



Service Prozess Analyse

Der 360° Blick auf euren Service

VSF Tagung Leipzig, 2025



Qualität verbessern



Umsätze steigern



Kunden begeistern

Wer wir sind...

Die Auto-, Motorrad-, Fahrrad- und Caravan-Spezialisten im Aftersales

Seit über 20 Jahren Experte in:

- ✓ Beratung & Coaching
- ✓ Training & Akademie
- ✓ Konzepte & Entwicklung
- ✓ Service- & Verkaufs-Analysen
- ✓ Mystery Shopping



Standort Bad Camberg

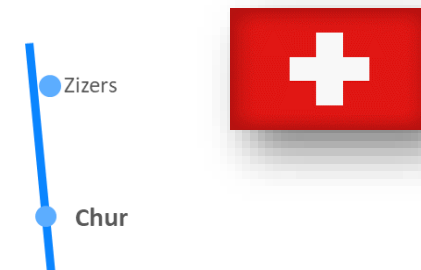


Das zeichnet uns aus:

- 🏆 Höchster Qualitätsanspruch
- 🔧 Praxisnah
- 👍 Hohe Akzeptanz im Handel
- ⊕ Maximal flexibel
- 🤝 Hochqualifizierte Experten
- 🔍 Tiefe Markt- und Markenkenntnisse



Standort Zizers



Agenda



- ✓ Chancen und Ziele
- ✓ Die 5 Schritte der Service Prozess Analyse
- ✓ Bericht und Auswertung
- ✓ Angebot und Fragen

Chancen und Ziele

Wo stehen wir?

- 1 Funktionieren unsere Prozesse?
- 2 Nutzen wir alle Potenziale?
- 3 Wie nehmen Kunden uns wahr?
- 4 Arbeiten wir effizient genug?
- 5 Passt unsere Qualität?

Die Service Prozess Analyse...

...gibt konkrete Antworten

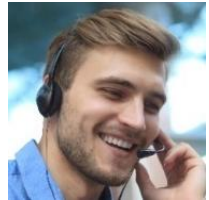
...identifiziert Stärken und Schwächen

...ist euer Fahrplan für die Zukunft

...ist Basis für eine vertiefende Beratung!



