



# Service Prozess Analyse

## Über uns

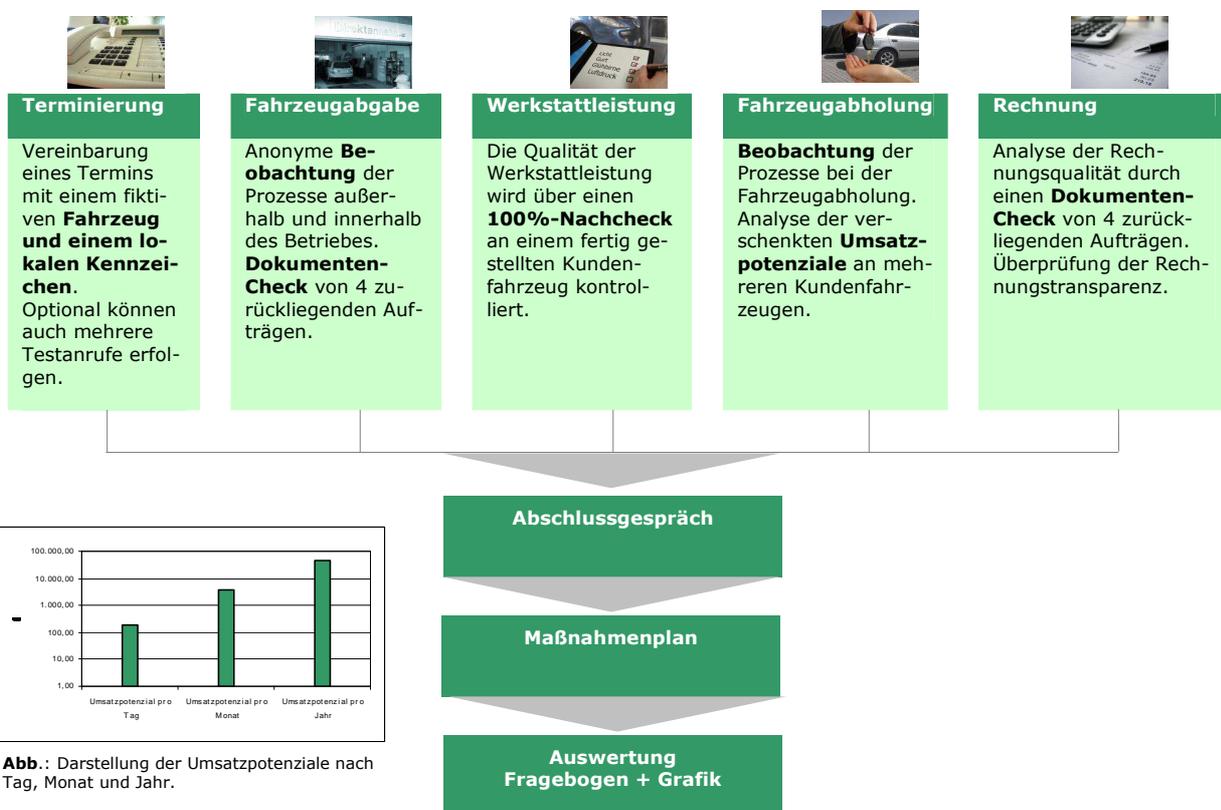
Die **Wagner Beratungsgesellschaft** mbH ist auf die Optimierung der Service- und Technik-Qualität und der betrieblichen Beratung in Unternehmen der Automobil-, Motorrad- und Nutzfahrzeugindustrie spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobil- bzw. Motorradhersteller, Systemanbieter als auch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



**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.

Werkstatt-Test
<b>Service Prozess Analyse</b>
Kostenmanagement
Prozessberatung
Mystery Shopping
Umsatz-Potenzial Check
Unfallschadenmanagement
Serviceassistenz Training
Außendienstmitarbeiter
Nach-Check Werkstatt
Mystery Call und Mail
Verkaufstraining für Serviceberater
GW-Management-Konzept GeWinn
Seminare