

Automobilgruppe Nord AG, Große Elbstraße 277a, 22767 Hamburg
Tel.: 040 / 380 89 96 - 0, Fax: 040 / 380 89 96 66, Internet: www.anag.net, Email: info@anag.net

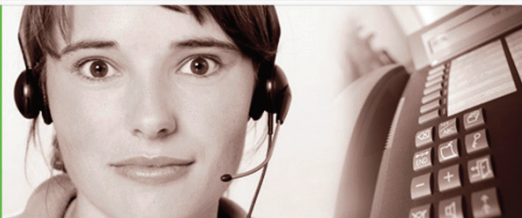
KUNDENBINDUNG DURCH STETIGE ERREICHBARKEIT

HARRI12

Rund um die Uhr geöffnet

„Wenn Sie einen Dollar in ihr Unternehmen stecken wollen, so müssen Sie einen weiteren bereithalten, um das bekannt zu machen“.

Henry Ford
30.07.1863 - 07.04.1947



Das Unternehmen News Jobs Kontakt Impressum Kunden Login

Willkommen bei HARRI12

Nur wenige Autohäuser können es sich leisten, sich nur auf bestehenden Kunden und deren Empfehlungen auszurufen.

Nicht nur im Verkauf, sondern auch im Service und im After Sales müssen bestehende und potentielle Kunden regelmäßig betreut und ihr Interesse geweckt werden. Die möglichen Marketing Instrumente hierfür sind vielfältig. Doch nicht jede Aktion bzw. jedes Instrument erreicht das gewünschte Ziel.

HARRI12 ist ein Dienstleistungsunternehmen für die Automobilbranche, das ein umfangreiches Portfolio mit einem 24 Stunden Service im Namen des Autohauses bietet.

Der Name HARRI steht als Abkürzung für: „Hauseigene Auto-Rettungs-Ruf-Initiative“.

Die Grundidee war und ist es, Autofahrern (Autohaus - Kunden) eine unkomplizierte, schnelle und professionelle Schaden- und Unfall - Hotline mit 24 Std. Erreichbarkeit zu bieten. Gleichzeitig arbeitet HARRI12 nur und ausschließlich im Namen des Auftraggebers (des angeschlossenen Autohauses).

Der Auftraggeber (das Autohaus) bestimmt dabei die Vorgehensweise:

- Wie ist der Abschleppradius
- Welcher Abschlepper wird gewählt
- Ab wann greift die Assistance Abwicklung
- Wird ein Mietfahrzeug zur Verfügung gestellt
- Wo wird das Fahrzeug im Pannen- oder Unfall Vorfall hingebacht

HARRI12 ist ein Dienstleistungskonzept für Autohäuser, um 24h optimalen Service und Kundenbindung zu sichern und dadurch sowohl für Betriebe als auch für den Kunden einen Mehrwert zu generieren.

Zum Einen ist das Autohaus ständiger Ansprechpartner hinsichtlich jeglicher Anfragen und Probleme – auch wenn das Autohaus seine Pforten schließt oder personelle Engpässe hinsichtlich Mitarbeitern bestehen (Krankheit, Urlaub) - und zum Anderen fühlt sich der Kunde dadurch stets gut betreut und aufgehoben – Kundenbindung entsteht.

HARRI12 nimmt den Vorgang auf, protokolliert, kümmert sich um die Schadensabwicklung und informiert den Auftraggeber (das Autohaus) via Fax, E-Mail und/oder SMS. Dabei arbeitet HARRI12 immer versicherungsunabhängig und neutral.

DAS PORTFOLIO VON HARRI112 BESTEHT AUS:

1. Telefonumschaltung während Ihrer Geschäftszeiten

In Zeiten hohen Anrufaufkommens oder knapper Besetzung, aber auch im täglichen Geschäft bietet HARRI112 seinen Partnern an, im Namen des Autohauses Anrufe entgegenzunehmen. Diese werden protokolliert und anschließend an den gewünschten Gesprächspartner, der vielleicht zu Tisch oder in einem Gespräch war, weitergeleitet. Dieser bekommt dann den Grund des Anrufs genannt und kann vorbereitet den Kunden zurückrufen – so geht kein Kontakt verloren und nebenbei fühlt sich der Kunde gut umsorgt.

2. Telefonumschaltung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

HARRI112 stellt einen outgesourceten Mitarbeiter da, der nach Vorgaben des Autohauses bei Pannen, Anfragen usw. nach Geschäftsschluss agiert.

3. Automobil-Benachrichtigungs-Service

Der Kunde wird per SMS über die Fertigstellung einer Reparatur, ein bestelltes Teil oder aber eine Vorführung informiert. Vorteil hierbei ist, dass der Kunde die Information schwarz auf weiß erhält und folglich weder privat noch in einem Meeting gestört wird.

4. Individual-Kunden - Service

Ein Autohaus will beispielsweise wissen, ob ein Kunde mit Maßnahmen, die es durchgeführt hat, zufrieden war.

So kann z.B. evaluiert werden, wie der Umbau eines Autohauses, die Zufriedenheit nach einer Reparatur oder der Service bewertet wird. Das Autohaus hat dann die Möglichkeit, hierauf zu reagieren.



IHR ANSPRECHPARTNER
BEI HARRI112:

Christoph Burgert

Ltg. Vertrieb
Küsterkamp 1
25355 Barmstedt
Telefon: 04123 / 921 96 - 15
Mobil: 0172 / 449 976 9
burgert@harri112.com

IHR ANSPRECHPARTNER
BEI DER ANAG:

Olaf Wendt

Telefon: 040 / 380 89 96 10
Telefax: 040 / 380 89 96 66
Mobil: 0151 - 16 20 20 80
E-Mail: olaf.wendt@de.anag.net

