

▶▶ HARRI12 - Dienstleistung für Autohäuser

Die ursprüngliche Rufumschaltung nach Feierabend bekommt Zuwachs. Gegründet wurde HARRI12 im Jahre 2005 im Hinterhof eines Autohauses. Die Geschäftsleute Holger Wesselmann und Bernd Kronwald, beide mit langjähriger Erfahrung in der Automobilbranche, taten sich zusammen, um das ertragreiche Unfallgeschäft wiederzugewinnen. Die Idee sollte sich in doppelter Hinsicht lohnen. Kunden sollte ein exklusiver Service geboten werden und die Werkstatt besser ausgelastet werden.

Denn in den vergangenen Jahren erbrachte das einst so rentable Neuwagen-Geschäft kaum noch Renditen, was zur Folge hatte, dass die Autohäuser zum Handeln gezwungen waren.

Die Konsequenz hieraus war eine spezielle 0800-er Notruf-Hotline, die das Autohaus seinen Kunden anbieten konnte.

Im Falle einer plötzlichen Panne bekam der Autofahrer unter dieser

Nummer schnell Hilfe. Hieraus ergeben sich zwei Vorteile:

Dem geschädigten Autofahrer kann schnell und unkompliziert geholfen werden und dies geschieht im Namen des Autohauses, was wiederum zur Kundenbindung an das Autohaus führt.

Ausbau des Services

Mittlerweile ist HARRI12 erheblich modifiziert worden und hat seine Abläufe verfeinert. Keine spezielle 0800-er Rufnummer, sondern die eigene Nummer des Autohauses dient nun als Instrument der Kundenbindung.

Außerdem ist HARRI12 auch in anderen Bereichen für Autohäuser tätig: Telefonumschaltung während Ihrer Geschäftszeiten.

In Zeiten hohen Anrufaufkommens oder knapper Besetzung, aber auch im täglichen Geschäft bietet HARRI12 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.

Automobil-Benachrichtigungs-Service

Dieser Dienst ist zwar nicht neu aber zum Einen komfortabel und zum Anderen sehr fortschrittlich: Per SMS wird der Kunde über die Fertigstellung einer Reparatur, die Verfügbarkeit eines bestellten Teils oder aber eine Vorführung eines neuen Autos informiert. Der Kunde erhält die Information in gedruckter Form, wird dabei aber weder im Privaten noch im Geschäftlichen, z.B. in einem Meeting, gestört.

Individual-Kunden - Service

Es kommt oft vor, dass ein Autohaus von seinem Kunden wissen möchte, ob dieser mit den Maßnahmen, die es durchführt hat, zufrieden war. HARRI12 leistet auch das.

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.

Die steigende Nachfrage nach diesen Produkten zeigt den deutlichen Trend, nach dem Kunden immer anspruchsvoller werden. Aus diesem Grund sind die durch HARRI12 möglichen Service-Dienstleistungen unverzichtbare Instrumente, um den Kunden dauerhaft an das eigene Haus zu binden. ▶▶

**HARRI12**

Rund um die Uhr geöffnet

HARRI12 Holger Wesselmann GmbH
Küsterkamp 1 · 25355 Barmstedt

Telefon (04123) 921 96 - 0

Telefax (04123) 921 96 -91

www.harn112.com · info@harn112.com