



Volkswagen

---

## **Volkswagen Service Core Process Resource Guide**

Please [click here](#) for the English version

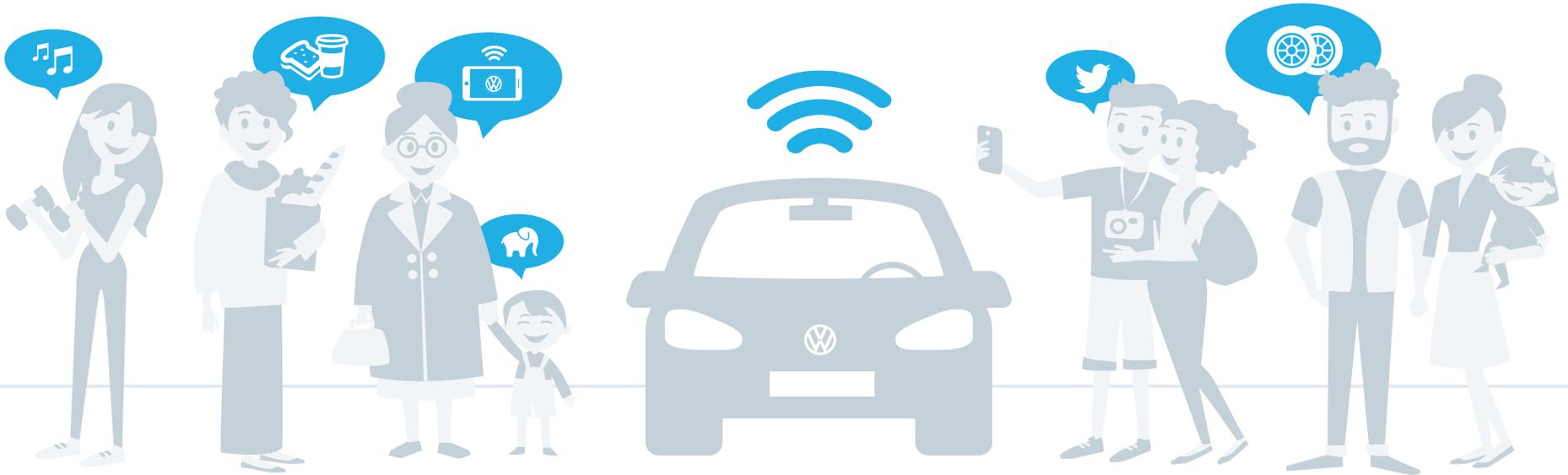
**Processus clé du service de Volkswagen Guide des ressources**

[Cliquez ici](#) pour accéder à la version française



Volkswagen

# Volkswagen Service Core Process Resource Guide

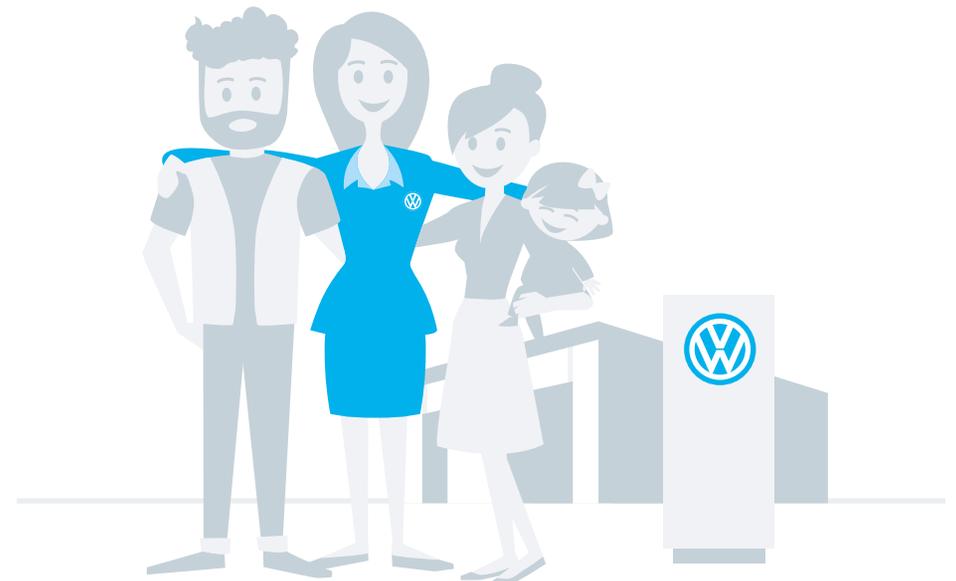




# Volkswagen Service Core Process

## Table of Contents

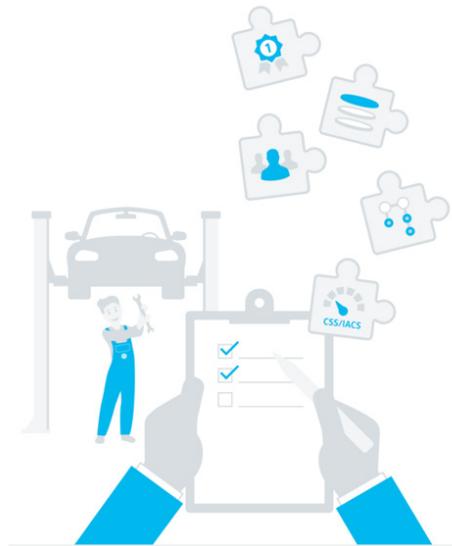
Introduction to the Volkswagen Service Core Process.....	3
Step 1: Appointment Scheduling.....	16
Step 2: Appointment Preparation.....	26
Step 3: Vehicle Reception / Repair Order Preparation.....	33
Step 4: Performance of Service and Repair Work.....	45
Step 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return ...	53
Step 6: Vehicle Pick-up / Invoicing.....	60
Step 7: Customer Follow-up.....	65
Managing The Service Core Process.....	70
Element 1: Documentation.....	70
Element 2: Implementation.....	71
Element 3: Evaluation.....	72
Element 4: Improvement.....	73
Conclusion to the Volkswagen Service Core Process.....	74





Volkswagen

## Introduction to the Volkswagen Service Core Process



Do customers want their vehicle fixed right the first time? Of course, but what keeps customers coming back? The answer is a consistently exceptional customer experience. That's why Volkswagen developed a set of indispensable tools with proven steps, actions and behaviours designed to meet and exceed your customers' expectations called the Volkswagen Service Core Process.

In this Service Core Process Resource Guide, you'll find details on each of the 7 Service Core Process Steps the actions and the roles and responsibilities for each step, from the first contact point with your customer through to customer handover and follow-up.

### How To Use This Resource Guide

Everyone in an After Sales role benefits from using this Resource Guide. This guide serves as a practical resource that you can return to again and again whenever you feel you need to improve your performance, refresh your knowledge or strengthen your skills related to the Service Core Process.

Start by reviewing the content to understand what our customers' expect, how the process steps are designed to meet these expectations and then dig into the specific detail for each of the 7 Service Core Process Steps including required actions of each role and why each action is important to the customer or dealership.

#### In this guide, you will find key content on:

- Volkswagen Canada's Vision and Core Values
- Customers' Expectations from After Sales
- The Benefits of a Consistent Process
- The 7 Service Core Process Steps
- The Key Take Aways – Key Actions and Practical Tips

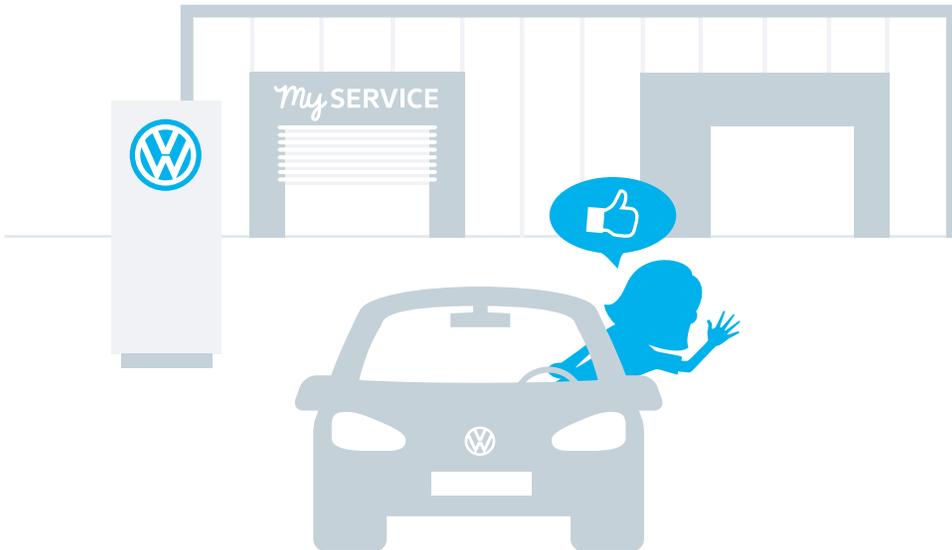


Volkswagen

## Introduction to the Volkswagen Service Core Process

### In Dealership

Regardless of your role, all After Sales dealership staff should work together to ensure all process steps are followed consistently to ensure an exceptional customer experience, for every customer.



**If you are responsible for delivering any of the Service Core Process Steps, consider the actions you can take to improve the service process you deliver and strive for excellence in your role:**

1. Review the process steps and actions required for your job role.
2. Self-assess – Using the process checklists, assess how consistently you follow the Required Actions. Consider assessing a different step and identifying improvement opportunities each month.
3. Identify Actions – Identify one or two actions to start following more consistently. Continue to practice these actions until they become part of your routine.
4. Post reminders – For actions that are new to you, post simple reminders in your work area.
5. Track your progress – Monitor your success of following consistent process steps against your Customer Experience Survey and sales results. When your customer feedback shows a need for improvement, go back and check for missed actions.

If you are an After Sales Manager, it is your responsibility to ensure that the service process is being followed consistently in your department. See the section in this guide entitled Managing the Service Core Process on page 67 for tips on how to ensure process consistency. In this section you will also find the action items out of the Service Process Checklist that need to be provided or handled by a Service Manager.



Volkswagen

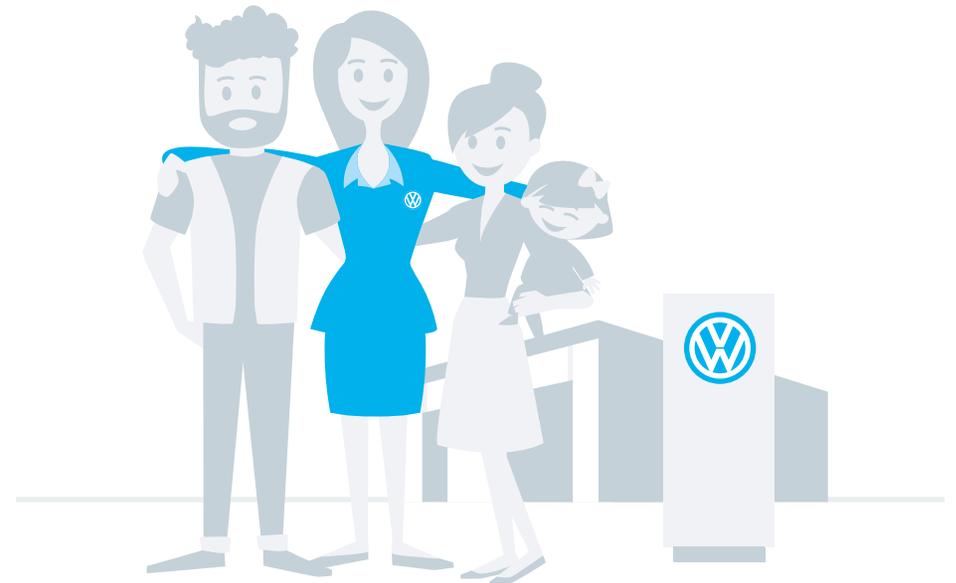
## Welcome To Volkswagen

Everything we do at Volkswagen is aligned with our Vision and Core Values. We're a company with big dreams and big goals.

### Vision & Core Values

Our core values are the foundation of our company. They define who we are and set us apart from the competition. They inspire our vision of the future, our actions and our behaviours all over the world, from our state-of-the-art manufacturing facilities and corporate offices to our retail operations.

These core values are fundamental to achieving our vision as the most innovative volume brand in the world. They are Innovative, Valuable and Responsible. We live by them.



**Innovative:** Volkswagen is always one step ahead, putting the needs of customers at the centre of its actions. Volkswagen develops high quality innovations that are continuously up-to-date and give customers the largest possible individual use.

**Valuable:** Volkswagen offers more value for money: more car, and more service. Volkswagen sets standards in all classes with its excellent vehicles and services and embodies the virtues of German car manufacturing: precision, quality, reliability and expertise.

**Responsible:** Volkswagen acts with foresight and takes responsibility for people, the environment, and society as a whole. Volkswagen has made a decisive contribution to a world worth living in — now and for future generations.



Volkswagen

# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

## You're Part of a Great Team

Today, Volkswagen is the trusted partner who guarantees trouble-free mobility for more and more customers on the roads of the world. We continue to build vehicles to meet our customers' high expectations for performance and safety. But that's

just one part of the equation. You're part of a great team of people who make a significant contribution to our success because customer satisfaction (and ultimately, customer loyalty) is based on two pillars: product quality and service quality.



## Process is the Road to Service Quality and Loyalty

We've learned that following a consistent process is the best road to Service quality and loyalty. The Volkswagen

Service Core Process provides a road map that will guide you — throughout your customers' service.



## Introduction to the Volkswagen Service Core Process

### How Do Dealerships Benefit from the Process?

Following a consistent process delivers tangible business benefits including increased 'fixed right first time' performance, service volume and parts sales, as well as an improved customer experience leading to increased customer retention.

### How Do You Benefit from the Process?

You're a member of a team. When you or your colleagues miss a vital step in the Service Process, it affects everyone – including the customer. For example, if a Technician forgets to tell the Service Consultant that a job is going to take longer than expected (an important action in the Repair Process), the customer will show up at the dealership at the promised time, only to be disappointed that his or her

vehicle isn't ready. With a documented process everyone on the team knows what they're responsible for, which means better efficiency all around, happy customers and less stress for you.

### How Do Customers Benefit from the Process?

When the Service Core Process is followed consistently, customers experience what they want and expect, and the experience lines up with what the Volkswagen brand stands for: value and dependability.

