

Einfach mehr Service

Hilfe bei der Vermarktung von Elektronik-Instandsetzung

Reparaturen an der Kfz-Elektronik sind heute ein fester Bestandteil im Werkstattalltag. Damit der Kfz-Profi die damit verbundenen Vorteile besser zu den Endkunden transportieren kann, hat der Elektronikdienstleister c3 cramm car concepts in Isenbüttel eine Service-Initiative auf den Weg gebracht.

Obstes Ziel dabei ist laut c3-Geschäftsführer Oliver Cramm, den Werkstattfachmann von allen Arbeiten zu entlasten, die nicht direkt mit seinem Fachgebiet zu tun haben. Zuerst sind unnötige Kundennachfragen zu vermeiden – und sei es die Frage „Wann wird mein Auto denn endlich fertig?“. Daher sendet c3 die reparierten Elektronikbaugruppen ab sofort grundsätzlich per Overnight-Express zurück. Somit wird das Paket bis spätestens zwölf Uhr dem Kfz-Betrieb zugestellt. Das garantiert, dass das Auto am gleichen Tag wieder zusammgebaut und dem Kunden übergeben werden kann.

Der Isenbütteler Anbieter garantiert eine Reparaturdauer binnen 48 Stunden inklusive Hin- und Rückversand, womit die Stillstandszeiten der Fahrzeuge, aus denen zu reparierende Steuergeräte ausgebaut wurden, minimal bleiben. „Eine noch schnellere Logistik ist nicht möglich“, so Cramm. Dieses Prinzip setzt das Unternehmen inzwischen auch bei seinen Filialen in Frankreich, der Schweiz und Spanien um.



Hochspezialisiert: Experten reparieren bei c3 (u. a. mit Roboter-Bondern) Kfz-Elektronik. Bilder: Tönshagen, c3

Mehr Hilfen für den Werkstattprofi

Ein weiterer Bestandteil der Initiative ist das kostenlose Marketingpaket, das jede Kfz-Werkstatt bei c3 abrufen kann. Es enthält Materialien zur Information der Endkunden über die heute möglichen Elektronikreparaturen (siehe Infokasten auf der nächsten Seite). Wie sehr sich das Unternehmen an den Bedürfnissen seiner Partner im Kfz-Gewerbe orientiert, zeigt sich zusätzlich daran, wie reparierte Geräte zurückgeschickt werden: Jede Sendung enthält ein Reparaturprotokoll mit den ausgeführten Arbeiten, ein neutrales

Zertifikat für die von c3 gewährte Dreijahresgarantie zur Übergabe an den Endkunden (das der Betrieb personalisieren kann), das reparierte und gereinigte Gerät mit Garantiesiegel und eine vom jeweiligen Techniker unterschriebene Karte, außerdem ein Bestellformular für weiteres Werbematerial.

Wenn wider Erwarten ein Fehler erneut auftritt, übernimmt der Anbieter nicht nur die Kosten für den Ein- und Ausbau der Einheit, sondern auch für einen Ersatzwagen, sofern im Betrieb verfügbar. Der 2014er-Katalog (kostenlos abrufbar – telefonisch für die gedruckte Version oder im Internet als Download) ist inzwischen über 90 Sei-

ten dick – und wird ständig erweitert. Daher lohnt sich immer wieder ein Blick auf die Unternehmens-Webseite



Mit Brief und Siegel: Eine eigene Urkunde bestätigt dem Kunden seine Dreijahresgarantie.



Noch mehr Inhalt: Der 2014er-Katalog hat über 90 Seiten und zeigt, bei welchen Fehlern die Werkstatt nicht mit Eigenmitteln weiterkommt.

www.c3.ag, auf der tagesaktuell neue Reparaturen zuerst zu finden sind – oder aber ein Anruf unter 053 74/9 23 33-0. Erweitert wird das Angebot außerdem um Reparaturen aus den Bereichen Agrargeräte und Busse.

Kundennähe im Fokus

c3 reagiert zeitnah auf die Wünsche seiner ausschließlich gewerblichen Auftraggeber. Wenn sich Endkunden an das Unternehmen wenden, werden diese grundsätzlich an konkrete Werkstätten und Autohäuser vor Ort als Ansprechpartner verwiesen, falls möglich an einen der Stammkunden. Diese wissen den schlanken Ablauf bei der Beauftragung von Reparaturen zu schätzen: Die Abholung kann per Telefon, Telefax, E-Mail oder aber über die Firmen-Webseite angefordert werden. Der Kfz-Profi muss sich also nicht darum kümmern, dass das Paket ‚zur Post gebracht‘ wird. Wenn Stammkunden anrufen, erscheinen deren Name und Daten sofort auf dem Bildschirm der Mitarbeiter, die somit sofort vollumfänglich ‚im Bilde sind‘.

Erfolgt der Anruf bis 15 Uhr, wird die zu reparierende Elektronikbaugruppe noch am gleichen Tag durch einen Expresskurier wie GO! oder UPS abgeholt, in Großstädten oft auch noch

bis 17.30 Uhr. Lästiges Suchen eines Paketdienstes oder eines günstigen Tarifs entfallen. Bereits am nächsten Morgen ist die Sendung in Isenbüttel und wird sofort bearbeitet. Nach dem Eingangs-Check erfolgen Diagnose und Reparatur durch versierte Techniker.

Alles wird im Sinne höchster Qualität streng gemonitort, einschließlich einer Endkontrolle durch einen eigens hierfür ausgebildeten Techniker. Sobald das Paket wieder auf dem Rückweg ist, erhält die Werkstatt eine Fax-Benachrichtigung. Bei bekannten Fehlern wird das Paket am Tag des Eingangs zurückgeschickt. Und die Auslieferung erfolgt dann am Folgetag bis spätestens zwölf Uhr.

Werkstattprofis wissen auch längst, dass ein Blick in den c3-Katalog langwierige Fehlersuchen ersparen kann. Denn sobald der vom Kunden beschriebene Defekt im Katalog zu finden ist, lässt sich auf eine intensive Diagnose der Peripherie verzichten, weil der Fehler dann in der jeweiligen Elektronikkomponente steckt. Dieses Prinzip wird von KRAFTHAND seit 2009 mit den vier Fehler-Finder-Postern unterstützt, die reißen den Absatz gefunden haben. Nachdrucke sind kostenlos direkt bei c3 erhältlich.

Fred Tönshagen

Das neue c3-Marketing-Paket

- 100 Flyer DIN lang, doppelseitig, zur Auslage im Verkaufsbereich, in Kundenautos und zur Verwendung für eigene Mailings
- fünf Tischaufsteller doppelseitig für Verkaufsbereich und Theke
- 250 Aufkleber („Defekte Elektronik in Ihrem Fahrzeug? Wir reparieren, statt teuer zu tauschen. Sprechen Sie uns an.“), zum Aufkleben auf Rechnungen, Briefe, Aufträge und Wartungslisten
- 50 Spiegelanhänger zum Anbringen in Kundenfahrzeugen
- 100 runde Flyer zum Auslegen im Verkaufsbereich, an der Theke und in Kundenfahrzeugen
- drei DIN-A1-Poster mit reparierbaren Baugruppen und den Vorteilen für die Kunden



Hilfe beim Marketing: c3 unterstützt seine Partner mit effektiven Werbematerialien. Bild: Tönshagen