

Erfolg durch telefonisches Service-Center bei AutoGlas



Christoph Burgert

Herr Burgert, seit eineinhalb Jahren ist unsere Plattform autoglas-sh.de online und seit fast einem Jahr läuft der telefonische Kundenservice über Ihr Haus. Wie sieht ein typischer Ablauf aus, wenn ein Kunde bei autoglas-sh anruft?

Der Autofahrer wählt die zentrale Nummer (0431 5 333 – 112) und das Gespräch wird von einem unserer Mitarbeiter entgegen genommen. Dieser nimmt nun die wichtigsten Daten zur Person und Fahrzeug auf und eine kurze Schadenbeschreibung. Dann werden nach Fahrzeugmarke und Postleitzahlengebiet des Kunden die nächstgelegenen Betriebe herausgesucht. Nun kann der Kunde sich entscheiden, in welchem Meisterbetrieb er gerne seinen Glasschaden reparieren lassen möchte.

Nach welchen Kriterien entscheiden sich die Kunden?

Entweder wählt der Autofahrer einen Betrieb, den er bereits kennt und/oder schon Kunde ist. Auch die Marke ist ein entscheidendes Kriterium, besonders im Premiumsegment. Oft wählt er allerdings auch einfach den Betrieb, der für ihn am nächsten liegt.

Der Autofahrer hat sich nun für einen Betrieb entschieden, wie geht es dann weiter?

Hat der Anrufer sich für eine Werkstatt oder Autohaus entschieden, wird er in der Regel direkt mit dem zuständigen Ansprechpartner vor Ort verbunden. Das spart dem Kunden viel Zeit und er kann direkt mit dem Mitarbeiter im Autohaus seinen Termin vereinbaren. Falls wir einmal nicht direkt verbinden können, wird der Betrieb von uns informiert und meldet sich dann zeitnah bei dem Kunden. In diesem Fall rufen wir auch später nochmal bei dem Kunden an um sicherzustellen, dass der Kontakt mit dem Autohaus zu Stande gekommen ist. Hierbei kommt uns unsere Kompetenz im Bereich Automobil zu Gute. Wir wissen um die Abläufe und Prozesse im Autohaus und versuchen dem Rechnung zu tragen, in dem wir mit unserer Dienstleistung den Service für Kunden und Betrieb so einfach wie möglich gestalten. Viele unserer Mitarbeiter haben selbst einen automobilen Hintergrund.

Was meinen Sie mit einem „automobilen Hintergrund“?

Unser Haus ist seit jeher mit dem Automobilgewerbe verbunden und ist auf den Service im Bereich Automotive spezialisiert. Wir unterstützen rund 1000 Autohäuser mit unserer Dienstleistung. Schon unser Firmenname trägt das Automobil im Namen: HARRI112 steht für „Hauseigene-Auto-Rettungs-Ruf-Initiative“. Die Grundidee war und ist es, Autofahrern (Autohauskunden) eine unkomplizierte, schnelle und professionelle Schaden- und Unfall-Hotline mit 24 Stunden Erreichbarkeit zu bieten, so wie jetzt auch für autoglas-sh.de.

In welcher Form, neben dem Anruf, wird der Betrieb über einen Vorfall informiert?

Über jeden eingegangenen Anruf wird von uns, wie eingangs erwähnt, ein Protokoll erstellt mit den Kunden und Fahrzeugdaten. Dieses wird automatisch per Mail an den zuständigen Mitarbeiter im Betrieb gesendet, sowie an die Geschäftsleitung. So ist das Autohaus bzw. die Werkstatt über jeden Vorfall nochmal schriftlich informiert und der Vorgang ist nachvollziehbar.

Was, wenn ein Kunden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten einen Steinerschlag hat?

Unser Servicecenter ist 24 Stunden, sieben Tage die Woche erreichbar. Ist der Fall nicht dringlich, nehmen wir die Daten auf und informieren den Betrieb, dass der Kunde direkt am nächsten Morgen kontaktiert wird. Handelt es sich um einen Notfall, beispielsweise einen Einbruchschaden, so vermitteln wir den Autofahrer an einen der zehn bei uns hinterlegten Notdienstbetriebe. Diese bieten flächendeckend Hilfe in ganz Schleswig-Holstein auch nachts oder an Sonn- und Feiertagen.

Herr Burgert, ein kurzes Resümee aus Ihrer Sicht nach rund einem Jahr Vermittlung von Glasschäden für autoglas-sh.de.

Die Kunden schätzen sehr den persönlichen Kontakt am Telefon und freuen sich, dass Ihnen schnell weitergeholfen werden kann. Ebenfalls die Tatsache, dass neben freien Werkstätten auch Markenbetriebe zur Verfügung stehen wird als sehr positiv gewertet. Für jedes Fahrzeug und Bedürfnis können wir den richtigen Betrieb vermitteln. Oft haben wir Anrufer, die zunächst denken, sie wären bei Carglass gelandet sind. Dann klären wir Sie darüber auf, dass Sie bei den Meisterbetrieben der Kfz-Innungen sind, den Experten rund ums Auto – nicht nur für Glas. Das überzeugt die Anrufer.