#### What the experts say:

*"The only thing we have to sell is time. A lot of people think its labour, and a lot of people think its parts. But, really, it's time. At the end of the day, the question to ask is: did you let some of that time slip away? The Volkswagen Service Core Process will allow you to be as efficient as possible, and be very conscious of your customers' time. It also allows you to maximize the time you can sell. That helps dealers maximize profitability, which is why you're in business in the first place."*

-Comment From A Service Manager



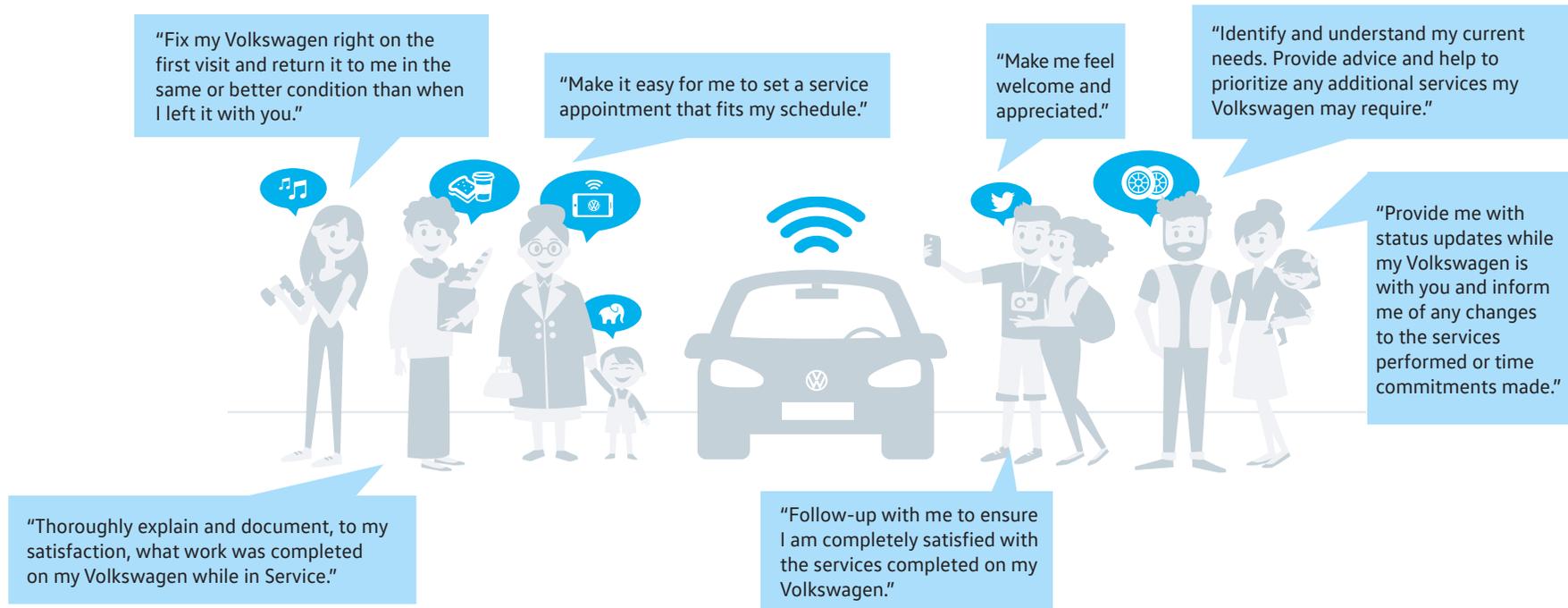
# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

## What Do Customers Expect from Service?

We looked inside our customers' heads to find out what it is they really want and expect from Service. We talked to all kinds of customers, and this is what we learned from our research: **Customers have seven key service expectations.**

Take a moment to examine what they've told us. As you do so, think carefully about your own role in the Service Department. Whether you're an Appointment Coordinator or a Service Technician, or perform some other role in the dealership, can you see how your role impacts

the customer experience? Can you also see why teamwork is important? For example, if an expectation is missed in the process, it impacts someone else on your team, and their ability to deliver high service quality.





Volkswagen

# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

## Overview Of The Volkswagen Service Core Process

Using the Volkswagen Service Core Process (illustrated above) sets the foundation for a positive customer experience. It begins when the customer calls to make an appointment, when you prepare for their appointment, or when they drive in for service and you begin the repair order. It then proceeds to performing the service and repair work, and so on through to the customer picking up their vehicle and following-up with the customer after the service was performed. When you meet your customers' expectations throughout the service process, chances are, they'll return, again and again.





# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

Each step within the **Volkswagen Service Core Process** is aligned to one or more of your customers' expectations, so the end goal of each step is clear.

In the table below, examine what customers say they want/expect (right column) and then make a note of the step (left column), which ensures we meet and exceed the expectation.

### Service Core Process

### What Customers Want/Expect

1		<b>Appointment Scheduling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Make it easy for me to set a Service appointment that fits my schedule.</li> <li>• Make me feel welcome and appreciated.</li> </ul>
2		<b>Appointment Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify and understand my current needs. Provide advice and help to prioritize any additional services my Volkswagen may require.</li> <li>• Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.</li> </ul>
3		<b>Vehicle Reception / Repair Order Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Make me feel welcome and appreciated.</li> <li>• Identify and understand my current needs. Provide advice and help to prioritize any additional services my Volkswagen may require.</li> <li>• Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.</li> </ul>
4		<b>Performance of Service and Repair Work</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.</li> <li>• Provide me with status updates while my Volkswagen is with you and inform me of any changes to the services performed or time commitments made.</li> </ul>



# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

## Service Core Process

## What Customers Want/Expect

	Service Core Process	What Customers Want/Expect
5	 <b>Quality Control / Preparation of Vehicle Return</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.</li><li>• Provide me with status updates while my Volkswagen is with you and inform me of any changes to the services performed or time commitments made.</li></ul>
6	 <b>Vehicle Pick-up/ Invoicing</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thoroughly explain and document, to my satisfaction, what work was completed on my Volkswagen while in Service.</li><li>• Make me feel welcome and appreciated.</li></ul>
7	 <b>Customer Follow-up</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Follow up with me to ensure I am completely satisfied with the services completed on my Volkswagen.</li></ul>

 *Each step within the Volkswagen Service Core Process is aligned to one or more of your customers' expectations, so the end goal of each step is clear.*



# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

## How Do We Know If Our Customer's Expectations Are Met?

Every time a customer visits a dealership, we ask them to complete a Customer Experience Survey to find out if their expectations have been met. This is an important tool for all Service staff and allows Managers to benchmark their performance and create a dedicated plan to improve all areas (training, recognition, loyalty, and advocacy).

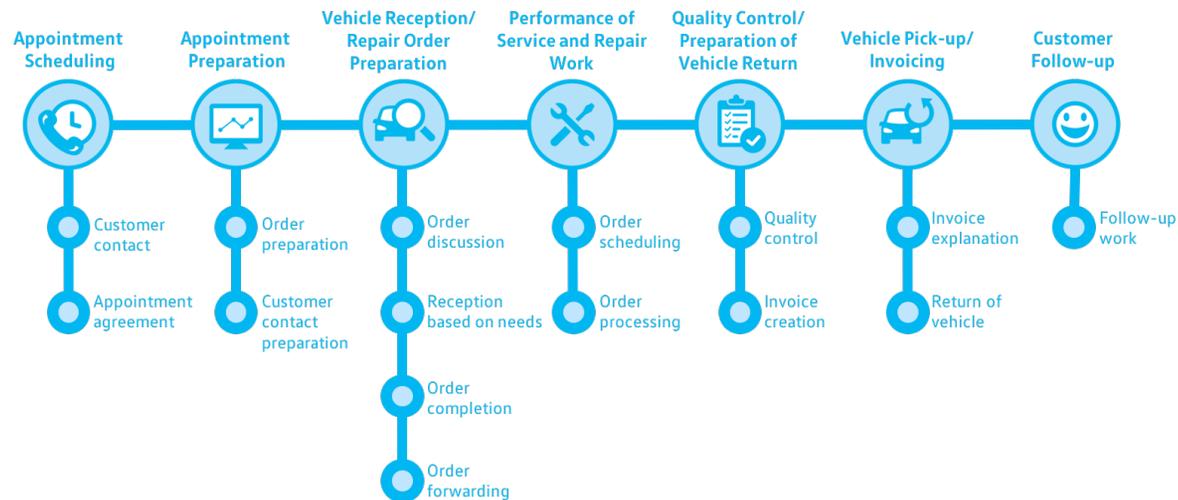
The Customer Experience Survey also enables Managers and Service staff to drill down to results and individual customer verbatim to better understand the service experience they are providing, so corrective action can be taken to resolve any specific issues. Of course, the Customer Expectations Survey also lets Managers know when to deliver well-

deserved praise for a job well done. For a closer look at the survey, visit: [www.vwhub.com](http://www.vwhub.com), go to the Service tab and look for "New - Customer Experience Survey (CES)".

## STEP BY STEP – THE VOLKSWAGEN SERVICE CORE PROCESS

This guide includes a breakdown of each step within the Volkswagen Service Core Process. As you review each process step,

pay attention to the individual actions required by job role. This is your road map to achieve a positive customer experience.





## Introduction to the Volkswagen Service Core Process

As you go through the process steps, notice how they're all linked together. Each action logically proceeds to the next, and each person has a specific role to play and specific responsibilities to carry out. Remember it's going to take great teamwork to meet our goal to improve customer loyalty and service quality.

Communicate, share ideas and support each other, and you'll find your job is much easier to perform and you'll experience less stress.



### Quality and Process

These actions are the foundation of the Service Core Process and are the basic process steps and requirements to guarantee high quality performance.



### Management and Leadership

These actions focus on the development of soft skills and management tasks, helping to boost the effectiveness of the process and customer satisfaction.



### Sales and Customer Loyalty

These actions target the customer contact points in a professional manner to generate additional revenue and increase customer loyalty.



# Introduction to the Volkswagen Service Core Process

The process step charts have been created with all of the information required to deliver an exceptional customer experience. The process step actions are numbered sequentially and list the Required Actions of each process step (what must be done) followed by the Reason to Accomplish (the benefit to the customer or the dealer of executing the action). The Question column indicates the

question to be asked to evaluate the process. Each process step action also includes the Job Role or person or role responsible for following this action. Pay particular attention to those Required Actions that are listed as part of your Job Role. Required Actions of the Service Manager are indicated in the process step checklists with shading for easy identification.

Lastly, within each process step checklist you will find Green / Yellow / Red check columns on the far right. Use these columns

to evaluate how consistently you and your department follow the required actions for each step of the process.

-  **We do it consistently**
-  **We do it, but not consistently.**
-  **We do not do it.**

You may find that you're already performing some of the actions some of the time. You may also discover new actions that should be added to your routine.

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
1	<p>Ensure dealership business hours are visibly displayed at the dealership, published on the dealer website and recorded on the telephone announcement after hours.</p> <p>Make certain the Roadside Assistance phone number is posted in the dealership, on the dealer website and recorded on the telephone announcement after hours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customers may become impatient and frustrated if they have to search for the business hours.</li> </ul> <p><i><b>This is how the customer sees it:</b></i></p> <p><i>"My dealership is always there for me, even in an emergency."</i></p> <p><i>"I always know how and when I can reach my contact."</i></p>	Are dealership hours of operation and the Roadside Assistance number easily accessible to customers?	Management			



## Introduction to the Volkswagen Service Core Process



*It's critical to execute the Volkswagen Service Core Process with every customer, every time they visit your dealership.*



*The goal is to have a documented process in your dealership and to ensure all employees are following the process steps consistently. The highest performing dealers follow these process steps consistently and use them as their road map to success.*

**By consistently executing these process steps you can expect to:**

- Improve Customer Satisfaction
- Increase Customer Loyalty
- Reduce Repeat Repairs
- Grow your Service Business

### **Consistency of These Process Steps in Your Dealership**

The Service Core Processes were developed by Volkswagen to ensure consistency across all dealerships. These process steps serve as a benchmark.

Your dealership should follow this process as documented to meet the Volkswagen requirements and ensure customer satisfaction.



## Volkswagen Service Core Process 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

### Welcome to the Appointment Scheduling Step

Let's remind ourselves of what our customers say they want and expect during the Appointment process.

*"Make me feel welcome and appreciated."*

*"Make it easy for me to set a service appointment that fits my schedule."*

### Why is the Appointment Scheduling Step Important?

The Appointment is the beginning of the Service Core Process. It's your opportunity to make a great first impression with your customer, and it sets the tone for the service to come. It may begin with an email or a phone call, or when a customer drives in for service unannounced.

The Appointment Scheduling is a key process step, which contributes to customer satisfaction and loyalty – by enabling your customers to efficiently schedule their vehicles for service or repair, and ensuring a timely, quality repair.



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

### Overview of the Appointment Scheduling Process Step

If you get an email, reply promptly. If you receive a phone call, answer promptly and with a smile.

If it's a new customer, the first Appointment is especially important. Think of it as a first date – a time when you want to be on your best behaviour, that is, if you plan on getting a second one!

Has the customer been to the dealership before? What is their primary concern? What is the Vehicle History? Is it a repeat repair? These are just a few of the questions to ask during the Appointment Scheduling step. Have you checked shop load? Will there be a qualified Technician available? You can see the Appointment process step isn't just a matter of selecting a date and time!

### Appointment Scheduling



Customer Contact

Appointment Agreement

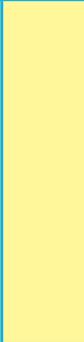
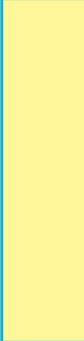
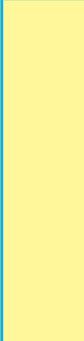


# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
1	<p>Ensure dealership business hours are visibly displayed at the dealership, published on the dealer website and recorded on the telephone announcement after hours.</p> <p>Make certain the Roadside Assistance phone number is posted in the dealership, on the dealer website and recorded on the telephone announcement after hours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customers may become impatient and frustrated if they have to search for the business hours.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership is always there for me, even in an emergency."</i></p> <p><i>"I always know how and when I can reach my contact."</i></p>	<p>Are dealership hours of operation and the Roadside Assistance number easily accessible to customers?</p>	Management			
2	<p>Answer the telephone promptly during dealership hours of operation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The ease of contacting the dealership has a significant impact on customer satisfaction and customer loyalty.</li> <li>Demonstrates reliability, service and competence.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I can rely on my dealership."</i></p> <p><i>"My dealership is always there for me."</i></p>	<p>Can the dealership always be contacted by telephone during the hours of operation?</p>	Reception / Appointment Coordinator			
3	<p>Provide the opportunity for customers to schedule an appointment via the Internet or via email.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A dealership that offers several contact options is seen as flexible and offering good service.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"The appointment scheduling with my dealership is always quick and easy."</i></p> <p><i>"My dealership is contactable around the clock."</i></p>	<p>Can a customer schedule an appointment via the Internet or via email?</p>	Management			

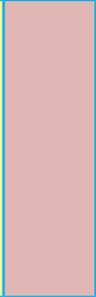
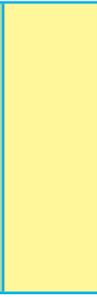
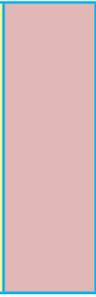
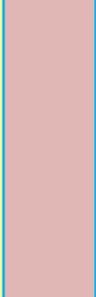


# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
4	Respond to and confirm Internet and email requests within one working day.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A quick response to Internet or email queries by the dealership demonstrates excellent service and competence.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership takes my requests seriously."</i></p>	Are Internet or email appointment requests confirmed by the dealership?	Service Consultant / Appointment Coordinator			
5	Provide a checklist for the Appointment Coordinator to follow when setting customer appointments.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A guided checklist ensures the customer's requests are collected quickly and efficiently.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My contact knows what he/she is talking about."</i></p>	Has Management provided a "question checklist", bullet points or steps for the Appointment Coordinators to follow when setting up customer appointments?	Service Manager			
6	Schedule customer appointments using an electronic appointment scheduling system integrated with the DMS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows the dealership to offer the customer a suitable appointment as quickly as possible.</li> <li>Allows the Service Consultant adequate time for detailed consulting, including the walk around, with the customer.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership offers me an appointment when my Service Consultant has sufficient time to advise me in detail and answer my questions."</i></p>	Can a customer schedule an appointment via the Internet or via email?	Management			



