





01

**DAS UNTERNEHMEN**

Die Wagner Beratungsgesellschaft mbH bietet auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittene Konzepte für eine ganzheitliche Optimierung der Qualität in Unternehmen der Kfz.-Industrie. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobilhersteller, Systemanbieter als auch Autohäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte liegen in den Bereichen Service-Marketing sowie der Verbesserung von Prozessabläufen im After-Sales.

Unsere Gesellschaft wurde im Jahr 2001 gegründet und beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter. Die Berater im Außendienst verfügen über mehrjährige Erfahrung im After-Sales und werden im eigenen Hause von speziellen Trainern der Automobilbranche geschult und mit den Anforderungen der Auftraggeber vertraut gemacht. Ein kontinuierlicher Weiterbildungsprozess und regelmäßiger Erfahrungsaustausch stellen dauerhaft ein hohes Qualitätsniveau sicher.

Die Auftraggeber profitieren in besonderem Maße von unserem markenübergreifenden Wissen. Kundenzufriedenheit gehört zu den obersten Unternehmensgrundsätzen, beste Qualität zu bieten steht daher im Fokus unserer Bemühungen.

Durchführung einer Gesamtanalyse



Maßgeschneiderte Testkonzepte

Mängelbehebung

02

## WERKSTATT-TEST

Die Qualität des Service trägt wesentlich zur Imagebildung beim Endverbraucher bei. Unzureichende Werkstatt-Leistungen können das Image nachhaltig schädigen. Aber nicht nur hier bildet ein fundiertes Testprogramm eine erstklassige Grundlage für die Einführung von sinnvollen Prozessverbesserungen. Auch Bereiche wie „Optimale Durchführung einer Service-Direktannahme“ oder „Konformität der Prozesse mit den Hersteller-Standards“ können über ein gezieltes Testprogramm abgedeckt werden.

Auch im Bereich Werkstatt-Test Motorrad können wir Ihnen maßgeschneiderte Testkonzepte bieten, die sich an Ihren Anforderungen orientieren. Dabei setzen wir ausschließlich Tester ein, die selbst seit Jahren Motorrad fahren und sowohl das nötige Fachwissen, als auch das richtige Fingerspitzengefühl für die Beurteilung der Service-Leistung im Zweirad-Bereich mitbringen.

02a

## DOKUMENTATION

Im Anschluss an jeden Test wird mit dem betroffenen Service-Berater sowie den weiteren im Betrieb zuständigen Personen ein offenes Abschlussgespräch geführt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass strittige Punkte noch im Autohaus bzw. Motorradhaus geklärt werden und somit Rückfragen und Reklamationen durch die betroffenen Betriebe minimiert werden.

Die Dokumentation des Test-Ablaufes erfolgt in elektronischer Form. Die Ausarbeitung eines Fragebogens erfolgt gemeinsam und in Abstimmung mit dem Auftraggeber und steht z.B. im Einklang mit den spezifischen Service-Standards.



Telefonische Terminvereinbarung

Fahrzeugübergabe

Gesamteindruck Betrieb

Serviceberatung

Rechnungserstellung

Mängel erkannt / behoben	Gewichtung	Erfüllungsgrad
		3
ja		

03

### MYSTERY SHOPPING

Seit mehreren Jahren sind wir im Bereich Mystery Shopping aktiv, sowohl im Bereich Fahrzeugverkauf, Service & Teile als auch Zubehör. Wir bieten Ihnen ein maßgeschneidertes Programm, das von der Überprüfung der Umsetzung von Telefonstandards innerhalb Ihrer Organisation über gezieltes Mystery Shopping am Point of Sales bis zu einer lückenlosen Dokumentation und elektronischen Archivierung der Ergebnisse reicht.

