



Händler-Nr.: 13228
 Autohaus Jürgen Banholzer
 Service-Test vom: 10.02.2014
 VD: / BWQ: 54



Ergebnis Durchschnitt Bund 2013



Gesamtergebnis Service- und Reparaturqualität 97,73 % 88 %



Reparaturqualität 100,00 % 91 %

- Beleuchtung aussen beseitigt
- Scheibenwaschdüsen verstellt beseitigt
- Innenbeleuchtung defekt beseitigt
- Kühlmittelstand unter Minimum beseitigt
- ABS-Kabel ausklipsen beseitigt



Servicequalität 97,06 % 87 %

Terminvereinbarung 100,00 % 88 %

Serviceannahme und Auftragserteilung 94,44 % 84 %

Rechnung und Fahrzeugübergabe 100,00 % 91 %



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Daten

Termin

fA0001

Test-Termin

10.02.2014

fA0002

Test-Uhrzeit

13:00

Händler

fA0101

Händlerdaten

Händlernummer	13228
Händlername	Autohaus Jürgen Banholzer
Straße	Riedstr. 4
Postleitzahl	78661
Stadt	Dietingen-Böhringen

fA0106

Telefon / Telefax

07404-3591

Testwagen

fA0401

Modell

Renault

fA0402

Verkaufsbezeichnung

Clio

fA0403

Ident-Nr

VF1KR1P0H40259500

fA0405

Datum Erstzulassung

30.09.2008

fA0406

Km-Stand

82299



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54



fA0407

Datum nächste HU

03.15

fA0408

Handelt es sich um einen Stammkunden ?

Ja

0

Nein

0



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Terminvereinbarung

Gesamtpunktzahl 40 von 40

Anmeldung

fB0101

Die Anmeldung erfolgte am:

27.01.2014

fB0102

Die Anmeldung erfolgte um:

08:00

fB0105

Erfolgte die Annahme des Telefonanrufs mit einer Standardformel (AH, Name, ggf. Funktion)?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -5 |

fB0106

Wer nahm die Anmeldung entgegen (Name)?

Herr Ohnmacht

fB0107

Wollen Sie auf die Fertigstellung des Fahrzeuges warten (Wartekunde)?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

Termin

fB01090

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach Ihrer Telefonnummer gefragt?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ohne Wertung | 0 |
|--|---|

fB01091

Was ist der Anlass des Werkstattbesuches?

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Wartung | 0 |
| <input type="checkbox"/> Saisoncheck | 0 |

fB0110

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach dem aktuellen Kilometerstand gefragt?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -5 |

fB01110

Wurden Sie bei der Terminvereinbarung nach Ihrem Kennzeichen gefragt?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ohne Wertung | 0 |
|--|---|



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54



fB0112

Wiederholte Ihr Gesprächspartner den Termin mit seinen Worten um sicher zu gehen, dass er alles genau verstanden hat?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -5 |

fB0113

Wurden Ihnen aktiv Terminvorschläge angeboten?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10

fB0114

Welcher Werkstatttermin (Datum) wurde vereinbart?

10.02.2014

fB0115

Zu welcher Uhrzeit sollte das Fahrzeug vorgeführt werden?

13:00

fB01160

Wurde Ihnen aktiv ein Ersatzwagen oder eine andere Mobilitätslösung (Bahnkarte, Taxi etc.) angeboten?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ohne Wertung | 20 |
|--|----|

20 von 20

fB0118

Wurden Sie bei der telefonischen Terminvereinbarung an Ihr Wartungsheft erinnert?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Serviceannahme und Auftragserteilung

Gesamtpunktzahl 170 von 180

Allgemein

fB0200

Ist Ihr Name deutlich auf einer Begrüßungstafel / Display sichtbar?

- Ja 0
 Nein 0

fB0201

Wurden Sie beim Betreten der Service-Aannahme begrüßt und angesprochen bzw. wurde gefragt, was man für Sie tun darf?

