

DEKRA Qualitätssiegel für Autozentrum Rausch

- Mazda Händler besticht durch hohe Servicequalität
- Fokus auf Kundenbetreuung
- „ServicePlus“: Kooperation zwischen Mazda Motors Deutschland und DEKRA

Das Mazda Autohaus Rausch in Dresden ist für seine hohe Servicequalität mit dem DEKRA Qualitätssiegel ausgezeichnet worden. Das Zertifikat wird an Mazda Händler verliehen, die das Servicequalifizierungsprojekt „ServicePlus“ der Mazda Motors (Deutschland) GmbH mit Auszeichnung bestanden haben. Mit dieser Qualitätsmaßnahme will der Automobilhersteller die Servicequalität nachhaltig steigern, das Autohaus noch stärker auf den Kunden ausrichten und die internen Abläufe des Autohauses verbessern.

„Der Service des Autohauses ist vorbildlich“, lautet das Fazit von Dietmar Weidl und Uwe Stelzer, Experten der DEKRA Consulting. „Der Betrieb zeichnet sich durch hohe Kompetenz und Nähe zum Kunden aus.“ Das Projekt habe nicht nur die Leistungen für den Kunden verbessert, sondern auch die Abläufe im Autohaus effizienter gestaltet. Matthias Rausch, Geschäftsführer des Autohauses Rausch, ergänzt: „Die Auszeichnung bestätigt unsere Philosophie: Bei uns steht der Kunde in jeder Hinsicht im Mittelpunkt. Daher setzen wir alles daran, ihn mit Bestleistungen zu überzeugen. Der erfolgreiche Abschluss des Projektes zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“

Im Rahmen des Projektes hatten Berater der DEKRA Consulting das Autohaus analysiert



Frau Peggy Walther (Reception), Herr Roth (Mazda), Herr Lutz Heinrich (Mechatroniker), Herr Thomas Kazmierczak (Kundendienstmeister), Herr Thomas Nicolai (Serviceberater), Herr Loosen (Mazda Deutschland) (v. li.)

und anschließend gemeinsam mit den Mazda Mitarbeitern detaillierte Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceabläufe erarbeitet.

Anschließend überprüften die Experten den Erfolg des Projekts mit einem versteckten Werkstatttest, bei dem ein Autofahrer ein mit mehreren Mängeln präpariertes Auto zum Kundendienst brachte. Das Autohaus fand alle Mängel, reparierte sie fachgerecht und überzeugte auch in der Kundenbetreuung. Der Testkunde war von der Servicequalität so angetan, dass er die Werkstatt weiter empfehlen würde.

Auskunft erteilt: **Autozentrum Rausch**
Kesseldorfer Straße
Frau Peggy Walther
Telefon (0351) 41 90 40



E-mail: automobile@autozentrum-rausch.de