Telefonleitfaden:

1. **Eingehende Anruf**
   Durch eine persönliche geben Sie dem Anrufer die Möglichkeit, sich auf das Unternehmen und Sie als dessen Mitarbeiter einzustellen.
   Eine Begrüßungstext kann beispielsweise lauten:

   „Schönen guten Tag und herzlich willkommen bei der D.O.B in (Ort), mein Name ist (Vorname, Nachnahme)“

2. **Erfassen der Kundenwünsche.**

   „Frau/Herr (Name des Kunden), was können wir für Sie tun?“

3. **Abgleich Kunden Daten (wichtig ist dem Kunden zu erklären, warum dieser Vorgang stattfindet)**

   Eine Einleitung kann sein:

   „Frau/Herr (Name des Kunden), ich würde gern überprüfen, ob die bei uns Hinterlegten Daten auf dem aktuellen Stand sind. Damit können wir sicherstellen, dass wir Sie optimal betreuen können.“

   Prüfung PIP

4. **Terminplanung und Abstimmung mit dem Kunden.**

   Bei Reparaturen und Wartungen, die nicht sofort ausgeführt werden müssen, bietet sich an, zwei Terminvorschläge aktiv zu unterbreiten. Dies unterstützt die Terminentzerrung und Terminsteuerung und sorgt für eine Grundauslastung der Werkstatt. Es ist notwendige verbindliche Abgabe- und Abholzeiten zu vereinbaren. (Überlastung Hektik für WM reduziert)

   Möglicher Text:

   „Frau/Herr (Name des Kunden), ich kann Ihnen den (Datum xx.xx.xxxx)oder den (Datum xx.xx.xxxx) um (Uhrzeit) anbieten. „

5. **Planung im Terminplaner**

   Im TP / Planungstool den Termin planen. Es wird die voraussichtliche Reparaturzeit, vereinbarte Abgabezeit und geplanter Fertigstellungstermin festgehalten.

6. **Gesprächszusammenfassung**

   Am Ende des Gesprächs ist es wichtig nochmal alle Terminrelevanten Daten zu wiederholen und auf mitzubringende Unterlagen (Wartungsheft, Führerschein) hinzuweisen.

   Möglicher Text:

   „Frau/Herr (Kundenname) wir sehen uns am (Datum xx.xx.xxxx um XX:XX Uhr). Bitte bringen Sie folgende Unterlagen mit (notwendige Unterlagen aufzählen). Ich möchte gern die Maschine persönlich entgegennehmen und plane mir die Zeit am (Datum und Uhrzeit) für Sie ein