Die 5 Schritte der Service Prozess Analyse



1. Terminvereinbarung

anonym



2. Wahrnehmung des Betriebes



3. Aktueller Tagesauftrag

offen



4. Dokumenten-Check



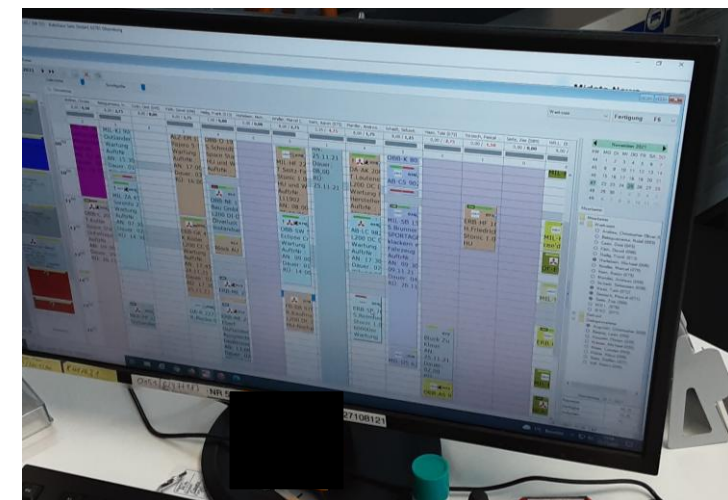
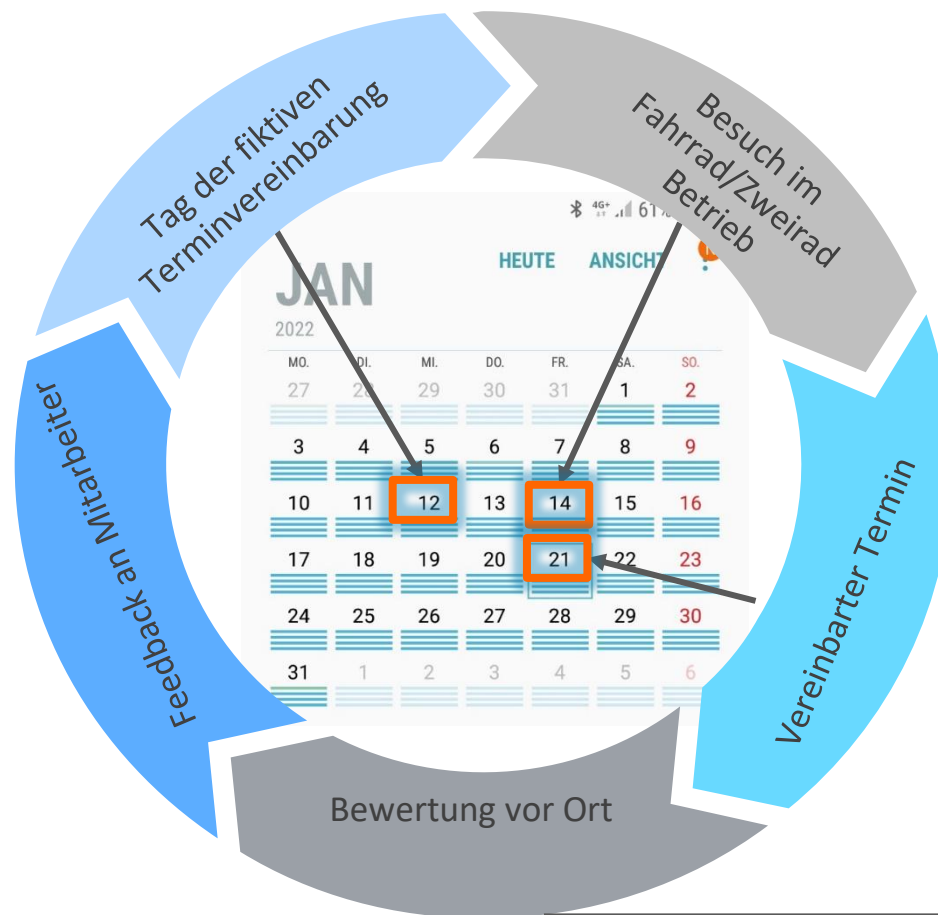
5. Werkstattqualität + Umsatzpotenziale

Wichtige Parameter

1. Einführungsgespräch
2. Methodik
3. Tagesablauf