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
7	<p>Follow the appointment scheduling checklist which includes confirming the following customer and vehicle information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Name</li> <li>• Address</li> <li>• Telephone number</li> <li>• Email address</li> <li>• Reason for the appointment according to the customer (primary concern including customer verbatim)</li> <li>• Check for open recalls or service campaign</li> <li>• Vehicle identification number</li> <li>• Mileage</li> <li>• Appointment date and time</li> <li>• Who will be dropping off and picking-up the vehicle?</li> <li>• Additional customer request</li> <li>• For regular customers: Who is the Service Consultant (unless stored in the system)?</li> <li>• Name of the Service Consultant</li> <li>• Review/summary of all appointment details</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensures smooth processing of the repair order.</li> <li>• Provides important information for future marketing.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership knows me and my vehicle. The questions are relevant to my current requirements."</i></p>	<p>Has the Appointment Coordinator followed the necessary question checklist when fulfilling appointment requests by customers?</p>	Appointment Coordinator			
8	<p>Flag repeat repairs or problem repairs at the time of appointment scheduling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensures the vehicle and customer get sufficient time and attention to fix it right.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"The dealership takes their time for me."</i></p> <p><i>"My problem is taken seriously."</i></p>	<p>Are repeat repairs or "problem repairs" flagged at time of appointment scheduling?</p>	Appointment Coordinator			



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
9	Flag new customers at the time of appointment scheduling and ensure all relevant customer information is captured.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alerts Service Consultants to acknowledge them as new customers.</li> <li>Provides a good first impression.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p>"A great dealership! Here the customer is king."</p> <p>"Next time I come back, I immediately know who to talk to."</p>	Are new customers flagged at the time of appointment scheduling and is all relevant information captured?	Appointment Coordinator			
10	Provide a price estimate at the time of scheduling an appointment.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accurate price estimates inform the customer what they can expect and prevents surprises.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p>"I know what price to expect."</p>	Are customers quoted a price at the time of scheduling an appointment or dropping off the vehicle?	Appointment Coordinator			
11	Inform customers of marketing promotions and/or current offers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provide an opportunity to generate additional sales or promote products and services.</li> <li>Informs customers of their options.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p>"My dealership knows the promotions that are of interest to me."</p> <p>"My dealership looks for the best price for me."</p>	Does the appointment scheduler inform customers of marketing promotions and/or current offers?	Appointment Coordinator			



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

SCP 1	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
12	<p>Explain the vehicle drop-off process to the customer at the time of the appointment booking, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where to park or drive through</li> <li>• Where Service Consultants desks are located</li> <li>• Vehicle walk around if possible</li> <li>• The vehicle health check report</li> <li>• Time required for vehicle check-in</li> <li>• Night drop process (if applicable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sets the customer's expectations for the vehicle drop-off.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership explains everything to me in detail."</i></p> <p><i>"My dealership takes me seriously."</i></p>	<p>Is the vehicle drop-off process clearly explained to the customer at time of appointment booking?</p>	Appointment Coordinator			
13	<p>Offer alternative methods of transportation if the customer does not plan to wait for their vehicle (courtesy shuttle courtesy vehicle, taxi voucher, public transportation token)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrates a strong service culture and ensures a great customer experience.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership looks after me."</i></p>	<p>If the customer does not wish to wait for their vehicle, there are alternative methods of transportation offered.</p>	Appointment Coordinator			



***Up-to-date record keeping is key to maintaining efficiencies in future visits, as well as to maintain all future communications to the customer, either through telephone, email, or mail.***



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

### Appointment Scheduling Telephone Guide

When arranging an appointment, it's important to have a clear structure for the conversation between you and your customer, so you don't have to think about what to say every time a customer calls. Below is a good example you can use as a guide.

#### Take a moment to read through it carefully.



SC: Hometown Autohaus, Service Department. Andrew speaking. How may I help you?

C: I'd like to book my vehicle in for an oil change



SC: Sure. No problem, sir. May I ask your name?

C: It's Peter Mann.



SC: Thanks Mr. Mann. And your vehicle is... a 2016 Jetta? (SC looks up customer information on computer)

C: Yes. By the way, call me Peter.



SC: OK. Thanks Peter.  
SC: I'm just reviewing the other information we have on file. (Brief pause, as SC retrieves customer and vehicle information)  
Here it is Peter, you're at 535 Mansbridge Avenue, Melville, A1B 2C3 and your phone number is 555-666-2222. Has anything changed on your vehicle since your last visit?

C: No, everything's the same.



SC: Good to hear. And this oil change is for your 2016 Jetta, correct? Do you know what the current mileage is?

C: Yes and the mileage is around 28,000 km.



SC: Thank you.  
SC: Are there any other concerns you have with your vehicle that you'd like us to look at?

C: Um, there is a slight vibration in the steering wheel when I brake. Maybe you could check that?



SC: Sure. Could you tell me more about when the vibration occurs?



# Volkswagen Service Core Process

## 1: Appointment Scheduling



Volkswagen

### Appointment Scheduling Telephone Guide (Cont.)

C: Well, as I said, it happens when I brake. The steering wheel starts vibrating slightly.



SC: I see. Do you feel any difference when you brake at different speeds?

C: None that I noticed.



SC: OK. What we can do, Peter, is I can have my Technician test drive your vehicle and diagnose the problem. From there, we can determine what the cause is. Would that be OK?

C: Yes, thanks.



SC: Alright; now you said your mileage is around 28,000 km. That puts you at the 30,000 km maintenance service, which will include a premium oil change and filter, and a vehicle inspection for a cost of \$175. Would you like us to perform this maintenance during this appointment?

C: Yes, thanks.



SC: I've just checked and there are also no open recalls for your vehicle at this time.

C: Okay



SC: I have two openings this week in the morning. Would Tuesday 9:00 a.m. or Thursday 8:30 a.m. work better for you?

C: Thursday.



SC: Peter, will you wait for your vehicle or would you like me to arrange for the shuttle to take you somewhere?

C: I will need a ride to work.



SC: Okay Peter, I will book the service shuttle for you as well then. So, I have you booked for a 30,000 km maintenance service this Thursday at 8:30 a.m. When you come in we will arrange for a test drive of your vehicle to diagnose the vibration issue you feel when you brake.

C: Great. I will see you on Thursday.





## Key Take Aways

### 1: Appointment Scheduling

#### Key Actions:

- Answer incoming calls without delay
- Check all important customer and vehicle data
- Make initial cost estimates and inform



#### Practical Tips:

- Always keep in mind what kind of customer you are dealing with. A busy executive has different needs than an older lady.
- Use DMS and CRM systems efficiently to consider and document.
- Keep a current list of parts, service and accessory specials handy.
- If a phone rings more than five times, have it loop back to the dealership receptionist and determine if the customer wishes to leave a message (obtain call back time) or wishes to wait for a Service Consultant.
- For calls that go to voice mail, set a target to return the call within a specified amount of time.
- Use the Noise, Vibration, Harshness Job Aid during the appointment for hard to diagnose concerns. Consider emailing it to the customer in advance to complete and bring to the appointment.
- Suggest high tech repairs and older vehicles earlier in the day to allow for more needed time if required.
- Customer-specific needs and use for Up-selling opportunities.



## Volkswagen Service Core Process 2: Appointment Preparation

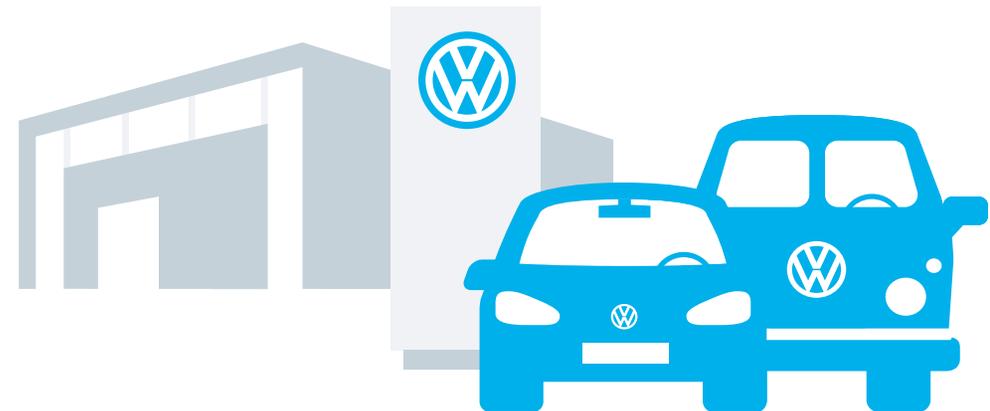


Volkswagen

### Understanding Shop Time Required For Repairs

The person who is responsible for arranging appointments should have a good understanding of the time required in the shop for various types of repairs. By asking probing questions of customers to understand maintenance requirements or to better understand repair concerns, you can determine whether shop time should be booked for standard maintenance or for a longer diagnostic concern.

The right assessment of the time required in the shop is very important to customer satisfaction so that high quality service work can be completed in a timely manner.





## Volkswagen Service Core Process 2: Appointment Preparation



Volkswagen

### Welcome to the Appointment Preparation Step

What do customers say they expect during the Appointment Preparation Step?

*"Identify and understand my current needs. Provide advice and help to prioritize any additional services my Volkswagen may require."*

*"Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you."*

### Why is Appointment Preparation Important?

Appointment Preparation in advance of your customer's arrival smooths the way for a professional drop off procedure for the customer,

and sets the stage for a timely and quality repair – both of which are important to customer satisfaction and loyalty.





# Volkswagen Service Core Process

## 2: Appointment Preparation



Volkswagen

### Overview of the Appointment Scheduling Process Step

**Think Ahead.** Do as much as you can to prepare the Repair Order in advance. For example: if your customer has to wait while you fill in their customer vehicle information, mileage, and vehicle history, it will look unprofessional and cost valuable time. Our Dealer Management System (DMS) system is designed to help you capture a great deal of information before the appointment.

Depending on your customer's situation, you can either pre-print the Repair Order so it's ready on the day the vehicle is scheduled for service, or it can be 'suspended' in the DMS for completion when the customer arrives.

The right assessment of the order in advance can shorten processing times. Are specialists needed? Do you need to order parts? Has alternative transportation been arranged?

#### What the experts say:

*"If you already know what the customer is coming in for, what their concerns are, and you can pre-write a Repair Order and greet them by their first and last name, they'll find themselves a whole lot more welcomed to the dealership than saying "Hi, I'm Joe, how can I help you?"*

*-Comment From A Volkswagen Fixed Operations Manager*



**Flag potential Repeat Repairs on the Repair Order to ensure they're treated as a priority.**

### Appointment Preparation



Order Preparation

Customer Contact Preparation

**Check and Double Check.** Strong interdepartmental communication is critical during this process step, because sometimes things go wrong despite our best efforts. Have you checked in with your colleagues who will be involved in the repair? Perhaps a key part won't be available, or a qualified Technician won't be in on the day of the appointment. When this or something else happens, which could delay the repair, be sure to inform your customer.

There are many actions in the Appointment Preparation process step, and each action leads to the next one. The more you develop a routine, and the more reliable your planning, the better it is for the team and the customer.



# Volkswagen Service Core Process

## 2: Appointment Preparation



Volkswagen

SCP 2	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
1	Provide the next day appointment schedule to all affected After Sales departments to anticipate workload.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows departments to adequately staff and prepare for dealership activities the following day.</li> </ul>	Are all affected After Sales departments provided the next day appointment schedules in order to anticipate the work load?	Management			
2	Open the Repair Order a day in advance of the customer arrival including basic customer and vehicle information, customer requests and confirm if there are any open recalls or service campaigns.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that the required parts are in stock or ordered and the Service Consultant is prepared for the customer's arrival.</li> <li>Speeds up the process for both the customer and the Service Consultant.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"I am looked after by all staff professionally."</i></p> <p><i>"Everybody knows what it's about."</i></p>	Has the RO been started before customer arrival (i.e. basic customer information already shown in RO fields including requests)?	Appointment Coordinator / Service Consultant			
3	Request and confirm parts availability with the Parts Department for the customer appointment.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoids repair delays because of a missing part.</li> <li>Prompt notification of delays demonstrates respect for the customer's time (they can choose to reschedule).</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership is well organized and keeps me up to date."</i></p>	Has the Parts Department confirmed parts availability for next day's appointments?	Parts Consultant			

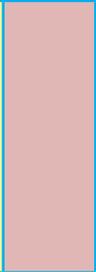
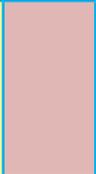
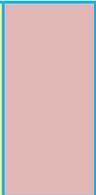
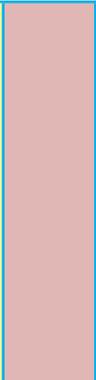


# Volkswagen Service Core Process

## 2: Appointment Preparation



Volkswagen

SCP 2	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
4	Check for open service campaigns or recalls prior to customer arrival.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates the care and professionalism of the dealership; builds trust.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I can rely on my dealership."</i></p> <p><i>"My dealership is always up to date."</i></p>	Has the customer vehicle been checked for open service campaigns or recalls prior to customer visit?	Service Consultant / Appointment Coordinator			
5	Check the vehicle history for repeat repairs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complete documentation of all repair and service work that has been previously performed may reduce repair time.</li> </ul>	Has vehicle history been checked for repeat repairs?	Service Consultant / Appointment Coordinator			
6	Print the previous repair history for reference if it is a repeat repair visit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>May reduce repair time required.</li> </ul>	If there is a repeat repair, has the previous history been printed for reference?	Service Consultant / Appointment Coordinator			
7	Check customer history for work that has been declined or recommended for the next service visit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notifying the customer of previous recommended service work demonstrates that the dealership is caring and competent.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I had forgotten all about that. I am glad that my Service Consultant reminded me that work is needed."</i></p> <p><i>"I can rely on my dealership; they keep an eye on things."</i></p>	Has client history been checked for work that has been declined or work recommended for the next visit?	Service Consultant / Appointment Coordinator			



# Volkswagen Service Core Process

## 2: Appointment Preparation



Volkswagen

SCP 2	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
8	<p>Arrange alternative transportation for the customer if requested.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The option of alternative transportation positively impacts customer satisfaction.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I can rely on my dealership; they are organized."</i></p>	<p>If alternative transportation has been requested, is it prepared and available for customer arrival?</p>	<p>Service Consultant / Appointment Coordinator</p>			
9	<p>Attach all appropriate documentation to the repair order, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer information</li> <li>Customer concern or request</li> <li>Repeat repair (identification)</li> <li>Open Service campaigns and recalls</li> <li>Maintenance checklist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparation allows for professional and efficient reception and consultation with the customer (welcoming the customer by name, customer and vehicle history, reasons for the visit etc.)</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership knows me and my vehicle and everything is prepared. I feel well looked after by them."</i></p>	<p>Are all necessary documents attached to the repair order prior to customer arrival?</p>	<p>Service Consultant / Appointment Coordinator</p>			
10	<p>Update the welcome board in preparation for customer arrival the next day.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates that the dealership cares about their customers and that they are prepared for their arrival.</li> <li>Create a positive feeling about the customer's visit.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I am known here."</i></p>	<p>If a welcome board/ terminal is used, is it updated before the first customer arrival of the day?</p>	<p>Service Consultant / Appointment Coordinator</p>			
11	<p>Contact customers (by telephone, email or text) one day in advance to remind them of their scheduled service appointment. If declined work is found in the history review, ensure the customer is asked if they would like it performed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Shows the customer the dealership is prepared for their arrival.</li> <li>Minimizes the risk for lost work through missed appointments</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership thinks for me."</i></p>	<p>Are reminder calls done one day prior to customer appointments?</p>	<p>Service Consultant / Appointment Coordinator</p>			



## Key Take Aways

### 2: Appointment Preparation

#### Key Actions:

- Check all relevant vehicle data and measures in advance
- Collect all the important documentation for vehicle reception
- Regularly communicate with the workshop and Parts Department to ensure high-quality service
- Create a feel-good atmosphere for the customer through welcome boards and appointment reminders



#### Practical Tips:

- Create the optimal conditions for the Service Consultant to ensure a needs-based vehicle reception through comprehensive and timely preparation of the appointment.
- Open the Repair Order two days prior and check all relevant vehicle data and parts availability to avoid delays.
- If parts are not available for the appointment date, inform Service Consultant and then re-contact the customer to reschedule for when the parts arrive.
- Pre-pick parts for the upcoming jobs and have them binned by customer name and/or Repair Order number. Parts can be billed to the appropriate Repair Order and placed in a location for the Technician to obtain them.
- Ensure all documents are completed and waiting for the customer's signature. In addition, insure shuttle is reserved or loaner vehicle is clean and ready to go for the customer.
- Provide a code for potential repeat repairs that is unknown to customer, but alerts the Service Consultant.
- Provide all necessary documentation from previous repair attempt.
- On the day of service, review Repair Orders before customer arrival time.



