



## Leitfaden Terminvereinbarung

### Zeiten:

- Zeit definieren, ab wann Fahrzeuge angenommen werden: 00.00 Uhr
- Zeiten / Anzahl für Wartetermine definieren: XXXXX
- Pausenzeiten berücksichtigen: 00.00 Uhr
- Termine aktiv über den Tag verteilen (Terminentzerrung)

### Ablauf:

- Begrüßung: Tagesgruß, Firma, Name Mitarbeiter
- Grund des Anrufes erfragen (Kunden, die Termine wünschen abfangen)
- Kundenname und Kennzeichen erfragen
- Bei Neukunden: Modell erfassen. Fahrzeugschein per Fax oder Mail zusenden lassen
- Aktualität der Telefonnummer abgleichen bzw. Telefonnummer erfassen
- km-Stand aktualisieren bzw. erfassen
- Reparaturbedarf abfragen und dokumentieren
- Sonstige Auffälligkeiten abfragen (O-Ton exakt erfassen)
- Alternativtermine ab frühestmöglichem Termin anbieten (Kunden aktiv steuern)
- Abholzeit abstimmen und dokumentieren. Fertigstellungstermine nicht zu knapp planen.
- Kunden nach Mobilität fragen (Alternativen anbieten) und ggf. Ersatzwagen reservieren. Hinweis auf Kosten des Ersatzwagens geben. Die Mobilität ist im Terminplaner zu dokumentieren (falls kein Ersatzfahrzeug).
- Hinweis auf die Direktannahme geben (Vermerk im Terminplaner „mit DA“, „ohne DA“)
- Bei TÜV/AU: Hinweis Fahrzeugschein
- Bei Service- und Garantiarbeiten: Hinweis Garantie/Serviceheft
- Bei Ersatzwagen: Hinweis Führerschein
- Termin abschließend zusammenfassen (Datum/Uhrzeit und Service/Reparaturarbeit)