

HARRI112 hilft Autohäusern und Prüfstellen bei der Kundenbindung

Das so genannte Variety seeking ist nicht nur im Konsumgüterbereich bei Produkten des täglichen Bedarfs wie zum Beispiel Taschentüchern und Waschmitteln verbreitet, sondern betrifft zunehmend auch den Dienstleistungsbereich.

Kundenbindungsinstrumente bekommen dadurch eine neue Wertigkeit im Geschäftsgebaren. Das Unternehmen HARRI112 nimmt sich dieser Thematik an.

HARRI112 ist ein Dienstleistungsbetrieb für sämtliche rund ums Thema Auto angesiedelte Unternehmen mit dem Anspruch, 24h optimalen Service und Kundenmanagement zu sichern und dadurch sowohl für die Betriebe als auch für den Kunden einen Mehrwert zu generieren.

Die Gründung erfolgte im Jahre 2005 durch die Kaufleute Holger Wesselmann, Geschäftsführung, und Bernd Kronwald, Prokura.

Das Unternehmen beschäftigt derzeit ca. 45 Mitarbeiter sowohl im Außendienst als auch im Servicecenter.

Ursprünglich konzipiert als Feierabendschaltung nach Geschäftsschluss des Unternehmens, um den Service auszuweiten, bietet HARRI112 nun weitere Dienstleistungen für Autohäuser an.

Der Verwaltungssitz ist in Barmstedt (Schleswig-Holstein), wohingegen das Servicecenter in Poppenbüttel (Hamburg) ansässig ist. Generell werden Mitarbeiter im Servicecenter und im Außendienst so rekrutiert, dass nur autoaffine Kräfte für HARRI112 tätig sind (Autovermietung, Leasinggesellschaften, Autohäuser).

Zudem finden regelmäßig Schulungen und Informationen zur Qualitätssicherung statt. Zu guter Letzt arbeitet HARRI112 mit einer eigens entwickelten Software sowie technologischen Neuerungen zur Kundenerkennung.

Hier einige Tätigkeitsfelder:

- Terminwünsche für Ihre Prüfstelle werden entgegengenommen (z.B. HU/AU, Werkstatt etc).
- Gesprächsannahme Ihrer Telefonzentrale bei Überlastung.
- Erteilung von Auskünften über Öffnungszeiten und Erreichbarkeit.
- Information Ihrer Kunden über anstehende Aktionen Ihres Hauses.
- Überprüfung der Servicequalität im Rahmen der Kundenzufriedenheitsabfrage.

Auch die DEKRA Niederlassung Hamburg nutzt diese Leistungen, um ihr Kundenportfolio zu erweitern.

Kontakt

DEKRA Automobil GmbH
Niederlassung Hamburg-Rahlstedt
Sieker Landstraße 130
22143 Hamburg

Telefon: +49.40.23 60 3-0

Telefax: +49.40.23 39 23