## Volkswagen Service Core Process

### 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

#### Welcome to the Vehicle Reception/Repair Order Preparation

What do our customers say they want and expect during the Vehicle Reception/Repair Order Preparation process?

*"Make me feel welcome and appreciated."*

*"Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you."*

*"Identify and understand my current needs. Provide advice and help to prioritize any additional services my Volkswagen may require."*

When you effectively perform this process step consistently, with every customer, 'Fixed Right First Time' performance is increased, which positively impacts customer

satisfaction and loyalty. Your dealership will also benefit in increased service volume and parts sales, especially when an effective Vehicle Walk-around is included as part of this step.



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

### Overview of the Vehicle Reception/Repair Order Preparation Process Step

There are a number of actions in this process step, which build upon an extensive and complete Appointment Scheduling and Appointment Preparation steps and smooth the way for an efficient service initiation: accepting the

customer's vehicle, defining the customer's primary concern, and creating the Repair Order. The Repair Order is the most important document in After Sales—it's what the Technician uses to make a correct diagnosis.

### What the experts say:

*"Listen to every single piece of information. A lot of times the Service Consultant will abbreviate the customer's concern. But it's important to give word for word, exactly what the customer is saying because every detail counts. Sometimes there's just one little thing you abbreviate, and it turns out to be the most important thing that could make or break a diagnosis."*

-Comment From A Technician

### Vehicle Walk-around

One of the best write-up tools you can use to further build confidence in the competence of your dealership is the Vehicle Walk-around. Perform this task using the Vehicle Inspection Sheet, which includes a comprehensive list of items to be checked by the Service Consultant and the Technician once the vehicle is in the shop. Invite the customer to walk around with you to engage them in the process. This is your opportunity to consult with the customer to identify other concerns, and add additional items if necessary to the Repair Order.

### Appointment Preparation



- Order discussion
- Reception based on needs
- Order completion
- Order forwarding



*Use the Noise, Vibration, Harshness Job Aid to help determine the customer's primary concerns if necessary.*



The Repair Order is the most important document in the Service Department. It's what the Technician uses to make a correct diagnosis.



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

### What are the Benefits to the Customer of the Walk-Around?

- Builds transparency and trust. The customer sees what work needs to get done and gets professional advice right at their vehicle.
- Provides a free of charge Vehicle Health Check.
- Identifies additional services needed, ensures vehicle safety and preserves the value of the vehicle.
- Provides the customer with control over repair decisions.
- Enhances the customer experience.

### What are the Benefits to the Dealership of the Walk-around?

- Increases profit.
- Increases FRFT and customer satisfaction.
- Reduces later job order extensions.
- Increases productivity.
- Improves workshop capacity planning.

### What are the Benefits to the Service Consultant of the Walk-Around?

- Builds trust with the customer.
- Reduces later job order extensions and thus saves time (instant customer approval).
- Makes selling easier when the customer can see what needs to be done.
- Increases customer satisfaction.
- Demonstrates competence.

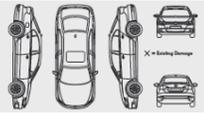
Vehicle Health Report Volkswagen Original

Dealer Name: \_\_\_\_\_ Dealer Address: \_\_\_\_\_  
 SA: \_\_\_\_\_ Contact Name: \_\_\_\_\_  
 Customer: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
 Model: \_\_\_\_\_ Year: \_\_\_\_\_ Plate: \_\_\_\_\_ Kilometer: \_\_\_\_\_ VIN: \_\_\_\_\_  
 Preferred Method of Contact:  Phone  E-mail  Text Message

Legend: ■ Requires Immediate Attention ■ Requires Further Attention ■ Inspection Results Acceptable

Tire Wear Inspection	Tire pressure* and In:	Engine, Fluids and Filters
Left Front Tire: PS	PS	Wash/Wax/Wash Fluid Level
Right Front Tire: PS	PS	Engine Oil - Level/Condition (includes per factory interval)
Left Rear Tire: PS	PS	Brake Fluid - Level/Condition (includes per factory interval)
Right Rear Tire: PS	PS	Coolant Reservoir Fluid (Level, -40°C)
Spare Tire: PS	PS	AdBlue Fluid Level (in some diesel models)
Under 4732* remaining <span style="color: orange;">■</span> 4732* to 4732* remaining <span style="color: orange;">■</span> 7157* remaining and over factory recommended specifications		Issues for Heating, AC and Coolant
		Engine Air Filter (inspect every 2 yrs / 30,000 km)
		Air Conditioning and Pollen Filter (inspect every 2 yrs / 30,000 km)
		Engine Drive Belt (includes Timing Belt)

Exterior and Drive Components	Suspension and Drive Components
Windshield Condition	Check/Service and Suspension Components
Wiper Wear and Spray Nozzles	Bearing and Steering Linkages
Electrical Inspection (Batteries, signals, light)	Exhaust System (leaks, damage, loose parts)
Two-charge Service Action	Transmission / Clutch Operation and Linkages
Condition of Windows / Glass	
Front and Body Condition	



Brake Pad Wear

- Left Front Pads
- Right Front Pads
- Left Rear Pads
- Right Rear Pads

Under 1mm remaining ■ Between 4 and 7 mm remaining ■ Between 8 and 12 mm remaining ■

Battery Condition - Fuel Condition and Mileage, Fuel / Off Fuel

Red ■ Refueling ■ Good

Damage Notes / Comments

Next service based on time or kilometres  
DD / MM / YY

This inspection does not replace factory-recommended inspections, or the the plan of any provincial or federal inspection or other procedure required by law. Results used on vehicles only. Volkswagen Canada is not responsible for any errors, dealer misprints, and customer misapprehensions. A written report will be provided to the customer and the inspection can be completed.



**Did You Remember to Check for Recalls or Promotions?** If there are recalls, find out if the repair or service can be performed on the day of the customer's appointment, so he/she isn't inconvenienced by having to come back again. Also, be sure to inform your customers about any special offers. For example, if you're running an oil and filter promotion, or some other maintenance offer, ask them if they would like this service performed as well.



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
1	Ensure service parking is available and clearly marked.	<ul style="list-style-type: none"> <li>To avoid customer frustration and a negative customer experience.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b></p> <p><i>"My dealership knew that I had an appointment. Why is there no parking space for me?"</i></p>	Is service customer parking clearly marked?	Management			
2	Provide clear signage to direct customers to the Service Department.	<ul style="list-style-type: none"> <li>To avoid customer irritation and stress.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I immediately know where to go."</i></p>	Is there clear customer signage that guides them to the Service Department?	Management			
3	Keep the customer areas in the dealership clean and tidy (lot, Service reception, drive-thru, parts department, washrooms, waiting area, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates that the dealership is organized, professional and offers high quality.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"Everything is clean and tidy. This is nice."</i></p> <p><i>"My dealership is organized and values quality."</i></p>	Are visible customer areas kept clean and tidy?	Management			
4	Provide an alternative option, such as a drop box, for dropping the vehicle off if the Service Department is closed. Items to consider if using a drop box include: a pen/pencil, clipboard, lighting for visibility and an envelope for the customer to list repair terms and conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Providing alternative option demonstrates service and flexibility.</li> <li>Personal vehicle drop-off is preferred to allow for the vehicle walk around.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I can drop my vehicle off at any time, even late in the evening."</i></p>	Is there an alternative option for dropping the vehicle off?	Management			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
5	Provide Service Xpress or other alternative express service to customers. This includes having signage both outside and inside the service reception, advertising the service and having workshop capacity dedicated to this service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows the customer to have standard routine work completed in 60 minutes or less without scheduling an appointment.</li> <li>Shows that the dealership is flexible in meeting the customer's service needs.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"The Xpress Service allows me to have minor maintenance work carried out at short notice without the need to plan ahead."</i></p>	Does the dealership offer Service Xpress or their own alternative express service?	Management			
6	Flag all walk-in customers on the RO and input the service appointment in the DMS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>For accurate identification of peak times and overcapacity issues for optimal workshop utilization.</li> </ul>	Are walk-ins flagged on the RO and input into the DMS?	Service Consultant			
7	Provide staff coverage in service reception at all times during operating hours.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A warm welcome at this first point of contact demonstrates the service of the dealership.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership always welcomes me with open arms. I feel at ease and welcome from the start."</i></p>	Is the service reception manned at all times during operating hours?	Service Consultant			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
8	Offer a dealership tour to all new customers including: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction of the staff</li> <li>• Business cards</li> <li>• Customer areas</li> <li>• Waiting area / washrooms</li> <li>• Sales / Service / Parts areas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A brief introduction to the individual departments and key contacts can eliminate stress, answer initial questions and create a personal relationship.</li> <li>• Positively impacts customer satisfaction and loyalty.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I have been shown everything immediately. Next time I come back, I know immediately where to go and who to talk to."</i></p>	Are dealership tours/ information offered to new customers?	Service Consultant			
9	Provide a waiting area for service customers with tea, coffee & soft drinks. Consider including: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Newspapers/magazines</li> <li>• A children's play area</li> <li>• An accessories shop</li> <li>• A video system/TV</li> <li>• WIFI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The comfortable waiting area with provisions contributes to a positive customer experience.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"I feel entirely at home in my dealership. This is a place where I can even relax a bit."</i></p>	Does the dealership have a customer waiting area?	Management			
10	Ensure Service Consultants have the necessary equipment, resources and documents available to service the customer, including: <ul style="list-style-type: none"> <li>• All Service Consultants have their own workstation</li> <li>• DMS</li> <li>• ELSA</li> <li>• ETKA</li> <li>• ServiceNet</li> <li>• Appointment scheduler</li> <li>• Documents from the Appointment Preparation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provides a professional welcome and consultation with the customer.</li> <li>• Prevents asking the same questions twice and appearing disorganized to the customer.</li> <li>• Avoids customer wait time.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My Service Consultant knows me and my vehicle and everything is prepared. I feel well looked after by them."</i></p>	Do the Service Consultants have the necessary equipment, resources and documents available?	Management			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
11	Ensure dealership employees wear their name tags so that they are visible to customers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creates a positive customer experience.</li> <li>Allows customers to address dealership employees by name.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"I know my contact personally."</i></p>	Are name tags worn by all dealership employees and visible to customers?	Service Consultant			
12	Provide a customer focused consultation with no interruptions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creates a professional and friendly consultation.</li> <li>The customer feels appreciated and welcome; more likely to discuss open questions.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My Service Consultant has time for me and my questions."</i></p> <p><i>"I am important to my Service Consultant."</i></p>	Is the Service Consultant able to have an uninterrupted conversation with the customer?	Management			
13	Review the original service request and update any missing information with the customer. Make sure the following information is captured: <ul style="list-style-type: none"> <li>Work description</li> <li>Customer concern in the customers words</li> <li>Highlight repeat repairs</li> <li>Include Vehicle Health Report form</li> <li>Additional customer request</li> <li>Document any damage to the vehicle</li> <li>Telephone number for contacting the customer</li> <li>Confirm if customer is waiting for the vehicle or will be leaving the dealership</li> <li>Confirm alternative transportation (if needed)</li> <li>Confirm who will pick up the vehicle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that the customer agrees to all scheduled repairs and believes that his requests have been taken into consideration.</li> <li>Offers an opportunity to remind the customer of outstanding service issues which were previously identified.</li> <li>Potential to generate additional sales.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership respects my requests and doesn't try to sell me things I don't need."</i></p> <p><i>"I had forgotten all about that. I am glad that my Service Consultant has reminded that work is needed."</i></p>	Has the Service Consultant reviewed the original request and updated any missing information with the customer?	Service Consultant			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
14	<p>Offer a vehicle walk-around to every service customer using the vehicle health report.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encourage customers to join the walk-around</li> <li>Note the customer's vehicle settings (i.e. seat, radio, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifies additional work needed and selling opportunities.</li> <li>Allows the customer to see what the Service Consultant sees, building stronger customer relationships.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"By looking at worn items, I better understand what my Service Consultant is talking about."</i></p>	Are walk-arounds being offered to all customers?	Service Consultant			
15	<p>Ensure marketing material is clearly posted and/or products/parts are displayed in service areas to promote additional sales. Suggested items could be:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Signage for seasonal campaigns and promotions</li> <li>Product/parts displays for tires, washer fluid, etc...</li> <li>Old vs. new parts comparison wall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Showcases accessories, additional services and special offers to customers, which could help with retention.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"I always know what offers are available."</i></p>	Is there marketing material or products/parts in the service area to promote additional sales?	Management			
16	Place protective coverings and floor mats in the vehicle in front of the customer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevents damage and shows the customer that the dealership cares for their vehicle.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership treats vehicles with care."</i></p> <p><i>"My dealership looks after my car well."</i></p>	Are the protective seat covers/floor mats put into the vehicle with the customer being present?	Service Consultant			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
17	Review the vehicle health check form and benefits with the customer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that all vehicle areas are checked and important information is recorded.</li> <li>Forms the basis for the subsequent repair work. Unnecessary questions or duplicate checks are minimized.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My Service Consultant is well-organized. Any special items or items that need attention are recorded so that nothing is overlooked."</i></p>	Is the vehicle health check used and shared with the customer?	Service Consultant			
18	Inform customers of current promotional and marketing offers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generates additional sales.</li> <li>Potentially saves the customer money (using package prices, another service or suitable product at lower cost.)</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My Service Consultant always tries to find the best offer for me."</i></p>	Are current promotional and marketing offers presented to the customers?	Service Consultant			
19	Ensure a Technician/Shop Foreman/Service Manager is available, when necessary, to answer technical questions from the customer, conduct a test drive or gather customer details using the Noise, Vibration, Harshness Job Aid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensure the vehicle is fixed right the first time.</li> <li>The customer perceives the repair expert as a sign that he is valued and his problem is taken seriously.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership takes me and my problem seriously."</i></p> <p><i>"Their advice is professional and competent."</i></p>	Is a technical expert available, when necessary, to answer technical questions from the customer?	Service Consultant / Shop Foreman / Service Manager			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
20	Confirm parts are approved for the vehicle make and model if the customer provides their own parts/accessories to be installed.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that the products to be installed fulfill all legal requirements.</li> <li>Ensures customer safety.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership takes my safety seriously."</i></p>	If the customer provides the parts/accessories to be installed, is the dealership confirming they are approved for that make and model of the vehicle?	Service Consultant			
21	Offer customers an extended warranty.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows the customer to avoid high repair bills and also ties the customer to the dealership allowing a longer customer relationship.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership wants to save me unnecessary trouble."</i></p>	Is the customer offered an extended warranty?	Service Consultant			
22	Review the repair order in detail with the customer including estimated costs and completion time before obtaining the customer's signature to authorize the work.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures the customer understands all of the work to be performed.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My Service Consultant is open and honest. He doesn't hold anything back."</i></p> <p><i>"My Service Consultant pays attention. He respects my wishes and takes me seriously."</i></p>	Has the Service Consultant reconfirmed and summarized the work to be performed for the customer before they sign the RO?	Service Consultant			
23	Confirm and document the preferred customer contact method for status updates.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows for greater customer experience – provide status update, gain approval for additional work, reset time expectations, notify when work is complete.</li> </ul>	Has the Service Consultant documented the customer contact data for status updates?	Service Consultant			