- Ja 0
 Nein -5

fB0203

Waren Sie pünktlich?

- Ja 0
 Nein 0

fB0204

Kümmerte man sich zur vereinbarten Zeit sofort um Sie?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fB0206

Trug der Service-Berater im Sichtbereich ein Namensschild?

- Ja 0
 Nein -10

Direktannahme

fB0207

Ist eine Direktannahme (Hebebühne) vorhanden?

- Ja 0
 Nein 0

Annahme

fB0301

Wurde der Auftrag am Fahrzeug in Ihrem Beisein aufgenommen (Direktannahme)?

- Ja 30
 Nein 0

30 von 30



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fB0302

Wurde das Fahrzeug bei der Annahme auf eine Hebebühne genommen?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fB0304

Wurden Mängel / Schäden angesprochen?

- Ja 20
 Nein 0
 Ohne Wertung 20

20 von 20

fB030401

Wann war die Erstzulassung des Fahrzeuges?

- vor 2009 0
 2009 oder später 0

fB03041

Für Fahrzeuge älter als 5 Jahre, wurden Motrio Teile angeboten?

- Ja 0
 Nein 0

fB0305

Wurde die Checkliste (Bereich Annahme) in Anwesenheit des Kunden abgearbeitet?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fB0306

Notierte der Serviceberater die von Ihnen in Auftrag gegebenen Arbeiten präzise im Reparaturauftrag?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fB03070

Wurden Sie nach Ihrer Erreichbarkeit am heutigen Tag gefragt?

- Ohne Wertung 10

10 von 10

Auftrag

fB0309

Wurden Sie gefragt ob die Scheibenwaschanlage mit Zusatzmitteln aufgefüllt werden darf?



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
| <input type="checkbox"/> Ohne Wertung | 10 |
| 10 von 10 | |
-

fB0310

Wurden Sie bei der Auftragserteilung auf die Besonderheiten der verwendeten Ölsorte hingewiesen?

- | | |
|--|----|
| <input type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nein | 0 |
| 0 von 10 | |
-

fB0311

Wurde über die Zahlungsmodalitäten gesprochen (Bar / Karte / Rechnung etc.)?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |
-

fB0312

Mussten Sie den Auftrag unterschreiben?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |
-

fB0313

Erhielten Sie eine Durchschrift des Auftrages?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
| 10 von 10 | |
-

fB0316

Erhielten Sie Auskunft über die Rechnungshöhe des Reparaturauftrages?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 30 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
| 30 von 30 | |
-

fB0317

Wurden Ihnen über den Wartungs-/ Saisoncheckumfang hinaus zusätzliche Dienstleistungen und/ oder Produkte angeboten?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 20 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
| <input type="checkbox"/> Ohne Wertung | 20 |
| 20 von 20 | |
-



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54



fB0318

Welche Dienstleistungen und/ ode Produkte wurden Ihnen angeboten?

Verbandskasten



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Mängelbehebung

Gesamtpunktzahl 100 von 100

Mängelliste

fC0300

Eingebaute Mängel:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Beleuchtung aussen
Abblendlicht rechts defekt | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Scheibenwaschdüsen verstellen
rechts | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Innenbeleuchtung defekt
Kofferraumbeleuchtung | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kühflüssigkeit im warmen Zustand unter Minimum setzen
unter Min. | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> ABS-Kabel
hinten rechts | 0 |

Mängel vorher

fC0300103

Beleuchtung aussen vorher:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Bild | 0 |
|--|---|



- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> nicht dokumentiert | 0 |
|---|---|



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fC0300105

Scheibenwaschdüsen vorher:

Bild

0



nicht dokumentiert

0

fC0300108

Innenbeleuchtung vorher:

Bild

0



nicht dokumentiert

0

fC0300114

Kühlmittelstand vorher:

Bild

0



nicht dokumentiert

0



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fC0300118

ABS-Kabel vorher:

Bild

0



nicht dokumentiert

0

Mängel nachher

fC0303

Beleuchtung aussen

beseitigt

20

nicht beseitigt

0

20 von 20

fC0305

Scheibenwaschdüsen verstellt

beseitigt

20

nicht beseitigt

0

20 von 20

fC0308

Innenbeleuchtung defekt

beseitigt

20

nicht beseitigt

0

20 von 20

fC0314

Kühlmittelstand unter Minimum

beseitigt

20

nicht beseitigt

0

nicht beseitigt*

0

20 von 20



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fC0318

ABS-Kabel ausklipsen

- | | |
|---|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> beseitigt | 20 |
| <input type="checkbox"/> nicht beseitigt | 0 |

20 von 20

Weitere Mängel

fC0500

Hat das Fahrzeug weiteres Reparaturpotential

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Nein | 0 |
|--|---|
-

Weitere Mängelbehebungen

Anmerkungen

fc0605

Anmerkungen zur Mängelbeseitigung

-



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Rechnung und Fahrzeugübergabe

Gesamtpunktzahl 120 von 120

Rechnung

fD0101

Ist der derzeitige AW-Preis deutlich sichtbar in der Service-Annahme ausgehängt?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |

fD0102

Sind die aktuellen HU / AU Gebühren deutlich sichtbar in der Service-Annahme ausgehängt?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |

fD01023

Angabe des kommunizierten Stundensatzes Mechanik

81,99

fD0103

Ist die Rechnung übersichtlich und verständlich aufgebaut und in einzelne Jobs aufgeteilt?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10

fD0104

Wurde darauf verzichtet, Kleinmaterial / Additive und Pauschalen (nicht Kleinteile) auszuweisen und zu berechnen?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |

fD0105

Ist der aktuelle Kilometerstand auf der Rechnung erfasst?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10

fD0106

Sind alle Fahrzeuge in der Werkstatt mit Sitz-, Teppich-, Schalthebel- und Lenkradschonern ausgerüstet und sind diese vor der Übergabe an den Kunden entfernt worden?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fD0108

Sind zusätzliche Mängel und fällige Arbeiten auf der Rechnung vermerkt?

- | | |
|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -10 |
| <input type="checkbox"/> Keine zusätzlichen Mängel / fälligen Arbeiten vorhanden | 0 |
-

Übergabe

fD0109

Wurde der Kunde mindestens bis zur Tür begleitet?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | -5 |
-

fD0110

Waren Sie pünktlich zum vereinbarten Abholtermin im Autohaus?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
-

fD0111

Kümmerte man sich zur vereinbarten Zeit sofort um Sie?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 0 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |
-

fD0112

War das Fahrzeug termingerecht fertig?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 20 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

20 von 20

Übergabe Fahrzeug

fD0113

Waren durch die Werkstatt verursachte Arbeitsspuren (Einstellungen, Radio, Uhr, etc.) oder Verunreinigungen vorhanden?

- | | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> Ja | -10 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nein | 0 |
-

fD0114

Wurden die durchgeführten Arbeiten/Kontrollen und Rechnungspositionen leicht verständlich erklärt?

- | | |
|--|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja | 10 |
| <input type="checkbox"/> Nein | 0 |

10 von 10



Händler-Nr.: 13228
 Autohaus Jürgen Banholzer
 Service-Test vom: 10.02.2014
 VD: / BWQ: 54

fD0115

Sind alle in Auftrag gegebenen Arbeiten durchgeführt worden?

- Ja 0
 Nein -10

fD0116

Hat der Serviceberater Ihnen Empfehlungen/ Informationen über an Ihrem Fahrzeug durchzuführenden Wartungen und Arbeiten gegeben?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fD0118

Erinnerungsaufkleber nächste Wartung (A/ B-Säule Fahrerseite) angebracht?

- Ja 10
 Nein 0

10 von 10

fD0119

War die Checkliste für Wartung/Saisoncheck vollständig ausgefüllt?

