

## AUTOMOTIVE TESTS

### Werkstatt-Test

#### Hintergründe

#### Worum geht es

Der Werkstatt-Test gehört zur Gruppe der Mystery-Untersuchungen. Dies sind Verfahren, mit welchen die Dienstleistungs- und Servicequalität verdeckt beobachtet und gemessen wird. Beim Werkstatt-Test werden vorgegebene Marken- und Qualitätsstandards sowie durchgeführte Service- und Reparaturarbeiten im Händlernetz von Auto- und Motorradmarken überprüft. Die Durchführung der Tests erfolgt je nach Art des Verfahrens mit ausgewählten Werkstatt-Kunden des Händlers und/oder durch unsere eigenen Fahrzeug-Sachverständigen.

#### Nutzen / Ziele

#### Was soll erreicht werden

Mit Hilfe von bewährten Verfahren und Methoden zeigen wir auf, wo bei Reparaturnetzwerken die Stärken und Schwächen der Kundenbehandlung und der Servicequalität liegen. Die Ergebnisfokussierung kann vielfältig ausgestaltet werden. Sie reicht von der Erstellung von Stärken- / Schwächenprofile der Dienstleistungs- und Reparaturqualität bis hin zu Leistungsvergleichen mit Wettbewerbern sowie gezielten Hinweisen für Verbesserungen in der Prozessqualität der überprüften Werkstätten.

#### Vorgehensweise

#### Wie arbeiten wir

Die Planung und Umsetzung von Werkstatt-Test Projekten erfolgt praxisorientiert und läuft nach folgendem Raster ab:

- Konzeption (Festlegen von Zielsetzungen mit dem Auftraggeber, Definition Testszenario und Ablaufmethodik)
- Vorbereitung (Projekt Set-up mit Ausarbeiten des Fragebogens, Fahrzeug- und Mängeldefinition, Auswahl Testkunden und Schulung unserer Sachverständigen)
- Durchführung (z.B. Mystery Repair oder Mystery Service gemäss Testszenario ohne oder mit Offenlegung der Testresultate unmittelbar nach der Fahrzeugabholung in der Werkstatt)
- Berichterstattung (Resultatzusammenfassung und Präsentation beim Auftraggeber, Aufzeigen von Handlungsoptionen)
- Verbesserung (Festlegen und Umsetzen von Schulungs- und Korrekturmassnahmen zusammen mit dem Auftraggeber, evtl. Wiederholung der Werkstatt-Test im Händlernetz)

#### Profil

#### Wer sind wir

Hubrun Beratungen GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit klarem Fokus. Unsere Kunden – Hersteller und Importeure von Autos und Motorräder, 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