# Volkswagen Service Core Process

## 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

SCP 3	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
24	Remind the customer to remove any personnel belongings from the vehicle prior to service in the shop and confirm required equipment is in the vehicle if needed (e.g. lock nut keys, radio codes, etc...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protects customer's belongings and prevents future issues.</li> <li>Leaving necessary tools or equipment allows for work to be performed during the allotted time.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b>                      "My Service Consultant thinks of everything."</p>	Has the customer been asked if they need any of their personal belongings from the vehicle?	Service Consultant	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
25	Ensure alternative transportation is ready and available, for the customer, as previously requested, including any required documentation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personally escorting the customer (i.e. guided to loaner vehicle, location of shuttle service, etc...) demonstrates that the customer is valued and strengthens the personal relationship.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b>                      "I can rely on my dealership and Service Consultant."                      "My dealership cares about how I will get home."</p>	Is alternative transportation ready and available for the customer, if needed or previously requested?	Service Consultant	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
26	Call the customer if a service appointment is missed to reschedule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Shows that the dealership has not forgotten about them and that they are a valued customer. Strengthens the personal relationship and thereby customer loyalty.</li> <li>Provides an opportunity to book a new appointment.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b>                      "I am important to my dealership."</p>	Is the customer contacted in case of a missed appointment?	Appointment Coordinator	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT



## Key Take Aways

### 3: Vehicle Reception/Repair Order Preparation



Volkswagen

#### Key Actions:

- Always address the customer by name
- Check vehicle together with customer – whenever possible, offer a vehicle walk around
- Define in detail all necessary work, the likely costs and the vehicle handover date
- Offer alternative methods of transportation if the customer does not wish to wait for their vehicle
- Offer all marketing promotions that pertain to the customer



#### Practical Tips:

- Greet the customer by name. If they are new, welcome them, thank them for their business, establish the dealership as the only place to go for VW service.
- Use checklists for vehicle reception to assist the Service Consultant by indicating important checkpoints, questions and offers.
- Listen to the customer's concern and record the details in their words; repeat it back to them to ensure understanding.
- For a potential repeat repair, have the customer accompany the Service Manager on a road test.
- Show the customer outstanding repair items on the history page that was printed or in the computer file.
- Use the vehicle walk around as an exceptional tool both to increase customer loyalty as well as to generate sales during vehicle reception.
- Take advantage of package prices to offer customers information on basic services.
- Flag "waiters" and "comebacks" for priority.
- For older vehicles, involve the Sales Consultant in the customer's conversation if the customer is thinking of repurchasing another vehicle.



## Volkswagen Service Core Process

### 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

#### Welcome to the Performance of Service and Repair Work Step

What do our customers say they want and expect during the Service and Repair step?

*“Provide me with status updates while my Volkswagen is with you and inform me of any changes to services performed or time commitments made.”*

*“Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.”*

#### Why is the Performance of Service and Repair Work Step Important?

A successful first repair is the best guarantee of customer satisfaction and loyalty. A quality vehicle Service and Repair step helps to improve shop efficiency and fixed right first time performance. Effective execution of this process step also contributes to increased Service and Parts sales.

#### What the experts say:

*“We want to show the customer we care about their safety, and we honour their time. That’s a big thing today. People today are very busy and don’t have time to keep bringing their car back to a dealership for repairs or service. So we’re going to have them in one time, look the whole car over while it’s there and then send them home.”*

*-Comment From A Service Consultant*



# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

### Overview of the Performance of Service and Repair Work Step

The vehicle Service and Repair step requires input and cooperation from a number of people at the dealership including Technicians, Service Consultants, Parts Consultants and Service Managers.

The first action in this process step is to assign the right Technician with the right specialty or appropriate skill set for the job. The Technician then proceeds to complete the maintenance or diagnose the customer concern based on the Repair Order.

Communication between the Service Consultant and the Technician is critical throughout the process step. For example, if it's a diagnostic repair, or additional work is required above what the customer brought the vehicle in for, it's important to get back to the customer to authorize the work.

What needs to be done and why? This needs to be communicated to the customer in non-technical terms, in a way that makes sense to the customer, and includes the benefit of the service.

### Performance of Service and Repair Work



Order Scheduling

Order Processing

How much will it cost?  
How long will it take?  
You need to have all the answers to these questions before calling the customer. Be sure to check for parts availability too, which could impact the timely completion of the repair.

Carrying out the repair order exactly and completely, following a sound diagnostic protocol, and keeping the customer informed if timing is in jeopardy, or additional work is required, involves many interrelated actions.



*No Fault Found? If Service Management can't help, submit a technical query to TCS.*



# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

### Telephone Guide for Authorization of Additional Work – The Status Call

The telephone guide below is a good example of how a Service Consultant can successfully get authorization for additional work.

Notice how the Service Consultant uses plain language to advise the customer what work needs to be done and the benefit of the work including any additional costs. Before the call, it's important to check with the Technician to

determine how long it will take to complete the repair and to ensure the parts are available. In this case, there was a change to the promised delivery time, and the Service Consultant advised the customer accordingly.



SC: Peter, you were concerned about the vibration in the steering wheel when you apply the brakes. The Technician did a test drive and then took a look at the brakes. He found that the brake rotors are wearing unevenly. We recommend replacing the front brake rotors and pads, which will cost \$399 plus tax. This is in addition to the price we quoted for the 30,000 km maintenance service. The Technician advises to get this work done now, because your brakes will only get worse if they are left this way much longer.

C: OK, let's go ahead.



SC: Peter, this will mean your vehicle will be ready at 5:00 p.m. instead of 3:00 p.m. today. Is that OK with you?

C: Yes. That's fine.





# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

SCP 4	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
1	Assign service work to Technicians with the appropriate skill level.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimizes the risk of unnecessary waits and repair interruption.</li> <li>Maximizes shop utilization and positively influences the workshop atmosphere and work quality.</li> </ul>	Has the work been coordinated with the proper skill level of the Technician?	Shop Foreman			
2	Ensure vehicle is protected by using protective coverings such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seat covers</li> <li>Steering wheel cover (if available)</li> <li>Floor mats</li> <li>For work inside the engine compartment: Wing protector/ front protector</li> <li>All removed parts must be protected</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevents unintentional damage to the customer vehicle during the repair work.</li> <li>Avoids customer dissatisfaction and defection to a competitor.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b>  <i>"My dealership treats vehicles with care."</i></p> <p><i>"My vehicle is always returned to me in perfect condition."</i></p>	Has protective coverings been applied to the vehicle?	Technician			
3	Ensure Technicians are clocking "on" and "off" for each repair job on the correct line.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provides a guideline for the Technicians.</li> </ul>	Are Technicians clocking "on" and "off" for each repair job on the correct line?	Technician			
4	Record all the specifications for the repair and documented the steps taken on Repair Order <ul style="list-style-type: none"> <li>Completion of VTA report</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures all the service work on the RO is completed as the customer expects.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b>  <i>"Yet again something forgotten? This is not a place where people pay attention!"</i></p> <p><i>"Why bother talking to my Service Consultant if nobody takes any notice of it?"</i></p>	Has the Technician recorded all the specifications for the repair and documented the steps taken on Repair Order?	Technician			



# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

SCP 4	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
5	Use all workshop manuals, available electronic resources and proper repair procedures to complete repairs such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>• One PC for every two workstations</li> <li>• ELSA</li> <li>• VTA</li> <li>• ServiceNet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Access to the information is necessary in order to be able to repair and maintain the vehicles according to manufacturer specifications.</li> </ul>	Do Technicians have access to all workshop manuals, available electronic resources and proper repair procedures to complete the repairs?	Technician			
6	Use an up-to-date, functional diagnostic unit (one for every 3 Technicians) and ensure the minimum tool requirements are met.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is essential in order to repair and maintain vehicles correctly. Unnecessary waits and repair interruption can be avoided by providing several units.</li> </ul>	Does the dealership have an up-to-date diagnostic unit that is functional, and are minimum tool requirements met?	Shop Foreman			
7	Document any additional maintenance and repairs needed and advise the Service Consultant / Shop Foreman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrates service competence and professionalism.</li> <li>• Ensures that no information is lost.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership works thoroughly and detects all repairs and maintenance needed."</i></p> <p><i>"My dealership thinks for me."</i></p>	Are detected faults or defects documented and handed on to the Shop Foreman / Service Consultant?	Technician			



# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

SCP 4	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
8	Verify that additional maintenance and repair work can be completed while the vehicle is in the shop. Items to confirm: <ul style="list-style-type: none"> <li>Parts availability</li> <li>Workshop capacities</li> <li>Observance of the collection date/extension of alternative transportation</li> <li>Consultation with the customer (what was discussed when and with whom? → documentation)</li> <li>Price/additional costs for the order extension</li> <li>Information of the approval/non-approval to Technicians</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provides the customer with complete information so can they decide to accept or decline the repair work.</li> <li>Avoids misunderstanding or confusion when the customer collects their vehicle and sees the bill.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership is always transparent."</i></p>	If extended work is found, does the shop check to ensure work can be completed during that visit?	Shop Foreman			
9	Document all repair or maintenance work refused by the customer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provides a great opportunity when the customer revisits the dealership to follow-up on the declined work.</li> <li>Provides supporting documentation to reflect that it was previously discussed.</li> </ul>	Do the Service Consultants document any work refused by customers?	Service Consultant			
10	Retain old parts for customer inspection, if requested.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Can show damage and explain the reason for the repair work again if required.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b></p> <p><i>"My dealership is transparent and doesn't want to hide anything."</i></p>	Are the removed parts kept for customer review if requested?	Technician			



# Volkswagen Service Core Process

## 4: Performance of Service and Repair Work



Volkswagen

SCP 4	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
11	Notify the Service Consultant promptly if the repair is delayed and the completion time cannot be met.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allows quick contact with the customer to reduce the risk of negatively impacting the customer's experience.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it: (negatively)</i></b></p> <p><i>"They could have told me that much earlier!"</i></p>	Do Technicians inform the Service Consultant if the repair is delayed?	Technician / Service Consultant			
12	Park the completed vehicle in the designated vehicle parking area and note the location on the Repair Order.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevents unnecessary searching and delay by the Service Consultant or customer.</li> </ul>	Is the location of vehicle noted on RO after the repair is completed?	Technician			



## Key Take Aways

### 4: Performance of Service and Repair Work

#### Key Actions:

- Repair the vehicle properly in accordance with the agreement
- Ensure the completeness of the service and repair work



#### Practical Tips:

- Review the Repair Orders to check for completeness, legibility, customer concern, etc.
- Match the job to the Technician for compatibility based on skill sets & certifications.
- Communicate with the Technician as needed to ensure understanding, update the work progress and identify if completion time is at risk.
- The customer should be informed immediately if an extension to the order is necessary and authorization must be obtained.
- Exchanged parts should be kept, depending on the type of repair, in order to clarify to the customer the need for the new part.



## Volkswagen Service Core Process

### 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Volkswagen

#### Welcome to the Quality Control / Preparation of Vehicle Return Process Step

What do customers say they expect during the Quality Control and Preparation of Vehicle Return step?

*“Fix my Volkswagen right on the first visit and return it to me in the same or better condition than when I left it with you.”*

#### Why is the Quality Control and Preparation of Vehicle Return Step Important?

Once the Technician has completed the service, it's important to ensure that, in fact, all labour operations have been completed and all documentation is in place. This ensures a quality delivery to the customer and minimizes the chance of a repeat repair. Successful

execution of this process also includes a next service reminder – which not only reassures customers you care about the safety and performance of their vehicles, but also builds future service volume and parts sales.



# Volkswagen Service Core Process

## 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return

### Overview of the Quality Control / Preparation for Returning the Vehicle and Service Delivery Step

There is one key question to be answered in this step: Is the vehicle ready to be delivered to the customer? Put yourself in your customers' shoes. Remember they expect to have their vehicle fixed right the first time, and returned in the same or better condition than when they left it with you.

So have you checked to make sure the Repair Order has been completed? Has the Technician performed quality checks on the repair? Service Consultants should also take the time to do a visual and function check, and perform a test drive if necessary. Quality control means checking and double checking!

### Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Also, be sure to document outstanding concerns or maintenance services in the scheduling system and attach a service reminder sticker if your dealership has one.

Think ahead to when your customer will arrive. Is the vehicle clean or are there fingerprints on the passenger door? Have customer settings been restored (radio pre-sets, seat, air conditioning)?

When you perform all the required actions in this process step, you'll be ready to hand over the vehicle to the customer. We'll be discussing the Vehicle Pick-up / Invoicing step in the next section.



