Fragen in stichpunktartiger Form. Als Hilfe können Sie auf die Internetseite mein-autolexikon.de zurückgreifen – dort finden Sie weiterführende Informationen zum Thema Teilequalität.

mein
auto
lexikon

1. Qualität in der Werkstatt ist ...

2. Wie kann eine Werkstatt hochwertige Qualität bei Produkten und Dienstleistungen erbringen? (mindestens 3 Punkte)

3. In der Werkstatt ist Qualität besonders wichtig bei Ersatzteilen und _____.

4. Woran erkennen Sie Qualität bei Ersatzteilen?

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

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

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

8. Welche Gefahren drohen Werkstatt (1) und Kunden (2) beim Einbau von gefälschten oder billigen Autoersatzteilen?

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

10. Wie reagieren Sie, wenn Kunden Ersatzteile mitbringen und Sie um den Einbau bitten?

- Ich lehne den Einbau ab.
- Ich kläre den Kunden über die Risiken auf und lasse ihn ein Gewährleistungsformular unterschreiben, um mich abzusichern.
- Der Kunde ist König: Ich baue das Ersatzteil ohne Probleme ein.
- Ich prüfe jeden Fall individuell, führe mit dem Kunden ein Beratungsgespräch und entscheide dann über das weitere Vorgehen.

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

Teamarbeit

**Wählen Sie eines der unten genannten Szenarien aus und spielen Sie das als Rollenspiel nach.
Achten Sie dabei auf die Vollständigkeit Ihrer Argumentation.**

**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.

Wir freuen uns, wenn Sie die Teamarbeit filmen und uns die Videos zukommen lassen. Unter allen eingesendeten Videos verlosen wir tolle Preise für die ganze Klasse. Videos an: kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de