04

### PROZESSBERATUNG

Unsere Berater implementieren und optimieren nach einer Ist-Analyse (z.B. nach einer durchgeführten Werkstatt-Test-Serie) Prozess-Verbesserungen im After-Sales. Dabei profitieren unsere Kunden von unserem markenübergreifenden Wissen, sei es bei der Umsetzung einer professionellen und effektiven Fahrzeug-Direktannahme oder auch bei der Re-Strukturierung des Karosserie- und Lackbereiches.



Online Abwicklung und Auswertung

■	Einzelergebnisse
■	Positiv aufgefallen ist



Zielgerichtete Prozessberatung

Elektronische Archivierung

05

### AUDITIERUNG

Im Zuge der GVO-Umsetzung in 2003 haben wir bislang mehrere hundert Auditierungen durchgeführt, deren Ergebnisse Basis für die Vergabe neuer Verträge für die Service-Organisationen unserer Auftraggeber sind. Dabei legen unsere Auftraggeber und wir größten Wert auf absolute Verlässlichkeit und Vergleichbarkeit der Ergebnisse. Hier bieten wir Ihnen neben sachkundiger Durchführung des Audits eine umfangreiche Dokumentation der Resultate.

06

### KUNDENZUFRIEDENHEITS-INDEX

Der Kundenzufriedenheits-Index ist für viele Unternehmen ein unverzichtbares Instrument für die Analyse der Schwachstellen in der Handelsorganisation – nicht zuletzt auch, um die jeweiligen Margen-Systeme an die Befragungs-Ergebnisse zu koppeln. Unsere Mitarbeiter können dem Autohaus hier wertvolle Hilfestellung bieten und bei spezifischen Problemen zielgerichtet beraten.

07

### SCHNELLES PROBLEMMANAGEMENT

Die Wagner Beratungsgesellschaft mbH garantiert Ihnen ein schnelles und kompetentes Problemmanagement. Gerade hier stellen wir immer wieder fest, wie wichtig eine offene und rasche Kommunikation zwischen Hersteller, Autohaus und Dienstleister ist.

08

### ZERTIFIZIERUNG I SELBSTKONTROLLE

Wir fordern von uns selbst die Einhaltung unserer hohen Qualitätsstandards, die im Rahmen der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 im Juni 2004 festgeschrieben und dokumentiert wurden.

Die Einhaltung der geforderten Qualitätsstandards durch unsere Mitarbeiter wird regelmäßig von einem unabhängigen Call-Center überprüft. Die Ergebnisse stellen wir unseren Kunden auf Wunsch zur Verfügung. Das bedeutet für Sie volle Transparenz. Und für uns eine Bestätigung unserer Leistung.



Besuchen Sie uns



Der Firmensitz ist Bad Camberg, ca. 50 km nordwestlich von Frankfurt am Main direkt an der A3 gelegen.



A3, Ausfahrt Bad Camberg, Richtung Bad Camberg,  
1. Straße links abbiegen: Gewerbegebiet Otto-Hahn-Straße  
1. Straße rechts abbiegen: Max-Planck-Straße 21

09

## SEMINARE

Wie bieten Ihnen Seminare zu verschiedenen Themenbereichen aus dem Sales- und After-Sales-Geschäft. Dabei gehen unsere Trainer flexibel auf Ihre Bedürfnisse ein und gestalten das Training so, dass einer sofortigen Umsetzung im Autohaus nichts im Wege steht. Informieren Sie sich unter [www.wagner-beratung.de](http://www.wagner-beratung.de) über unsere aktuellen Angebote.

10

## UNSERE REFERENZEN

Wir arbeiten derzeit für mehrere namhafte PKW- und Motorradhersteller aus dem In- und Ausland. Die Durchführung von Werkstatt-Tests und Mystery-Shoppings nimmt hierbei eine zentrale Position ein. Darüber hinaus ist die Auditierung der Service-Standards sowie Betreuung und Beratung im Bereich Service-Marketing-Strategien in Autohäusern und angeschlossenen Niederlassungen ein zentrales Thema. Unsere Kunden profitieren dabei in besonderem Maße von unserem markenübergreifenden Wissen.