4. Erkenntnisse / Realitätsnähe
5. Coaching-Charakter
6. Einbindung VSF
7. Dauer

Terminvereinbarung






...die Visitenkarte oder doch nur Abfertigung...



Im Betrieb werden geprüft:

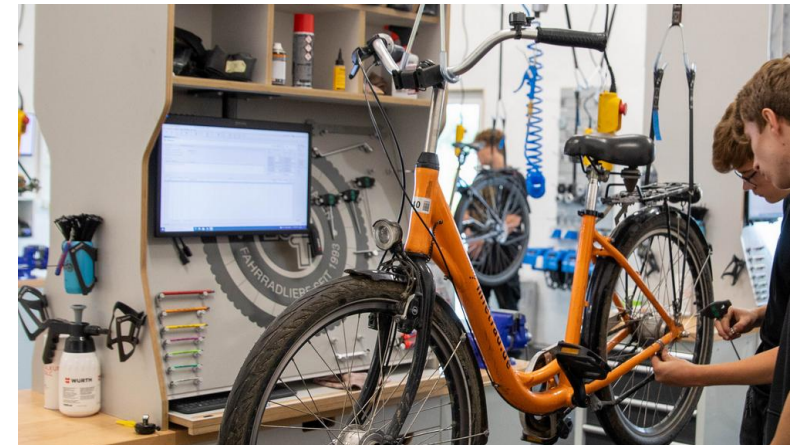
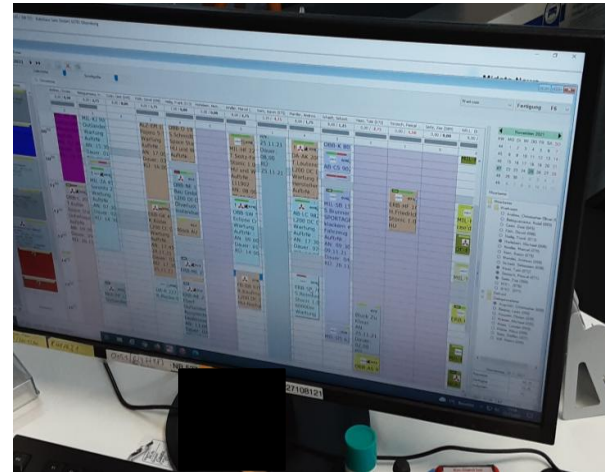
- Dokumentationsqualität (O-Ton Kunde)
- Planung Kapazitäten
- Fahrrad- und Kundendaten

