

# Mystery Check durch Entwicklungsagentur Neuss: Service Qualität im Kfz-Handwerk und im Autohandel

Das sind Mitarbeiter, wie Chefs sie lieben: Motiviert bei der Arbeit, freundlich mit den Kunden und begeistert im Unternehmen. Viele Geschäftsführer und Inhaber streben eine solche Service-Qualität in ihren Handwerksbetrieben an. Einige bewegen sich bereits auf gutem Weg. Doch es gibt auch Unternehmen, in denen die Beteiligten noch kein Bewußtsein für ein optimales Betriebsklima entwickelt haben. Der finanzielle Aufwand für eine optimierte innere Einstellung ist minimal. Der finanzielle Nutzen für das Unternehmen, die Mitarbeiter und die Kunden ist maximal.

Die Entwicklungsagentur Neuss, geleitet von Josef W. Kirchhartz, unternimmt einiges, um Mitarbeiter in Unternehmen motivierend zu begleiten. Josef W. Kirchhartz: „Wir waren mal wieder zum ‚Mystery Shopping‘ im Kfz-Handel unterwegs. Im Grossraum Aachen, Köln, Düsseldorf haben wir unterschiedliche Kfz-Händler besucht. Unser subjektiver Eindruck: Nach dem Verkaufsboom des letzten Jahres reißt sich kaum ein Verkäufer um kaufwillige Kunden. Viel zu oft mußten wir erleben, wie sich im Verkaufsraum keiner um uns kümmert.“



Mystery Checks sind Beobachtungsmethoden, die zur Qualitätssicherung eingesetzt werden und dazu dienen, die Servicequalität eines Unternehmens festzustellen, zu bewerten und dauerhaft zu optimieren. Ein Lichtblick beim Mystery Shopping war ein inhabergeführtes Nissan-Autohaus. Inhaber Jochen Schicken: "Servicequalität ist das, was uns am besten von Mitbewerbern unterscheidet. Nur wenn wir mit Service immer nah am Kunden sind, erzielen wir Verkäufe." Diese Aussage zum Verkauf von Neuwagen bestätigt Josef W. Kirchhartz: „Während meines Aufenthaltes wurde ich von Herrn Schicken und seinen Mitarbeitern viermal gefragt, ob ich noch etwas wünsche, wie zum Beispiel etwas zu trinken usw.“

Nach dem Verkaufsboom des letzten Jahres bestimmen inzwischen Kunden die Spielregeln des Verkaufs. Wie konnte das geschehen? Einige Unternehmen haben den Bezug zu den Bedürfnissen ihrer potentiellen Kunden verloren. Geschäftsführer haben Mitarbeiter und Kunden nicht glücklicher, zufriedener oder mitfühlender gemacht. Sie haben Unzufriedenheit genährt und ihr Unternehmen geschwächt.

Wie kann das Kfz-Handwerk seine Zukunft sichern? Es lohnt sich, ein Unternehmen unter die Lupe zu nehmen: Wie stark ausgeprägt sind Loyalität, Motivation und Serviceorientierung? Die Antworten führen zu Zielen und Strategien, die alle im Betrieb tätigen Mitarbeiter und Führungskräfte vorwärts bringt. Kunden mit Service zu begeistern, ist eine nachhaltige Unternehmenssicherung für eine erfolgreiche Unternehmensführung. Kunden- und Mitarbeiterloyalität ist gegenwärtig der größte Erfolgsfaktor für Unternehmen. Denn Menschen beeinflussen, ob Ziele und Strategien greifen und die Unternehmenswerte erhalten bleiben.

Daher ist OpTEAMale Servicequalität (OSQ) im nachhaltigen Management der Schlüsselfaktor für Erfolg im Kfz-Handwerk. Die Internet-Adressen für weitere Informationen sind <http://www.entwicklungs-agentur.eu> , <http://www.service-qualität.biz> oder <http://www.handwerksinfo.biz> .

## Pressekontakt

Hans Kolpak c/o

Josef W. Kirchhartz

Koblenzer Str. 7-9

41468 Neuss

Fon 02131 74 1342

Fax 02131 77 9231

Coach & ImpulsGeber <http://www.Kirchhartz.biz>

Entwicklungs-Agentur <http://www.Entwicklungs-Agentur.eu>

## Unternehmensinfo

Seit Mitte der Neunziger Jahre dient Josef W. Kirchhartz seinen Kunden durch ganzheitliche sinnbringende und gewinnbringende Lebenskonzepte und Berufskonzepte. Wenn Menschen sich umorientieren oder neu orientieren, erzielen sie mit seinen Methoden in einem Netzwerk weiterer Berater rascher Lösungen in individuellen Fragen und Problemstellungen. Das Fokussieren auf die Ziele führt auf einen klaren, realistischen Weg. Treffsicher, lösungsorientiert und in kurzer Zeit verbessern sich die Situationen im Privatleben, im Beruf und im eigenen Unternehmen.