



IMMER ERREICHBAR

Wie ein Autohaus 24 Stunden für seine Kunden da sein kann, ohne eigene Mitarbeiter dafür zu beschäftigen. Der Dienstleister HARRI112 machts möglich.

In Zeiten von Internet und Handy erwarten die Kunden zunehmend, rund um die Uhr betreut zu werden. Besonders wenn sie eine Panne oder einen Unfall haben, gehen sie davon aus, dass ihr Autohaus für sie da ist. Kleine und mittelständische Betriebe können trotz engagiertem Personal aber nur schwer eine rund um die Uhr Erreichbarkeit gewährleisten. Um diese Lücke zwischen der Erreichbarkeit des eigenen Personals und den Kundenerwartungen zu schließen, bietet der Dienstleister HARRI112 eine unkomplizierte, schnelle und professionelle Schaden- und Unfall-Hotline, die 24 Stunden für die Anrufer da ist. Dabei arbeitet HARRI112 nur und ausschließlich im Namen des Auftraggebers (des angeschlossenen Autohauses).

Darüber hinaus hat HARRI112 aber noch weitere interessante Angebote für Autohäuser:

Telefonumschaltung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

Sie möchten nachts für Ihre Kunden zur Verfügung stehen? Nicht Sie, sondern das Team von HARRI112 schlägt sich die Nächte um die Ohren und Ihnen stehen alle Informationen zur Verfügung, wenn Sie morgens ins Büro kommen.

Telefonumschaltung während Ihrer Geschäftszeiten

In Zeiten hohen Anruferkommens 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 vorbereiten den Kunden zurückrufen – so geht kein Kontakt verloren und nebenbei fühlt sich der Kunde gut umsorgt.

Automobil Benachrichtigungs-Service

Dieser Dienst ist zwar nicht neu, aber zum einen komfortabel und zum anderen sehr fortschrittlich: Ob Kunden einfach per SMS über die Fertigstellung einer Reparatur, ein bestelltes Teil oder aber eine Vorführung informiert werden, alles ist möglich. Der Kunde erhält die Information schwarz auf weiß und wird weder privat noch in einem Meeting gestört.

Individual Kundenbetreuung

Es kommt oft vor, dass ein Autohaus von seinem Kunden wissen möchte, ob dieser mit den Maßnahmen, die es durchgeführt hat, zufrieden war. So kann zum Beispiel evaluiert werden, wie der Umbau eines Autohauses, die Zufriedenheit nach einer Reparatur oder der Service bewertet werden. Das Wissen um Wünsche und Bedürfnisse der Kunden führt meist zu einer längerfristigen Bindung des Kunden als die Bindung über den Preis. Wir unterstützen Ihre Kundenbindungsmaßnahmen u.a. mit folgenden Telefonaktionen: Kundenzufriedenheitsabfragen, Rückgewinnungsaktionen und Terminvereinbarungen.

Fortsetzung Seite 12



Kurz zusammengefasst
 HARRI112 unterstützt seine Kunden 24 Stunden in nahezu allen das Autohaus betreffenden Servicefragen:
 Sie nehmen Terminwünsche für Ihr Autohaus entgegen (z.B. HU/AU, Werkstatt).

- Sie reservieren Gebrauchtfahrzeuge bei Anfragen.
- Sie übernehmen die Gesprächsannahme Ihrer Telefonzentrale bei Überlastung.
- Sie geben Auskunft über Öffnungszeiten und Erreichbarkeit.
- Sie informieren Ihre Kunden über anstehende Events Ihres Autohauses.
- Sie überprüfen auf Wunsch im Rahmen der Kundenzufriedenheitsabfrage Ihre Servicequalität

Die Mazda-Händler-Dienstleistungsgesellschaft (MHD) hat nunmehr ein Rahmenabkommen mit Harri 112 vereinbaren können. Mazda-Partner (Händler und Werkstätten) profitieren dabei nicht nur von den günstigen Konditionen sondern auch von dem breit gefächerten Angebot des Dienstleisters.

HARRI112 wird auch auf den Unfallschaden-Seminaren der MHD Februar/März 2012 anwesend sein.

Sprechen Sie uns an:
 MHD – Sabine Stralucke
 Telefon: +49 228 9127-287
 Telefax: +49 228 9127-168
stralucke@kfgzgewerbe.de

CarGarantie: Damit Ihre Kunden bleiben.

Mit den Garantie- und Kundenkontakt-Programmen von CarGarantie binden Sie Ihre Kunden über Jahre an Ihr Haus.



40 Jahre
CarGarantie

kompetent | fair | versicherter

CarGarantie: Ihr Garantie- und Kundenbindungs-Spezialist.

- Bis zu 10 Jahre Kundenbindung
- Professionelles Kundenbindungs-Center
- Abwicklung von Service- und Wartungsverträgen
- Persönliche Unterstützung durch 50 Außendienstberater
- Optimales Schadenmanagement durch 35 Kfz-Spezialisten
- Schadenzahlung innerhalb von 5 Tagen
- Qualifiziertes CallCenterRecht

CG Car-Garantie Versicherungs-AG
 Tel. 0761 4548-260 • www.cargarantie.com