**Avoid Lost Sales**  
*Ensure all required parts have been entered into the proper job line on the Repair Order. This avoids lost sales by parts not being charged out and/or errors and omissions in the Repair Order.*

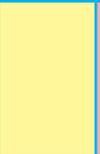


# Volkswagen Service Core Process

## 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Volkswagen

SCP 5	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
1	<p>Check repairs visually and functionally for completion and sign off that the quality control has been completed. Things to consider:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Check the work that was ordered</li> <li>• Carry out an order-related test drive (if necessary)</li> <li>• Carry out the quality control before the vehicle is returned (in order to correct possible defects)</li> <li>• Document the quality control by having the order signed by the person who carried it out</li> <li>• The final check and the work must not be done by the same person</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensures that all items specified on the order form are carried out.</li> <li>• Ensures the exact location and functioning of the installed parts.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b></p> <p><i>"I have just come from the workshop and the car has already got a problem. They cannot possibly have paid proper attention."</i></p>	<p>Is someone, such as the Shop Foreman, performing random vehicle quality checks?</p>	Shop Foreman			
2	<p>Close the VTA ticket, if applicable, once the vehicle repair has been completed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marks the repair as completed in the system.</li> </ul>	<p>If a VTA ticket is opened, has it been closed once the vehicle repair is completed?</p>	Technician			
3	<p>Follow the Volkswagen Q-Check process and documentation consistently.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirms the quality and efficiency of the repair and maintenance work.</li> <li>• Allows for identification of issues so that corrective measures can be taken.</li> </ul>	<p>Is the Volkswagen Q-Check process and documentation consistently being utilized (min. 5% of total RO's measured in CES)?</p>	Shop Foreman			
4	<p>Restore the customer's setting in the vehicle (radio presets, seat, mirror, air conditioning).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevents customer frustration and dissatisfaction if they have to reset their vehicle to their personal settings.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b></p> <p><i>"Everything is out of place. Now I need to reset everything."</i></p>	<p>Have the customer's settings been restored in the car (radio presets, seat, air conditioning, etc...)?</p>	Technician			



# Volkswagen Service Core Process

## 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Volkswagen

SCP 5	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
5	<p>Ensure the vehicle is clean by checking to see it has not been made dirtier by the workshop. Also make certain the vehicle has received an exterior wash or it has at least been offered to the customer. If possible vacuuming the inside of the vehicle is a great way to increase customer satisfaction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates the dealership's professional service; indicates the customer is valued.</li> <li>Shows that the dealership treats the customer's vehicle with care.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b>  <i>"Everything is perfect as always. My dealership looks after my car well."</i></p>	<p>Is the vehicle returned in a clean condition to the customer?</p>	Detailer			
6	<p>Park the customer vehicle in the designated service parking area and note the location on the RO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevents a poor last impression, if the customer had to search for their vehicle.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it (negatively):</b>  <i>"They could have told me where my car is parked."</i>  <i>"What a complicated business to get out of this parking space."</i></p>	<p>Is the customer vehicle parked in the designated service parking area and is the location noted on the RO?</p>	Detailer			
7	<p>Document all work performed ensuring concern, cause, correction and cost/ coverage is entered onto the Repair Order for each repair line. Ensure the following information is included on the RO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer order</li> <li>Document the work that has been carried out</li> <li>Document the materials used</li> <li>Document the cost of the repair</li> <li>Document any free services</li> <li>Document additional defects that were detected but not repaired (not approved by the customer during this visit)</li> <li>Document suggested next service date/mileage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sets the foundation for a smooth and efficient vehicle return to the customer.</li> </ul> <p><b>This is how the customer sees it:</b>  <i>"Everything is perfectly prepared. They are really working professionally."</i></p>	<p>Is all the necessary information provided (i.e. RO and repair information) to prepare the customer invoice?</p>	Service Consultant			



# Volkswagen Service Core Process

## 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Volkswagen

SCP 5	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
8	Provide an electronic invoice to the customer, if requested.		Can the invoice be provided electronically to the customer if requested?	Service Consultant			
9	Document additional repairs identified that were not authorized by the customer for future follow-up.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provides an ideal source for future sales.</li> <li>Increases the chances that the customer will make an appointment and reduces defection.</li> <li>Positively impacts the customer experience; demonstrates care and professionalism.</li> </ul> <p><i>This is how the customer sees it:</i></p> <p><i>"My dealership thinks for me."</i></p> <p><i>"I had forgotten all about that. I am glad that my Service Consultant has reminded that work is needed."</i></p>	Have additional vehicle concerns, found by the Technician but not authorized by the customer, been documented for future follow-up?	Business Office			
10	Document all additional work on the RO or attach it to the RO for customer reference, including the Vehicle Inspection. <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer order</li> <li>Invoice</li> <li>Service schedule</li> <li>Vehicle Health Report form</li> <li>Emissions test certificate (if applicable)</li> <li>Notes regarding required action</li> <li>Campaign promotional items (if applicable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sets the foundation for a smooth and efficient vehicle return to the customer.</li> </ul>	Has all additional work been captured on the RO or attached for customer reference?	Business Office			



# Volkswagen Service Core Process

## 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return



Volkswagen

SCP 5	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	 WE DO IT CONSISTENTLY	 WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	 WE DO NOT DO IT
11	Review the customer invoice for accuracy and completion of all repairs prior to customer arrival.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that all items which were discussed with the customer during the vehicle reception have been carried out and calculated correctly. Ensures discounts or offers discussed can be checked on the invoice again.</li> </ul>	Has the Service Consultant reviewed the customer invoice prior to the customer picking-up their vehicle?	Service Consultant			
12	Remove all the protective coverings prior to the customer receiving vehicle.		Have all the protective coverings been removed prior to customer receiving vehicle?	Detailer			



## Key Take Aways

### 5: Quality Control / Preparation of Vehicle Return

#### Key Actions:

- Check the customer's vehicle twice for quality and prepare it for return to the customer.
- Ensure all documents are attached to the invoice and it is ready for the customer when they pick up the vehicle.



#### Practical Tips:

- You should always put yourself in the position of the customer so as to anticipate his/her expectations. Your customer expects excellent service, just as you would expect elsewhere.
- Verify that all authorized additional work has been completed. Indicate on the repair order that a Quality Control check has been completed and initial or sign.
- Review any "unable to duplicate" concerns with Technician and note details on diagnosis steps taken.
- Confirm that the vehicle is clean and ready for the customer and all documents are organized in a 'service package' for the customer.



## Volkswagen Service Core Process 6: Vehicle Pick-up / Invoicing



Volkswagen

### Welcome to the Vehicle Pick-up / Invoicing Process Step

What do our customers say they want and expect during the Vehicle Pick-up / Invoicing step?

*"Make me feel welcome and appreciated."*

*"Thoroughly explain and document, to my satisfaction, what work was completed on my Volkswagen while in Service."*

#### What the experts say:

*"During this process step, what you're doing is building a relationship with the customer. It's key to go back and literally put the customer back in their car. It's like selling the car all over again. Go over everything that you did to the car, what the Technician took care of... show that you're concerned with the customer's property, e.g. if there's water on the door jam when you open the door, wipe that off. Show them that you're doing everything in your power to ensure they have a perfect car back."*

*-Comment From A Service Consultant*

### Why is the Vehicle Pick-up / Invoicing Process Step Important?

At some dealerships, customers might come in, go to the cashier, pay the bill, pick up the keys, find their vehicle and drive away. But that doesn't meet your customers' expectations. Customers want a complete explanation of what was done to their vehicle. If they don't have much time during the vehicle return, offer to send an explanation via email or have

them contact you directly with any questions in order to build a relationship. The Vehicle Pick-up / Invoicing Process Step is a critical one, which ensures your customer has a great last impression and an appointment for a future visit.



# Volkswagen Service Core Process

## 6: Vehicle Pick-up / Invoicing



Volkswagen

### Overview of the Vehicle Pick-up / Invoicing Step

Your customers arrive to pick up their vehicles with these questions in mind:

- Is my vehicle ready?
- Did you do quality work?
- Is the price what we agreed to?



**Customer Safety is Your Concern**  
*Document and date any safety related concerns (not authorized) and ask customer to sign off. Point out the value of having this service done. Performing this step shows the customer that the safety and the reliability of the vehicle is your concern.*

After a thorough explanation of the work done to your customer's satisfaction, it's also a good idea to show your customers you care about the future performance, reliability and safety of their vehicle: review recommended services (not authorized) explaining their benefits and importance, and be sure to offer to schedule the next maintenance appointment. Your customers will be more likely to come back when they see the value for the price and time they're investing.

During the Returning the Vehicle / Invoicing step, you have an opportunity to communicate the value of the services you offer. Be sure you can answer 'Yes' to every question:

**1. Is the vehicle ready? 'Yes'.**

Task: Review the Repair Order for completeness and accuracy before the customer arrives.

**2. Did you do quality work? 'Yes'.**

Task: Advise the customer that quality checks were performed. Then thoroughly explain and document what was done to their vehicle in easy to understand terms, making sure to use the 4 Cs:

- **Concern:** what the customer came in for and what was authorized
- **Cause:** what the Technician discovered was wrong
- **Correction:** what repair or maintenance was done
- **Cost or Coverage:** cost of the repair/maintenance or warranty coverage

Following the 4 C's method ensures the customer understands exactly what was done to their vehicle and builds value in the service. Even if the work is covered under warranty the customer has the right to know what was done to their vehicle to correct the problem.

**3. Is the price what we agreed to? 'Yes'.** Task: All work must be pre-authorized, so there are no surprises.

### Vehicle Pick-up / Invoicing



Invoice Explanation

Return of Vehicle



# Volkswagen Service Core Process

## 6: Vehicle Pick-up / Invoicing



Volkswagen

SCP 6	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
1	<p>Ensure the customer invoice is ready prior to customer arrival.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sets the foundation for a smooth and efficient vehicle return to the customer.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"Everything is perfectly prepared. They are really working professionally."</i></p>	<p>Is the customer invoice ready upon return of the customer?</p>	<p>Service Consultant / Reception</p>			
2	<p>Explain work completed using 4C language (Concern, Cause, Correction, Cost/Coverage).</p> <p>The following points should be covered at the time of vehicle return:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Roadside Assistance</li> <li>Next service appointment</li> <li>Free of charge services performed</li> <li>Any service outstanding service issues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures that all agreed work items have been completed and explained to the customer. Customers appreciate free of charge work completed.</li> <li>Reminding customers of next service and outstanding issues shows professionalism and builds trust.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My dealership takes me seriously and answers my questions."</i></p> <p><i>"My dealership thinks for me."</i></p>	<p>Has an explanation of work been provided to the customer (using 4C language: Concern, Cause, Correction, Cost/ Coverage)?</p>	<p>Service Consultant / Reception</p>			
3	<p>Offer to visually and functionally check the work performed with the customer for problem vehicles, before they receive their invoice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates the dealership's high commitment to excellent service.</li> <li>Checking the vehicle together can help to rebuild trust in the vehicle</li> <li>Positively impacts customer loyalty.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it:</i></b></p> <p><i>"My Service Consultant has time for me."</i></p> <p><i>"My dealership takes my concerns seriously."</i></p>	<p>Has the Shop Foreman or Service Manager reviewed the work performed for problem vehicles with the customer, before they receive their invoice?</p>	<p>Service Consultant / Reception</p>			



# Volkswagen Service Core Process

## 6: Vehicle Pick-up / Invoicing



Volkswagen

SCP 6	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
4	Accompany the customer to their vehicle or tell them where it is parked.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrates that the customer is valued.</li> <li>Positively impacts customer satisfaction and loyalty.</li> </ul> <p><i>This is how the customer sees it:</i></p> <p><i>"I feel at home in my dealership."</i></p>	Has the customer been informed where their vehicle is parked or has the vehicle been pulled into the service drive thru?	Service Consultant / Reception			
5	Ensure the customer's vehicle is repaired, the invoice is ready and someone is available to explain the work and charges if the customer shows-up at their promised time. If the customer has to wait, an apology should be given to them.		If the customer shows up at their promised time, is the vehicle and invoice ready and is there someone available to talk with them?	Service Consultant / Reception			
6	Schedule the next service appointment for the customer.		Has the next service appointment been scheduled with the customer?	Service Consultant / Reception			



## Key Take Aways

### 6: Vehicle Pick-up / Invoicing

#### Key Actions:

- Go through the invoice with the customer and explain it in detail
- Schedule the customer's next service appointment



#### Practical Tips:

- Based on the vehicle condition, CRM data and customer needs, introduce the customer to a Sales Consultant if you think the customer is thinking about purchasing a new or used car.
- If the vehicle is finished later than promised, apologize for the delay and explain the reason.
- Use visual aids where appropriate (pictures, diagrams, brochures, old parts) to explain the repair work performed.
- If necessary, or at customer request, have the Service Manager or Shop Foreman road test the vehicle with the customer to confirm repairs have been made to their satisfaction.
- Explain the next service due, the importance of regular inspections and set the next service appointment.
- Inform the customer that they will receive a satisfaction survey and to please respond honestly.
- Let them know they will be contacted personally to ensure all work was properly performed to their satisfaction.



# Volkswagen Service Core Process 7: Customer Follow-up



Volkswagen

## Welcome to the Customer Follow-up Work Process Step

What do our customers say they expect during the Customer Follow-up Work process step?

*"Make me feel welcome and appreciated."*

*"Follow-up with me to ensure I am completely satisfied with the services completed on my Volkswagen."*

### What the experts say:

*"Be sure to call the customer or email the customer if that's their preferred method of contact. Say: Thanks for coming in. I wanted to follow up to make sure everything is okay. We're always here to help you with your service needs or any questions you might have. What's more, if you don't know how something works in your car, call me, and I'll walk you through it. It's such a little amount of time to really do the right thing."*

-Comment From A Service Manager

### Why is the Customer Follow-up Work Step Important?

Customer Follow-up is the last step in the Volkswagen Service Core Process.

The follow-up call should be made 1-2 days after the repair or maintenance was performed to ensure Customer Satisfaction, receive customer feedback or quickly identify any issues to resolve. Follow-up provides an opportunity for your dealership to build a customer relationship.

All customers should receive a follow-up call, but it's especially important to follow-up after a high risk or repeat repair, and after the customer's first maintenance appointment.

Are your customers happy with the service or repair performed? Is there anything else you can do for them? Asking these types of questions tells customers you appreciate them, and their business.





# Volkswagen Service Core Process

## 7: Customer Follow-up



Volkswagen

### Overview of the Follow-up Work Process Step

Before you make a follow-up call, gather all customer and vehicle information and be prepared with a set of pre-determined questions regarding the overall service, work quality and customer handling. Your dealership probably has a list or prepared questions you can use.

Chances are, you've experienced a follow-up call from a company you do business with. Have you noticed you often receive the call at the most

inconvenient time? Be sure to ask the customer if it's a suitable time to talk. Reschedule if necessary.

The follow-up call is a good way to measure how the After Sales team is doing as a whole. Did you receive praise in some areas and not in others? This is your opportunity to build relationships or mend them. If there is a problem, it's never too late for a second chance. Resolve any issues quickly and efficiently.

