



Service Prozess Analyse

Über uns

Die **Wagner Beratungsgesellschaft** mbH ist auf die Optimierung der Service- und Technik Qualität und der betrieblichen Beratung in Unternehmen der Automobilindustrie spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobilhersteller, Systemanbieter als auch Autohäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte sind Mystery Shopping (Aftersales Tests) und darauf aufbauende Prozessberatungen. Detaillierte Informationen erhalten Sie unter www.wagner-beratung.de.

Argumente für ein neues Service-Testkonzept

Die Abgrenzung von Wettbewerbern über den Faktor Service-Qualität bekommt eine immer größere Bedeutung. Die Service Prozess Analyse (SPA) ist die konsequente Weiterentwicklung des Werkstatt-Tests und trägt damit entscheidend zur Effizienzsteigerung und Kundenzufriedenheit bei. Die Abgrenzung zum klassischen Werkstatt-Test ist in der Methodenwahl und dem Qualitätsanspruch dieser Variante zu sehen. Der Test geht deutlich mehr in die Tiefe und bekommt dadurch einen stärkeren Beratungs- bzw. Coaching Charakter.

Steigern Sie Ihre Service-Qualität und schöpfen Sie Ihre Umsatzpotenziale aus!

Abbildung: Übersicht und Ablauf der Service Prozess Analyse.

Werkstatt-Test
Service Prozess Analyse
Kostenmanagement
Prozessberatung
Mystery Shopping
Umsatz-Potenzial Check
Unfallschadenmanagement
Serviceassistenz Training
Außendienstmitarbeiter

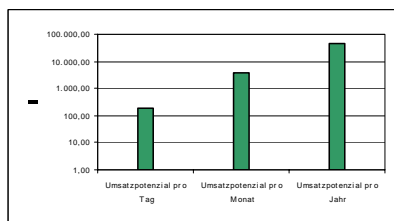
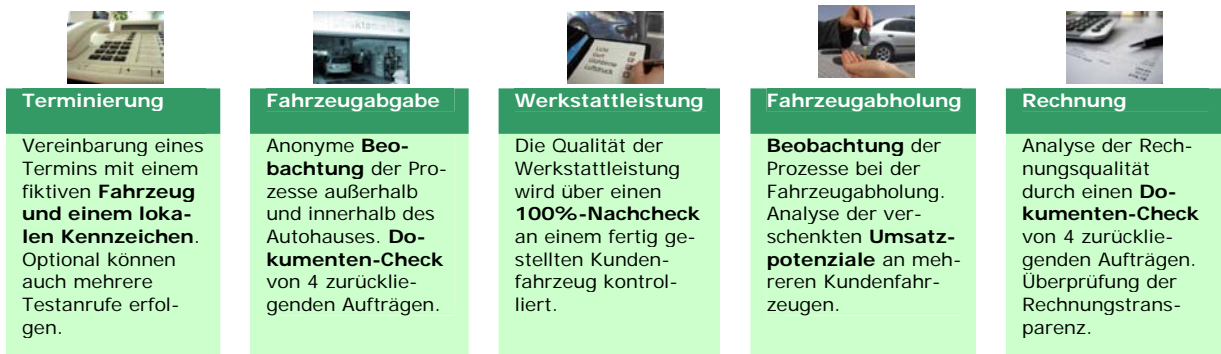
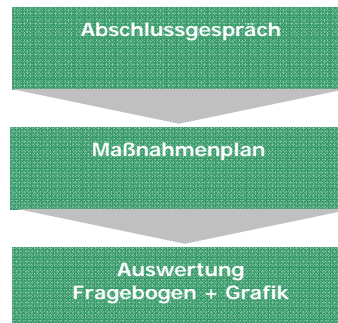


Abb.: Darstellung der Umsatzpotenziale nach Tag, Monat und Jahr.



Ihr Nutzen auf einen Blick

- Nutzung bisher unerkannter Umsatzpotenziale.
- Langzeitbetrachtung statt Momentaufnahme.
- Test- und Kundenfahrzeuge werden nicht mehr benötigt (Kostensparnis).
- Die Gefahr der Testenttarnung entfällt.