

## AUTOMOTIVE ÜBERPRÜFUNGEN

### Service-Prozess Überprüfung

#### Hintergründe

#### Worum geht es

Die Service-Prozess Überprüfung ist eine Mischform zwischen einem verdeckten Mystery-Test (Werkstatt-Test) und einer terminlich fest eingeplanten, strukturierten Prozessanalyse in einer Reparaturwerkstatt (Auto / Motorrad). Bewährte Elemente beider Untersuchungsformen wie Momentaufnahme (z.B. für Terminannahme / Kostenvoranschlag) und Dokumentenprüfung (z.B. für Werkstattplanung, Auftrags- und Abrechnungsphase) werden bei einem Besuch beim Leistungsanbieter kombiniert und zur Ableitung von Verbesserungsvorschlägen im Service-Prozess herangezogen.

#### Nutzen / Ziele

#### Was soll erreicht werden

Mit der Service-Prozess Überprüfung helfen wir Ihnen, Potential für Prozessverbesserungen zu erkennen und sichtbar zu machen. Die vorgeschlagenen Massnahmen zur Prozessoptimierung fokussieren auf Prozesseffizienz (z.B. Ertragssteigerungen) und höhere Kundenzufriedenheit. Im Vergleich zum Werkstatt-Test rückt der Coachingansatz stärker in den Vordergrund und der Einsatz von Test- oder Kundenfahrzeugen entfällt.

#### Vorgehensweise

#### Wie arbeiten wir

Die Planung und Umsetzung der Service-Prozess Überprüfung erfolgt praxis-orientiert und läuft nach folgendem Raster ab:

- Konzeption (Festlegen von Zielsetzungen mit dem Auftraggeber, Definition Prüfzenario und Ablaufmethodik, Information Projektbeteiligte)
- Vorbereitung (Projekt Set-up mit Ausarbeitung des Prüfkataloges, Aufbereitung von Fahrzeugdaten für Testanruf, Schulung unserer Sachverständigen auf markenspezifische Service- und Repair-Standards)
- Durchführung (Mystery Call für Teilprozess Terminierung und Überprüfung vor Ort der Teilprozesse Fahrzeugannahme, Arbeitsausführung in der Werkstatt, Fahrzeugrückgabe und Abrechnung)
- Berichterstattung (Abschlussgespräch vor Ort nach der Überprüfung, Aufbereitung und Auswertung der Prüfergebnisse, Aufzeigen von Handlungsoptionen)
- Verbesserung (Festlegen und Umsetzen von Schulungs- und Korrekturmassnahmen zusammen mit dem Auftraggeber, evtl. Wiederholung der Service-Prozess Überprüfung nach vereinbarter Frist)

#### Profil

#### Wer sind wir

Hubrun Beratungen GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit klarem Fokus. Unsere Kunden – Hersteller und Importeure von Autos und Motorrädern, Garagen- und Retailgruppen, Autohäuser und Werkstätten – vertrauen auf unser persönliches Engagement und unsere grosse Automotive Erfahrung.

#### Kontakt

#### Wie erreichen Sie uns

Hubrun Beratungen GmbH | Oberdorfstrasse 6 | CH-6340 Baar  
T +41 41 760 97 08 | info@hubrun.ch | www.hubrun.ch