### Customer Follow-up



Follow-up Work

### What are the benefits for the customer of the Follow-up step?

- Makes the customer feel important, taken care of and valued
- Offers the opportunity to provide feedback
- Provides a contact person in case of a complaint
- Provides information on necessary service and repair work

### What are the benefits for the Dealer of the Follow-up step?

- Builds a trusting relationship with the customer
- Provides an opportunity to proactively ask customers about their satisfaction
- Reduces negative customer feedback
- Provides direct customer feedback on possible improvement opportunities (verbatim)
- Increases customer satisfaction
- Provides early information about any customer complaints and the opportunity to handle it to the customer's satisfaction
- Increases customer loyalty, retention and sales by reminding the customer of outstanding service and repair work

#### Concern Resolution

*Make a note of any customer concerns in the appropriate customer file on Dealer Management System (DMS). Also, be sure to fill out a Concern Resolution Form and turn it over to the responsible Manager for appropriate action.*





# Volkswagen Service Core Process

## 7: Customer Follow-up



Volkswagen

SCP 7	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
1	Contact the customer within 24-48hrs after the service/repair completion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Makes the customer feel that they are valued.</li> <li>Ensures customer expectations have been met.</li> </ul>	Has the dealership called the customer within 24-48hrs after the service/repair completion?	Call Centre at Dealership			
2	<p>The dealership representative needs to not only follow a standard script but also review each customer RO before calling to personalize the experience for the customer. The representative should:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Confirm the person being spoken to is the person who had the service experience at the dealership.</li> <li>Use questions designed by Service Management for follow-up.</li> <li>Confirm or offer to book the next service appointment.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensures an efficient and professional conversation.</li> <li>Confirming next service visit reinforces customer retention.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b></p> <p><i>"Yet another survey where someone reads questions from a form."</i></p>	Is the dealership representative able to not only follow a standard script but ask questions and/or communicate offers that are unique to that customer?	Service Consultant / Reception			
3	Note customer concerns in the appropriate section of the customer file on the DMS and record all information on a concern resolution form.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tracking customer concerns can identify process areas to improve.</li> </ul>	Are customer concerns documented on the DMS file and followed-up by Management?	Service Manager			



# Volkswagen Service Core Process

## 7: Customer Follow-up



Volkswagen

SCP 7	REQUIRED ACTIONS	REASON TO ACCOMPLISH	QUESTION	JOB ROLE	WE DO IT CONSISTENTLY	WE DO IT, BUT NOT CONSISTENTLY	WE DO NOT DO IT
4	<p>Use customer feedback to take corrective action to improve the service process. Management can use this feedback to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derive and define measures</li> <li>• Notify the employees concerned</li> <li>• Share positive feedback with all staff</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifies process areas and actions for improvement.</li> <li>• Positive feedback reinforces success and motivates staff.</li> </ul>	Does Management use customer feedback to implement corrective actions?	Service Manager			
5	<p>Document specific customer issues or concerns as well as customer preferences in the DMS for future use with the customer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provides Information to strengthen the customer relationship; build customer loyalty.</li> </ul> <p><b><i>This is how the customer sees it (negatively):</i></b></p> <p><i>"This is happening again!"</i></p> <p><i>"Didn't I tell them last time round!"</i></p>	Is the DMS updated to reflect the customer's individual requirements or peculiarities?	Service Manager / Service Consultant			



## Key Take Aways

### 7: Customer Follow-up



Volkswagen

#### Key Actions:

- **Following service, determine customer satisfaction**
- **Thank the customer for bringing the concern to your attention and take steps to prevent future occurrences of the same issue**
- **Respond to customer complaints immediately and resolve the concern to the customer's satisfaction**
- **Ensure all Service customers receive a thank you email/Customer Experience Survey**
- **Determine how well you are meeting customers' expectations and identify areas for improvement**
- **Share customer satisfaction feedback with the team – celebrate success and share any actions for improvement**



#### Practical Tips:

- **Provide interview guidelines and question-answer booklets for the conduct of telephone reports in order to ensure consistent quality of questions.**



# Managing the Service Core Process



Volkswagen

## The Elements of Consistent Processes

There are 4 elements required to establish consistent processes:

- |   |   |
|---|---|
| <b>1. Documentation</b> – writing down steps and tasks for each process | <b>3. Evaluation</b> – checking on how well the processes were done |
| <b>2. Implementation</b> – ensuring that the processes are being done   | <b>4. Improvement</b> – continuously improving the processes        |

Read through each of the key elements to process consistency below to determine which elements you may need to work on in your dealership.

## 1. Documentation

Providing documentation of all the process steps in your department is a good idea. You can use this Resource Guide as a starting point or re-create the process steps in a format that works best for your dealership.

### Having a documented process provides you with:

- **Accountability:** sets clear expectations of staff, and shows how each action impacts the next
- **Prevention of Problems:** clarifies what is expected of all employees, and unlike verbal instructions, cannot be misinterpreted or forgotten
- **Gap Identification:** identifies areas where improvement is needed and where steps are sometimes missed
- **Training Help:** provides employees with a clear list of steps, actions and expectations, and reduces training time

### How to Document your Process:

1. Using the requirements outlined in this Resource Guide, document the specific actions for each process step.
2. Identify who is responsible for each task.
3. Add any dealer specific actions or standards as applicable, to enhance the basic process requirements.
4. Write down the process steps in a format that is easiest to use in your department



## Managing the Service Core Process



Volkswagen

### 2. Implementation

The purpose of implementing the documented process is to deliver a consistent experience to your customers, thus attaining consistent business results. The way to implement the process is to communicate effectively with your team the benefits to them of following the process steps.

- **Team Meeting:** During a special meeting, introduce the business case for documenting the process and describe the benefits to your team. Gain the team's commitment to help each other implement new actions to hold each other accountable, and to practise the process consistently with each customer, every time. Provide them with a copy of each documented process step. Allow adequate time to incorporate the actions into their daily routine.
- **Training:** If needed, arrange for demonstrations or skill practices for existing employees. Train new employees in each applicable process step and provide them with the documented process.
- **Coaching:** On a regular basis, review the process steps with your staff. This can take the form of staff meetings, tracking performance, one-on-one sessions, etc.



## Managing the Service Core Process



Volkswagen

### 3. Evaluation

Evaluation is the foundation for improving the consistency of all dealership processes. It provides you with the opportunity to check that actions are being followed as you expect. Sometimes gaps exist between goals and performance due to a lack of accountability. Evaluation allows you to follow up on the expectations set, increases your credibility with your staff, and allows you to take corrective action when needed.

The first test of your service process consistency is customer follow-up and then the customer feedback you receive from the Customer Experience Survey. If you are doing a great job, your customer

feedback will show strong results. If, on the other hand, your customer's tell you their expectations were not met in a specific step in the process, this allows you to dig into the actions related to that process step and identify specifically where you need to improve.

There are several other recommended methods to evaluate process consistency. The method you choose depends on what you are evaluating. For example, the Observation method, watching a Consultant interact with a customer, might be most appropriate to evaluate Vehicle Reception/ Repair Order Preparation.

Choose a method, have a copy of the documented process on hand, and after the evaluation, discuss the results with the employee, and together decide on a course of action.

- **Self-Evaluation or Interview:** Ask the Service Consultant to recite the process step actions or complete a self-evaluation. How people see themselves may be quite different from how well and consistently they execute the actions. (These are the easiest evaluation methods.)
- **Simulation:** Decide on a customer profile (not a difficult customer), and role play with the Service Consultant, as if you were a real customer.
- **Observation:** Watch and take notes as a Consultant interacts with real customers, in person or on the phone (3 or 4 should be a good sample).
- **Document Review:** Analyze whether a document in a process step has been completed correctly. For example, has a vehicle inspection form been completed for each service customer?

To ensure credibility and accountability, it is important to follow up on the improvement actions, you and the employee have decided on. Determine whether another evaluation will be needed to gauge the success of the actions, and keep copies of all completed evaluations and agreed upon actions for future reference.



## Managing the Service Core Process



Volkswagen

### 4. Improvement

When you uncover the issues that cause process inconsistency, and remove the barriers, you are closer to having a consistent process in your department. Remember, consistent

process steps produce a consistent experience for your customers and result in consistent success. Business is always evolving, therefore improvement must be continuous.

There are three great advantages of involving all the stakeholders in every step of the process improvement — you don't have to do it alone, they will feel pride and ownership in the outcome, and the sense of team is strengthened. Process improvement can occur:

- **Informally:** When a small challenge or barrier arises and is easily solved through problem solving and/or communication with the appropriate people.
- **Formally:** When a process step does not seem to be working as is, shows regular inconsistency, and is not producing desired results. In this case, take the following steps:

1. Use financial, customer or employee satisfaction data to determine which part (or whole) of the process needs improvement. For example, low dollars per Repair Order, low Fixed Right First Time, Customer Experience Surveys and verbatims or repeated employee concerns over a process step that is not working well.
2. Involve those at your dealership who are directly affected in or by the specific process step.
3. Have a process improvement team review the documented process step to determine if it accurately reflects what is currently happening, i.e., your process as is.
4. Define customer and/or employee expectations as they relate to the process step. Are expectations being met? Are the steps too slow, redundant or duplicating efforts, or inconsistent? Could they be more efficient?
5. Make improvements by brainstorming ways to improve the process step and reduce the gaps identified, and then agreeing on the improvements required.
6. Re-document, communicate and implement the newly-improved process step. Once implemented, evaluate how it is working.



## Conclusion to the Volkswagen Service Core Process

### Summary

When you execute the Service Core Process with all your customers, every time they visit your dealership, you'll begin to see increased customer satisfaction and loyalty, improved Service quality and importantly, an increase in sales performance.

As is the case with all steps in the process, it only works when used consistently. But it doesn't stop there. The process should also be frequently evaluated for effective performance, and continuously improved. It will take time to integrate the Volkswagen Canada Service Core Process into your daily service routines. When you do, you'll not only build a loyal base of Service customers, but also a loyal base of customers who will return to your dealership to buy new Volkswagen vehicles, and refer their friends and family to your store.



# Knowledge Assessment

In order to receive credit for this self study program, you are required to complete the online Knowledge Assessment (702163CA)

[Click here to launch the assessment](#)

This assessment is also accessible from the Certification Resource Centre.



Volkswagen

# Processus clé du service de Volkswagen

## Guide des ressources





Volkswagen

# Processus clé du service de Volkswagen

## Table des matières

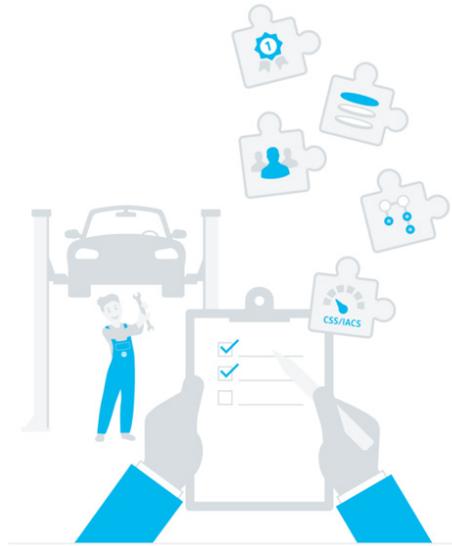
Introduction au Processus clé du service de Volkswagen.....	3
Étape 1 : Prise de rendez-vous .....	16
Étape 2 : Préparation du rendez-vous.....	26
Étape 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation.....	33
Étape 4 : Travaux de réparation et d'entretien.....	45
Étape 5 : Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule .....	53
Étape 6 : Remise du véhicule et facturation .....	60
Étape 7 : Suivi auprès du client.....	65
Gestion du processus clé du service.....	70
Element 1 : Documentation.....	70
Element 2 : Mise en Pratique.....	71
Element 3 : Évaluation.....	72
Element 4 : Amélioration.....	73
Résumé.....	74





Volkswagen

## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen



Les clients veulent-ils que leur véhicule soit bien réparé la première fois? Bien entendu, mais qu'est-ce qui contribue à la fidélisation des clients? La réponse : une expérience exceptionnelle pour chaque client. C'est pourquoi Volkswagen a mis au point un ensemble d'outils indispensables comportant des étapes, des actions et des comportements éprouvés et conçus pour répondre aux attentes des clients et les surpasser : **le Processus clé du service de Volkswagen.**

Vous trouverez dans ce Guide des Ressources du Processus Clé du Service des détails sur les sept étapes du Processus Clé du Service, ainsi que les actions, les rôles et les responsabilités pour chacune de ces étapes, du premier contact avec votre client jusqu'à la remise du véhicule, sans oublier le suivi.

### Comment utiliser ce guide des ressources

Tous les employés de l'après-vente tirent avantage de ce guide. Il s'agit d'une ressource pratique que vous pouvez consulter chaque fois que vous ressentez le besoin d'améliorer votre rendement, de mettre à jour vos connaissances ou de perfectionner vos aptitudes relatives au Processus Clé du Service.

Commencez par en examiner le contenu pour comprendre les attentes de nos clients, voir comment la conception des étapes du processus leur permet de répondre à ces attentes, puis explorez plus en profondeur les détails propres à chacune des sept étapes du processus, y compris les actions requises associées à chaque rôle et ce qui rend chaque action importante pour le client ou pour la concession.

### Vous trouverez dans ce guide :

- La vision et la mission de Volkswagen Canada
- Les attentes des clients de l'après-vente
- Les avantages d'utiliser un processus normalisé
- Les sept étapes du Processus Clé du Service
- Les messages clés – actions clés et conseils pratiques



Volkswagen

# Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

## à la concession

Quel que soit votre rôle, tous les membres du personnel de l'après-vente doivent travailler ensemble pour faire en sorte que toutes les étapes du processus sont suivies uniformément pour assurer une expérience client exceptionnelle, à chaque client.



Si vous êtes un directeur de l'après-vente, c'est à vous qu'incombe la responsabilité de vous assurer que le processus est suivi de façon constante à votre service. Veuillez lire la section « Gestion du Processus Clé du Service » à la page 70 pour obtenir des conseils sur la façon de vous assurer de la constance du processus. Vous trouverez aussi dans cette section les actions à entreprendre, extraites de la liste de vérification du processus, et dont la mise en œuvre ou la gestion incombe à un directeur du service.

**Si vous êtes chargé de l'une des étapes du Processus Clé du Service, tenez compte des actions que vous pouvez mettre en œuvre pour améliorer le processus du service que vous appliquez et visez l'excellence dans l'exercice de vos fonctions :**

- 1. Examinez les étapes et les actions** requises pour votre rôle.
- 2. Autoévaluez-vous** – À l'aide des listes de vérification du processus, évaluez la constance avec laquelle vous mettez en œuvre les actions requises. Chaque mois, pensez à évaluer une étape différente et à déterminer les occasions d'amélioration.
- 3. Déterminez des actions** – Déterminez une ou deux actions à mettre en œuvre de façon plus constante. Continuez de mettre en œuvre ces actions avec les clients jusqu'à ce qu'elles soient bien ancrées dans votre routine.
- 4. Affichez des rappels** – Lorsqu'il s'agit d'actions nouvelles pour vous, affichez de simples rappels dans votre espace de travail.
- 5. Faites le suivi de vos progrès** – Évaluez votre réussite à suivre des étapes de processus normalisées à l'aide de vos résultats au sondage sur l'expérience des clients et de vente. Lorsque les commentaires de vos clients indiquent qu'une amélioration est requise, vérifiez de nouveau si certaines actions ont été négligées.



Volkswagen

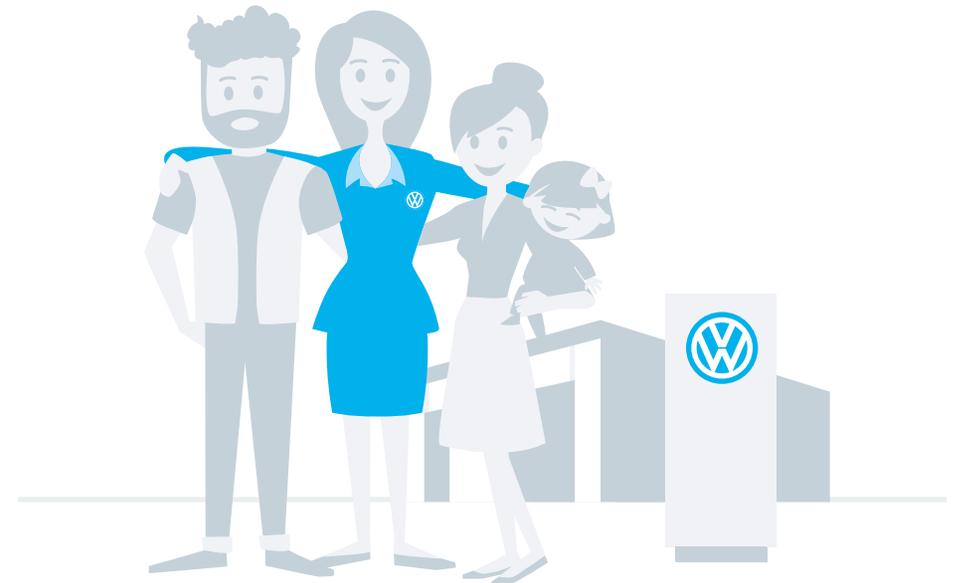
## Bienvenue chez Volkswagen

Chez Volkswagen, tout ce que nous accomplissons s'appuie sur notre vision et nos valeurs fondamentales. Nous sommes une entreprise poursuivant de grands rêves et de grands objectifs.

