Gut beraten

Serviceberater agieren im Spannungsfeld zwischen Kunde, Werkstatt-Team und Chef

Serviceberater gehören zu den am stärksten gestressten Personen in Autohaus und Werkstatt. Zu dem Ergebnis kamen viele Referenten und Teilnehmer unseres ersten Service-Kongresses zum Thema Dialogannahme (vgl. S. 50), den wir gemeinsam mit unserem Schwestermagazin Autohaus veranstaltet haben. Der rege Zuspruch zeigt, dass das Thema Dialogannahme zu den Kernpunkten im Serviceprozess gehört. Die Frage ist, wie man diesen Prozess am besten gestaltet, um die Vielzahl der Aufgaben und Anforderungen, mit denen sich Serviceberater heute konfrontiert sehen, zu bewältigen.

Erfordert komplexe Automobiltechnik auch mehr komplexe Annahmetechnik? Kann man mit einer Hochglanzannahme voller Prüfeinrichtungen Kompetenzpunkte beim Kunden sammeln und will der überhaupt vom Serviceberater in die Geheimnisse der Technik eingeführt werden? Oder ist weniger mehr und der Kunde will vor allem das Gespräch mit einem Menschen, bei dem er das Gefühl hat, mit seinem Auto gut beraten zu werden und einfach gut aufgehoben zu sein?

Auf diese Fragen gibt es keine eindeutigen Antworten. Darum wird sich an der herausragenden Position der Serviceberater nichts ändern. Mag sein, dass sie bei manchen Aufgaben durch neue Technik entlastet werden. Aber das Gespür dafür, ob der Kunde in der Annahme ein Technikfreak ist oder jemand, der statt blanker Zahlen lieber von einem Menschen erklärt bekommt, was an seinem Fahrzeug zu richten ist, hat keine Maschine.

Gehen Sie in sich, bevor Sie Ihren Serviceberatern noch mehr aufladen. Denn an der Schnittstelle zwischen Kunde, Werkstatt-Team und Chef agieren sie nahezu täglich am Limit. Für alle Serviceberater, die ihren Kunden zu den neuen HU-Regeln Rede und Antwort stehen müssen, haben wir gemeinsam mit dem TÜV SÜD ein Sonderheft erstellt, das alle wesentlichen Änderungen für eine gute Beratung enthält.

Frank Schlieben, Chefredakteur