Terminvereinbarung (Prozesse, Auszüge)



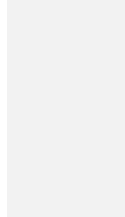

3	Wie viele Anrufversuche waren für die Kontaktaufnahme erforderlich? Abbruch nach 45 Sekunden, wenn keine persönliche Gesprächsentgegennahme erfolgte	<input checked="" type="radio"/> 1 Anruf <input type="radio"/> > 1 Anrufe <input type="radio"/> Nicht relevant	6	6	
4	Vollständige Meldung mit Name des Betriebes und Name des Gesprächspartners? Funktion im Abschlussgespräch klären und im Bemerkungsfeld vermerken	<input checked="" type="checkbox"/> Name Betrieb <input checked="" type="checkbox"/> Name Gesprächspartner Gesprächsannahme durch: Terminvereinbarung durch:	2	2	Peter Meier Peter Meier
6	Wurde nach weiteren Zusatzarbeiten am Fahrrad gefragt und mit O-Ton des Kunden dokumentiert? Prüfung der Dokumentation vor Ort	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Nicht relevant	8	8	   

Wahrnehmung des Betriebes

...mit der Brille des Kunden durch den Betrieb...

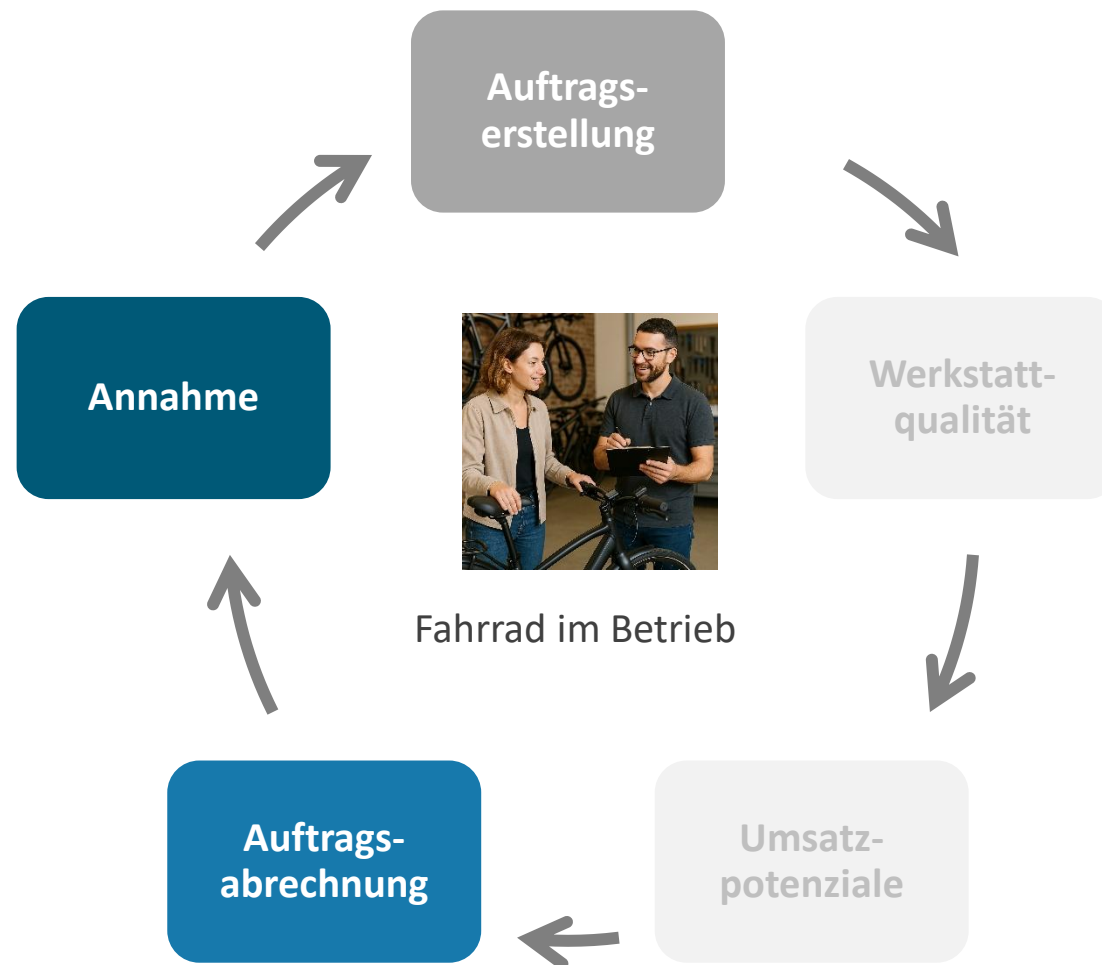


Wahrnehmung des Betriebes (Prozesse, Auszüge)

13 Ist der Zufahrtsweg zum Betriebsgelände klar und hinreichend ausgeschildert?	<input checked="" type="radio"/> Ausgeschildert Zufahrt zu erahnen Nein Nicht relevant	4 4 
16 Wird der Kunde im Servicebereich sofort beachtet und begrüßt?	<input checked="" type="radio"/> Sofort < 1 Minute > 1 Minute Nicht relevant	8 8 
20 Wird die Leistungsfähigkeit der Werkstatt durch verschiedene Aushänge hervorgehoben?	<input checked="" type="checkbox"/> Schulungsnachweise <input checked="" type="checkbox"/> Kammerzugehörigkeit <input checked="" type="checkbox"/> Meisterbrief <input checked="" type="checkbox"/> all-ride Zertifikat	 2 2 2 2 6 6 6 6 


Aktueller Tagesauftrag (Dokumente)

...unverfälscht und realistisch – darauf kommt es an...




Aktueller Tagesauftrag (Prozesse, Auszüge)


8	Findet eine Auftragsvorbereitung statt? Wie beurteilen Sie diese?	<input checked="" type="radio"/> Sehr gut <input type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Befriedigend <input type="radio"/> Nicht erfüllt <input type="radio"/> Nicht relevant	10	10
---	---	---	----	----



28	Wurde der Preis schriftlich auf dem Auftrag dokumentiert?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Nicht relevant	8	8
----	---	---	---	---



30	Wurde der Fertigstellungstermin schriftlich auf dem Auftrag dokumentiert?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Nicht relevant	8	8
----	---	---	---	---




Werkstatt-Qualität

...eine zentrale Kundenanforderung...



