

## KFZ-BETRIEB SPEZIAL

<b>ERTRAGBRINGER NUMMER EINS</b>	<b>4</b>
Die AUDI AG qualifiziert ihr Servicenetz	
<b>DER SERVICE DER ZUKUNFT</b>	<b>6</b>
Dietmar E. Schnepf, Leiter Audi Service Deutschland, im Gespräch	
<b>„WIR BIETEN ORIGINALQUALITÄT“</b>	<b>8</b>
Die AUDI AG hat hohe Ansprüche an ihr Teile- und Zubehörsortiment	
<b>DIE BESTEN TECHNISCHEN TRAININGS</b>	<b>10</b>
Für eine hohe Kundenzufriedenheit braucht man erstklassig qualifiziertes Personal	
<b>VERTRAUEN SCHAFFT ZUFRIEDENHEIT</b>	<b>12</b>
Die Autohaus Krauß GmbH baut bei der Kundenbindung auf ihre Mitarbeiter	
<b>DER MENSCH ZÄHLT</b>	<b>14</b>
Für das Audi Zentrum Krefeld ist Service zuerst Kundenorientierung	
<b>DEN MARKT OPTIMAL BEARBEITEN</b>	<b>16</b>
Audi fördert seine Partner im Service	
<b>ALLES AUS EINER HAND</b>	<b>17</b>
Marketingbausteine und passende Programme	
<b>DIE BESTEN DER BESTEN</b>	<b>18</b>
Audi Top Service Partner	

## IMPRESSUM

### kfz-betrieb SPEZIAL

Das »kfz-betrieb-Spezial« ist als Supplement dem Träger-Titel »kfz-betrieb« beigelegt.

#### Geschäftsführung

Stefan Rühling (Vorsitz)  
Ernst Haack  
Günter Schürger

#### Redaktion

Konrad Wenz

#### Koordination

Ute Jaxtheimer

#### Leser-, Redaktions-Service

Birgit Rüdell / Ursula Zeiss,  
Tel.: 0931/4 18-24 17,  
Fax: 0931/4 18-20 60,  
E-Mail: birgit.ruedell@vogel.de  
E-Mail: ursula.zeiss@vogel.de

#### Layout

Tom Müller (Ltg. VAM Layout)

#### Herstellung

Robert Krauth

#### Druck

Vogel Druck und Medienservice GmbH  
97204 Höchberg

#### Erfüllungsort und Gerichtsstand

Würzburg

#### Anschrift von Verlag und Redaktion

Vogel Business Media GmbH & Co. KG,  
Max-Planck-Str. 7/9, 97082 Würzburg,  
Tel.: (0931) 4 18-24 17,  
Fax: (0931) 4 18-20 60  
<http://www.vogel.de>

## Der Mensch ist ausschlaggebend

**G**uter Service – was ist das? Fragt man den Autofahrer so sind die Antworten genauso vielfältig wie die Möglichkeiten. Sie beginnen beim Preis, gehen über den Anspruch an die technische Kompetenz bis hin zur freundlichen Behandlung. Die Werkstatt steht vor der Aufgabe all diese Anforderungen zu erfüllen.



Foto: Archiv

Wolfgang Michel, Chefredakteur  
»kfz-betrieb«-Wochenjournal & Online

Die Audi Service Partner werden dabei von dem Ingolstädter Automobilhersteller unterstützt. Zum einen durch den Audi Außendienst, der sie intensiv betreut. Zum anderen schnürt die AUDI AG attraktive Servicepakete, die die Dienstleistung des Audi Servicenetzes wettbewerbsfähig und damit für den Autofahrer interessant macht. Und drittens sorgt Audi für das notwendige Know-how im Servicenetz – sowohl technisch als auch menschlich. Diese Spezial-Ausgabe des Branchenjournals »kfz-betrieb« zeigt, mit welchen konkreten Maßnahmen die AUDI AG ihr Servicenetz unterstützt.

Es gilt die Serviceprozesse sicher und vor allem transparent zu gestalten. Sie müssen für jeden nachvollziehbar sein: Für den Monteur in der Werkstatt, für den Serviceberater, für den Teilemitarbeiter und vor allem für den Kunden. Nur so kann der Kunde das notwendige Vertrauen zu seiner Servicewerkstatt aufbauen. Und das heißt auch, dass gerade die soziale Komponente nicht unterschätzt werden darf. Denn bei aller Komplexität der Produkte, bei noch so gut organisierten Prozessen darf man eines nicht vergessen: Guter Service wird von Menschen gemacht – auch das zeigt diese Spezialausgabe.

*Wolfgang Michel*