- Ja 30
 Nein 0

30 von 30

fD0120

Wurde die aktuelle Checkliste verwendet?

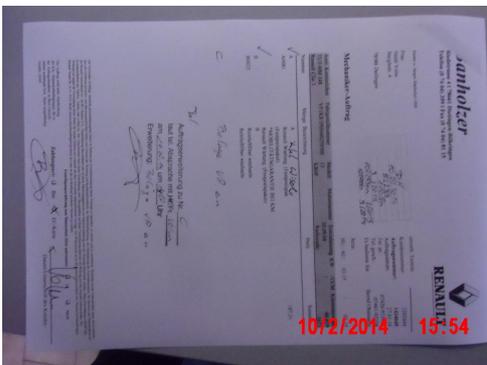
- Ja 0
 Nein -20

Anhänge

fD0121

Auftrag

- Bild 0



- nicht dokumentiert 0



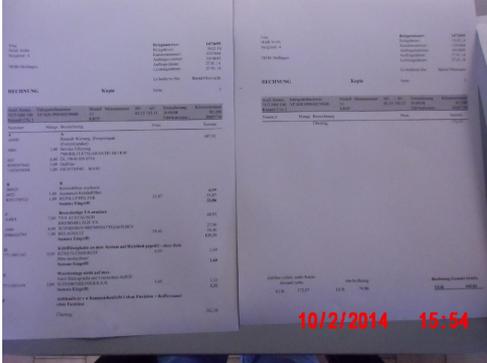
Händler-Nr.: 13228
 Autohaus Jürgen Banholzer
 Service-Test vom: 10.02.2014
 VD: / BWQ: 54

fD0122

Rechnung

Bild

0



nicht dokumentiert

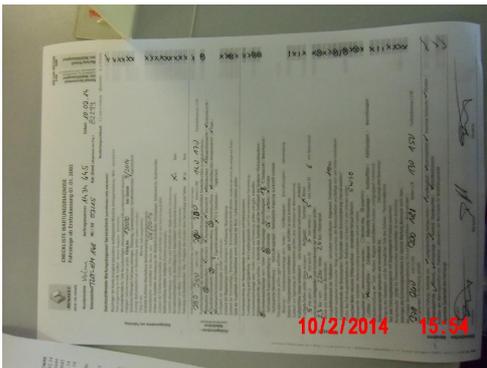
0

fD0123

Checkliste

Bild

0



nicht dokumentiert

0

fD0124

Lagen alle Unterlagen sowie die Rechnung zur Abholung bereit?

Ja

10

Nein

0

10 von 10



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

Testabschluss

Gesamtpunktzahl 0 von 0

Hebebühnen

fE0106

Art der Hebebühnen

2-Säulen-Bühne 0
3

Kurzhub-Bühne 0
1

Serviceberater

fF01011

Serviceberater Vorname:

Bernd

fF0101

Serviceberater Name:

Ohnmacht

fF0102

War der Serviceberater im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

Ja 0

Nein 0

Monteur

fF01031

Monteur Vorname:

David

fF01032

Monteur Name:

Huber

fF0104

War der Monteur im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

Ja 0

Nein 0

Vorgesetzter / Meister

fF01051

Vorgesetzter / Meister Vorname:

Jürgen



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54

fF0105

Vorgesetzter / Meister Name:

Banholzer

fF0106

War der Vorgesetzte / Meister im Rahmen der Auftragsrealisierung anwesend?

Ja 0

Nein 0

Sonstiges

fF0107

Wurde das Ergebnis ohne Einwände akzeptiert?

Ja 0

Nein 0

fF0108

Besonderheiten am Testtag?

-

fF0111

Anmerkungen

-

Ergänzende Bilder und Informationen

fF0112

Ergänzende Bilder und Informationen 1

Bild 0



Händler-Nr.: 13228
Autohaus Jürgen Banholzer
Service-Test vom: 10.02.2014
VD: / BWQ: 54



fF0113

Ergänzende Bilder und Informationen 2

Bild

0