Name / Auftragsnr.: _____
 Modell: _____

VSF.Wartung



Gruppe	Bezahl	geprüft und / oder eingestellt	- / ✓	Notiz	Bemerkung
1 Rahmen	1.1 Rahmen	Schäufung auf Krümmung, Verformung und Bruch			
1.2 Gabel	Schäufung auf Krümmung, Verformung und Bruch				
2 Lenkstange	2.1 Lenkstange	Sichtbar Beschädigung			
3 Vorderbau	3.1 Lenker	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße			
3.2 Lenker	Schäufung auf Verformung und Bruch				
3.3 Lenker	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
3.4 Lenker	Schäufung auf Verformung und Bruch				
3.5 Lenker	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
3.6 Lenker	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße				
3.7 Lenker	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße				
3.8 Lenker	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
3.9 Lenker	Schäufung auf Verformung und Bruch				
3.10 Lenker	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
4 Hinterrad	4.1 Hinterrad	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße			
4.2 Hinterrad	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
4.3 Hinterrad	Schäufung auf Verformung und Bruch				
4.4 Hinterrad	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
4.5 Hinterrad	Schäufung auf Verformung und Bruch				
4.6 Hinterrad	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
4.7 Hinterrad	Schäufung auf Verformung und Bruch				
4.8 Hinterrad	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
4.9 Hinterrad	Schäufung auf Verformung und Bruch				
4.10 Hinterrad	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
5 Laufräder	5.1 Laufräder	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße			
5.2 Laufräder	Schäufung auf Verformung und Bruch				
5.3 Laufräder	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
5.4 Laufräder	Schäufung auf Verformung und Bruch				
5.5 Laufräder	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
5.6 Laufräder	Schäufung auf Verformung und Bruch				
5.7 Laufräder	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
5.8 Laufräder	Schäufung auf Verformung und Bruch				
5.9 Laufräder	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
5.10 Laufräder	Schäufung auf Verformung und Bruch				
6 Bremsen	6.1 VR-Bremsen	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße			
6.2 VR-Bremsen	Schäufung auf Verformung und Bruch				
6.3 VR-Bremsen	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
6.4 VR-Bremsen	Schäufung auf Verformung und Bruch				
6.5 VR-Bremsen	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
6.6 VR-Bremsen	Schäufung auf Verformung und Bruch				
6.7 VR-Bremsen	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
6.8 VR-Bremsen	Schäufung auf Verformung und Bruch				
6.9 VR-Bremsen	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
6.10 VR-Bremsen	Schäufung auf Verformung und Bruch				
7 Antriebe	7.1 Antriebe	Einbaulage / Gabelstiel / Luftkammergröße			
7.2 Antriebe	Schäufung auf Verformung und Bruch				
7.3 Antriebe	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
7.4 Antriebe	Schäufung auf Verformung und Bruch				
7.5 Antriebe	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
7.6 Antriebe	Schäufung auf Verformung und Bruch				
7.7 Antriebe	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
7.8 Antriebe	Schäufung auf Verformung und Bruch				
7.9 Antriebe	Werkzeuge gemäß Herstellerangaben geprüft				
7.10 Antriebe	Schäufung auf Verformung und Bruch				



Prüfung am Fahrrad

- 100% Nach-Check am Fahrrad/E-Bike
- Aktueller Tagesauftrag
- Optional 2 weitere Fahrräder/E-Bikes

Prüfen der Wartungspläne

- Logik
- Plausibilität
- Vollständigkeit

Prüfen der Potenziale

- Zubehör
- Verschleißteile
- Schönheitsreparatur

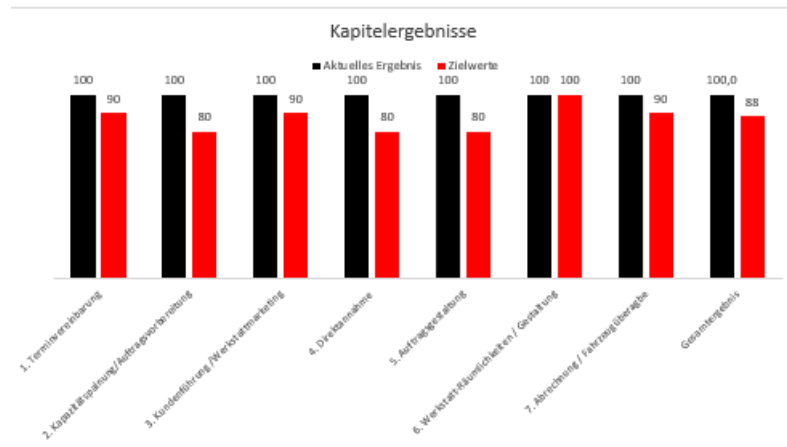
Werkstattqualität (Prozesse, Auszüge)

32	Sind die Räumlichkeiten sinnvoll aufgebaut, bezogen auf Radtransporte? Kurze Wege, freie Wege, sinnvolle Abstellplätze	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Nicht relevant	6	6	
36	Wie beurteilen Sie die Werkstatteinrichtung / Gegebenheiten? Helle Arbeitsplätze, gedämpfter Boden, gute Akustik, Sauberkeit etc.	<input checked="" type="radio"/> Sehr gut <input type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Befriedigend <input type="radio"/> Nicht erfüllt <input type="radio"/> Nicht relevant	10	10	
37	Wie beurteilen Sie die Arbeitsplatzgestaltung? Allgemeine Werkzeugausstattung und -qualität, Arbeitsplatzergonomie, Schnellgreifzone, IT-Einrichtung	<input checked="" type="radio"/> Sehr gut <input type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Befriedigend <input type="radio"/> Nicht erfüllt <input type="radio"/> Nicht relevant	10	10	

Service Prozess Analyse

Fragebogen, Zusammenfassung, Aktionsplan

Ergebnis-Übersicht nach Service-Kernprozessen					
Kapitel	Gewicht	Erreichte Punkte	Erreichte Punkte	Erfüllung in %	Bewertung
1. Terminvereinbarung	10%	46	46	100	Sehr gut
2. Kapazitätsplanung/Auftragsvorbereitung	10%	32	32	100	Sehr gut
3. Kundenführung /Werkstattmarketing	10%	76	76	100	Sehr gut
4. Direktannahme	20%	34	34	100	Sehr gut
5. Auftragsgestaltung	10%	44	44	100	Sehr gut
6. Werkstatt-Räumlichkeiten / Gestaltung	20%	92	92	100	Sehr gut
7. Abrechnung / Fahrzeugübergabe	20%	72	72	100	Sehr gut
Gesamtergebnis		396	396	100,0	Sehr gut



Kunde/NPS (%)

100

Verkaufen (%)

100

Betriebseffizienz (%)

100

Wiederholbesuch (%)

100

Ungenutztes Potenzial (Lohn und Teile)

#BEZUG!

Mängelbehebung (%)

100

AKTION 1: Terminvereinbarung und Kommunikation

Aktueller Status

Die Terminvereinbarung bildet das Fundament für alle nachgelagerten Serviceprozesse. Ist sie unpräzise oder unzureichend abgestimmt, führt dies zwangsläufig zu Störungen im weiteren Ablauf – mit negativen Auswirkungen auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.

Die Analyse hat gezeigt, dass in diesem Bereich ein erhebliches Optimierungspotenzial besteht. Eine strukturierte und qualitätsgesicherte Terminvereinbarung sollte daher als prioritäre Maßnahme angegangen werden, um eine stabile Prozesskette sicherzustellen.

Aktion

Überarbeitung des bestehenden Leitfadens zur Terminvereinbarung:

Zur Sicherstellung eines einheitlichen und qualitätsorientierten Vorgehens wird eine **Mustervorlage** für den Leitfaden entwickelt und bereitgestellt.

Anschließend erfolgt ein gezieltes **Training** zur Terminvereinbarung, das idealerweise in Form eines kompakten **Online-Formats** durchgeführt werden kann. Ziel ist es, die im Leitfaden definierten Standards praxisnah zu vermitteln und nachhaltig zu verankern.

Eng verzahnt mit diesem Modul steht das **Präsenztraining** „Grundlagen der Kommunikation“:

Dieses ganztägige Training stärkt die kommunikativen Fähigkeiten der Mitarbeitenden und legt die Basis für eine wirkungsvolle, kundenorientierte Gesprächsführung – insbesondere im Kontext der Terminvereinbarung und der Serviceannahme.

Verantwortlich

Service-Team

Umsetzung bis

Bis Juli 2025

Service Prozess Analyse

Varianten

Kurzversion

Quick-Check-SPA: 850,00 €

Kongresspreis: 800,00 € (Bestellung heute)

Dauer: 3-4 Stunden

Vollversion

Service Prozess Analyse (in Arbeit)

Die Vollversion ist geplant für das VSF-Audit zur Re-Zertifizierung

Dauer: 1 Tag



Abschluss

*Vielen Dank
und viel Erfolg
in der Praxis!*

Wagner Beratungsgesellschaft mbH
Max-Planck-Straße 21
D-65520 Bad Camberg
Fon +49-(0) 64 34 – 94 27 0
Fax +49-(0) 64 34 – 94 27 27
www.wagner-beratung.de
info@wagner-beratung.de

Ich freue mich über eure Nachricht:
k.wagner@wagner-beratung.de

Schreibt mich gerne an:
c.wagner@wagner-beratung.de



Klaus Wagner · 1.

Profitiere auch Du von der Expertise für After Sales Prozesse und Kommunikation in Motorradhäusern und Reisemobil-Unternehmen!

Themen: #autohaus, #aftersales, #motorradhaus, #mysteryshopping und #prozessberatung

Bad Camberg, Hessen, Deutschland · [Kontaktinformationen](#)



Christoph Wagner

Profitieren Sie von praxisnahen Lösungen für den Automotive- und Motorradbereich! Kunden begeistern - Mitarbeiter motivieren.

Bad Camberg, Hessen, Deutschland · [Kontaktinformationen](#)