### Vision et valeurs fondamentales

Nos valeurs fondamentales sont à la base de notre entreprise. Elles nous définissent et nous distinguent de la concurrence. Elles inspirent notre vision de l'avenir, nos actions et nos comportements partout dans le monde, de nos installations de production ultramodernes aux bureaux de l'entreprise, en passant par les activités de vente au détail.

Ces valeurs fondamentales sont essentielles à la réalisation de notre vision : devenir le plus innovateur des grands fabricants sur la scène internationale. Ces valeurs que nous incarnons sont l'innovation, la valeur et la responsabilité.



**Innovation :** Volkswagen détient toujours une longueur d'avance, en priorisant les besoins de ses clients dans ses actions. Volkswagen met au point des innovations de qualité supérieure, mises à jour régulièrement et offrant aux clients une utilisation individuelle la plus vaste possible.

**Valeur :** Volkswagen offre un rapport qualité-prix supérieur : un plus grand éventail de véhicules et un service supérieur. Volkswagen établit la norme dans toutes les catégories grâce à ses excellents véhicules et services, tout en proposant les avantages de l'ingénierie allemande dans la construction automobile : précision, qualité, fiabilité et expertise.

**Responsabilité :** Volkswagen agit avec prévoyance et fait preuve de sens responsable envers les gens, l'environnement et la société dans l'ensemble. Volkswagen a apporté une contribution réelle à ce monde où il fait bon vivre — pour les générations actuelles et futures.



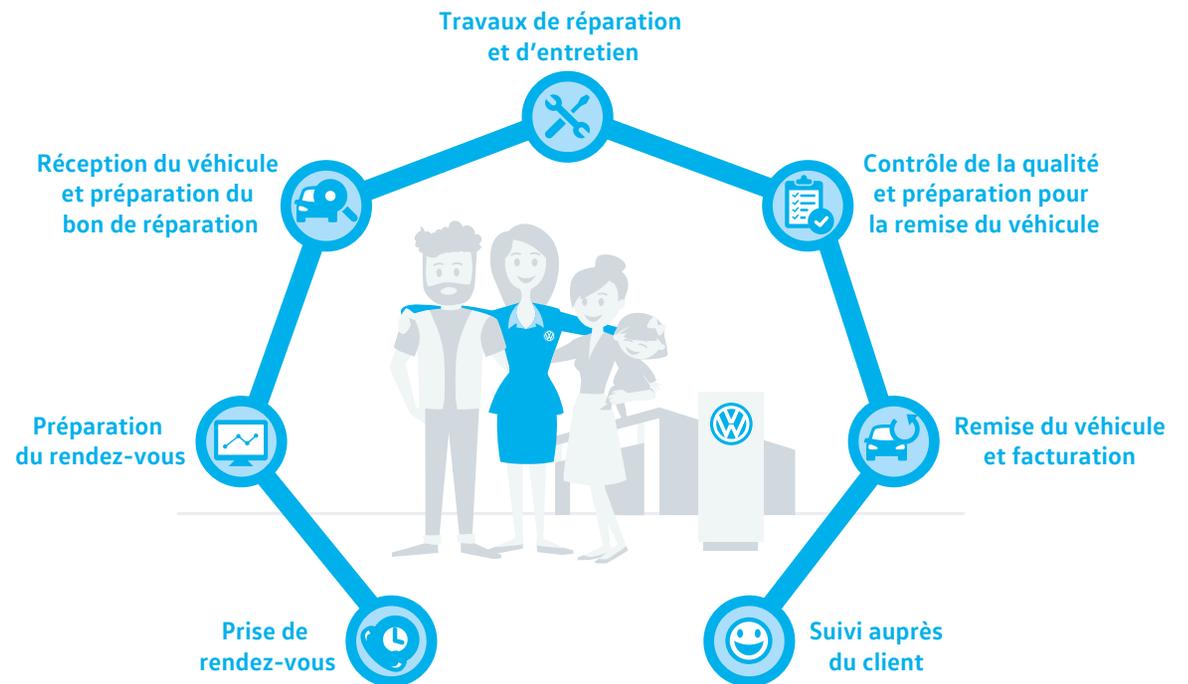
Volkswagen

## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

### Vous faites partie d'une excellente équipe

De nos jours, Volkswagen est ce partenaire de confiance qui garantit la mobilité sans soucis à de plus en plus de clients sur les routes de la planète. Nous continuons de construire des véhicules afin de répondre aux attentes élevées de nos clients en matière de performance et de sécurité. Mais ce n'est

pas tout. Vous faites partie d'une excellente équipe de personnes qui contribuent de manière importante à notre succès, parce que la satisfaction des clients (et, par conséquent, leur fidélité) repose sur deux piliers : la qualité des produits et la qualité du service.



### L'application du processus conduit à la qualité du service et à la fidélité des clients

Nous avons appris que le fait de suivre un processus de façon constante est la meilleure voie à prendre pour obtenir la qualité du service et la fidélité des clients.

**Le Processus clé du service de Volkswagen** vous guidera sur cette voie... tout au long de l'expérience de vos clients au service après-vente.



## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

### Quels sont les avantages de ce processus pour les concessions?

Suivre un processus de façon constante procure des avantages commerciaux tangibles, comme un meilleur rendement « véhicule bien réparé la première fois », un volume accru de transactions au service après-vente et de vente de pièces, ainsi qu'une amélioration de l'expérience du client menant à une plus grande fidélisation de la clientèle.

### Quels sont les avantages de ce processus pour vous?

Vous faites partie d'une équipe. Si vous ou vos collègues manquez une étape cruciale du processus du service après-vente, tout le monde en sera touché, y compris le client. Par exemple, si un technicien oublie de dire au conseiller du service qu'un travail prendra plus longtemps que prévu (action importante du processus de réparation), le client se présentera à la concession à l'heure promise et sera déçu d'apprendre que son véhicule n'est pas prêt.

Lorsqu'ils disposent d'un processus clairement défini, tous les membres de l'équipe savent exactement en quoi consistent leurs responsabilités, ce qui signifie une efficacité supérieure à tous les niveaux, des clients heureux et moins de stress pour vous.

### Quels sont les avantages de ce processus pour les clients?

Lorsque le Processus Clé du Service est suivi de façon constante, les clients vivent une expérience qui satisfait leurs désirs et leurs attentes, en harmonie avec ce que la marque Volkswagen représente : valeur et fiabilité.

#### CE QU'EN DISENT LES EXPERTS :

*« La seule chose que nous avons à vendre est du temps. Plusieurs personnes croient qu'il s'agit de main-d'œuvre et d'autres, de pièces. Mais, en fait, tout repose sur le temps. À la fin de la journée, la question à poser est : avez-vous laissé s'échapper un peu de ce temps précieux? Le Processus clé du service de Volkswagen vous permettra d'effectuer votre travail aussi efficacement que possible et de respecter scrupuleusement le temps de vos clients. Il vous permettra également de maximiser le temps que vous pouvez vendre. Les concessionnaires pourront ainsi optimiser leur rentabilité, raison principale de l'existence de leur entreprise. »*

COMMENTAIRES D'UN DIRECTEUR DU SERVICE



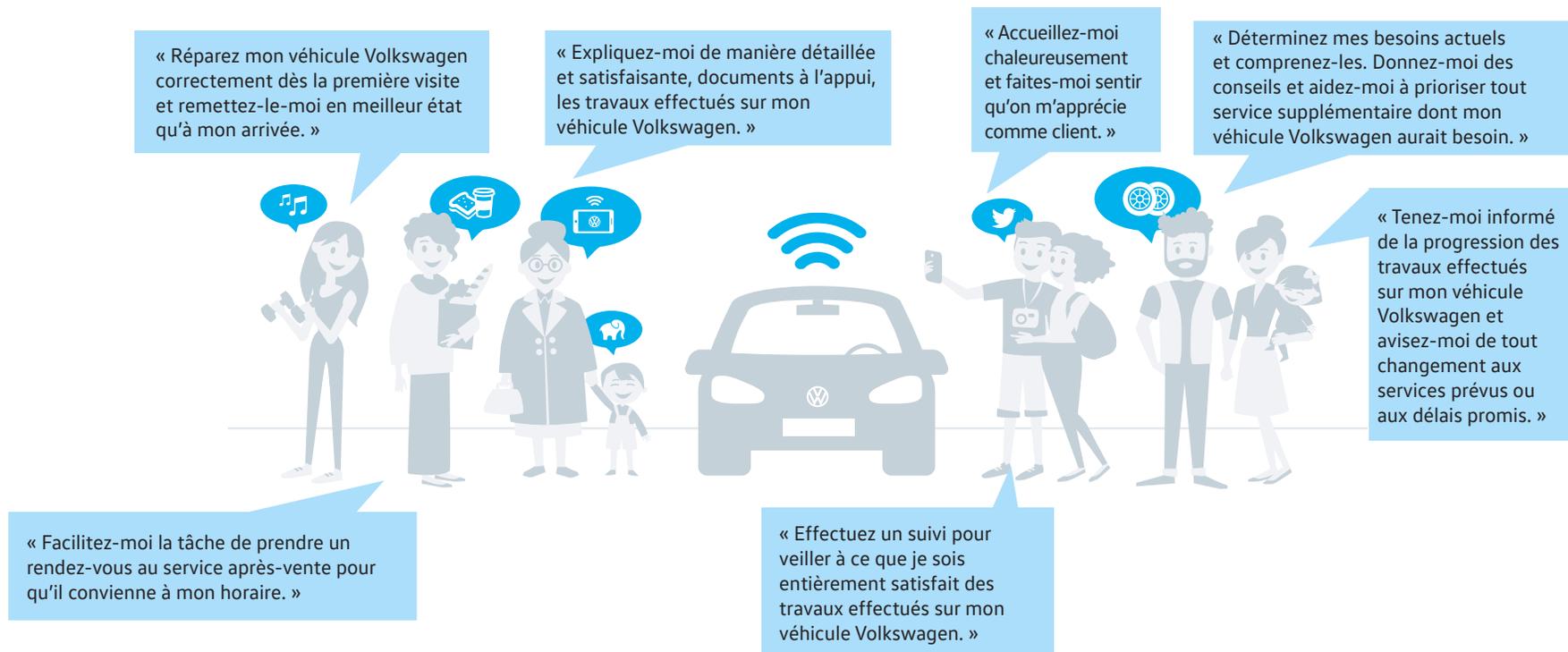
## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

### Qu'attendent les clients du service après-vente?

Nous avons sondé l'esprit de nos clients et nous avons découvert ce qu'ils veulent vraiment et ce qu'ils attendent du service après-vente. Nous avons discuté avec toutes sortes de clients, et voici ce que nous avons appris : **les clients ont sept attentes principales envers le service après-vente.**

Prenez quelques minutes pour examiner ce qu'ils nous ont confié. Pendant ce temps, pensez attentivement à votre propre rôle au sein du service après-vente. Que vous occupiez le poste de coordonnateur des rendez-vous ou de technicien, ou tout autre poste à la concession, pouvez-

vous visualiser l'influence de votre rôle sur l'expérience du client? Et l'importance du travail d'équipe? Par exemple, une attente non satisfaite au cours du processus aura des répercussions sur un autre membre de votre équipe et sa capacité à offrir un service de qualité supérieure.





Volkswagen

# Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

## Aperçu du Processus clé du service de Volkswagen

Le **Processus clé du service de Volkswagen** (illustré ci-dessous) est le fondement d'une expérience positive pour le client. Tout commence lorsque le client appelle pour prendre rendez-vous, lorsque vous préparez son rendez-vous, ou lorsque le client se présente pour un service après-vente et que vous commencez à préparer le bon de réparation. Ensuite, c'est l'exécution des Travaux de réparation et d'entretien, et ainsi de suite jusqu'à la remise du véhicule au client et au suivi avec le client pour le service effectué. Lorsque vous répondez aux attentes de vos clients pendant le processus du service, il y a de fortes chances qu'ils reviennent à votre concession.





## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

Chacune des étapes du Processus Clé du Service de Volkswagen correspond au moins à une des attentes de vos clients; le but souhaité de chaque étape est donc clair.

Dans le tableau ci-dessous, examinez les souhaits ou les attentes des clients (colonne de droite), tels qu'ils les ont exprimés, puis prenez note de l'étape (colonne de gauche) qui nous permet de satisfaire ces attentes et même de les dépasser.

### Processus clé du service

### Souhaits ou attentes des clients

	Processus clé du service	Souhaits ou attentes des clients
1	 <b>Prise de rendez-vous</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Me faciliter la tâche de prendre un rendez-vous au service après-vente pour qu'il convienne à mon horaire.</li><li>• M'accueillir chaleureusement et me faire sentir qu'on m'apprécie comme client.</li></ul>
2	 <b>Préparation du rendez-vous</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerner mes besoins actuels et les comprendre. Me prodiguer des conseils et m'aider à prioriser tout service supplémentaire dont mon véhicule Volkswagen aurait besoin.</li><li>• Réparer mon véhicule Volkswagen correctement dès la première visite et me le remettre en meilleur état qu'à mon arrivée.</li></ul>
3	 <b>Réception du véhicule et préparation du bon de réparation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• M'accueillir chaleureusement et me faire sentir qu'on m'apprécie comme client.</li><li>• Déterminer mes besoins actuels et les comprendre. Me prodiguer des conseils et m'aider à prioriser tout service supplémentaire dont mon véhicule Volkswagen aurait besoin.</li><li>• Réparer mon véhicule Volkswagen correctement dès la première visite et me le remettre en meilleur état qu'à mon arrivée.</li></ul>
4	 <b>Travaux de réparation et d'entretien</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réparer mon véhicule Volkswagen correctement dès la première visite et me le remettre en meilleur état qu'à mon arrivée.</li><li>• Me tenir informé de la progression des travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen et m'aviser de tout changement aux services prévus ou aux délais promis.</li></ul>



# Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

## Processus clé du service

## Souhaits ou attentes des clients

5		<b>Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réparer mon véhicule Volkswagen correctement dès la première visite et me le remettre en meilleur état qu'à mon arrivée.</li><li>• Me tenir informé de la progression des travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen et m'aviser de tout changement aux services prévus ou aux délais promis.</li></ul>
6		<b>Remise du véhicule et facturation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• M'expliquer de manière détaillée et satisfaisante, documents à l'appui, les travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen.</li><li>• M'accueillir chaleureusement et me faire sentir qu'on m'apprécie comme client.</li></ul>
7		<b>Suivi auprès des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuer un suivi pour veiller à ce que je sois entièrement satisfait des travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen.</li></ul>



*Chacune des étapes du Processus clé du service de Volkswagen correspond au moins à une des attentes de vos clients; le but souhaité de chaque étape est donc clair.*



## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

### Comment savons-nous que les attentes de nos clients sont satisfaites?

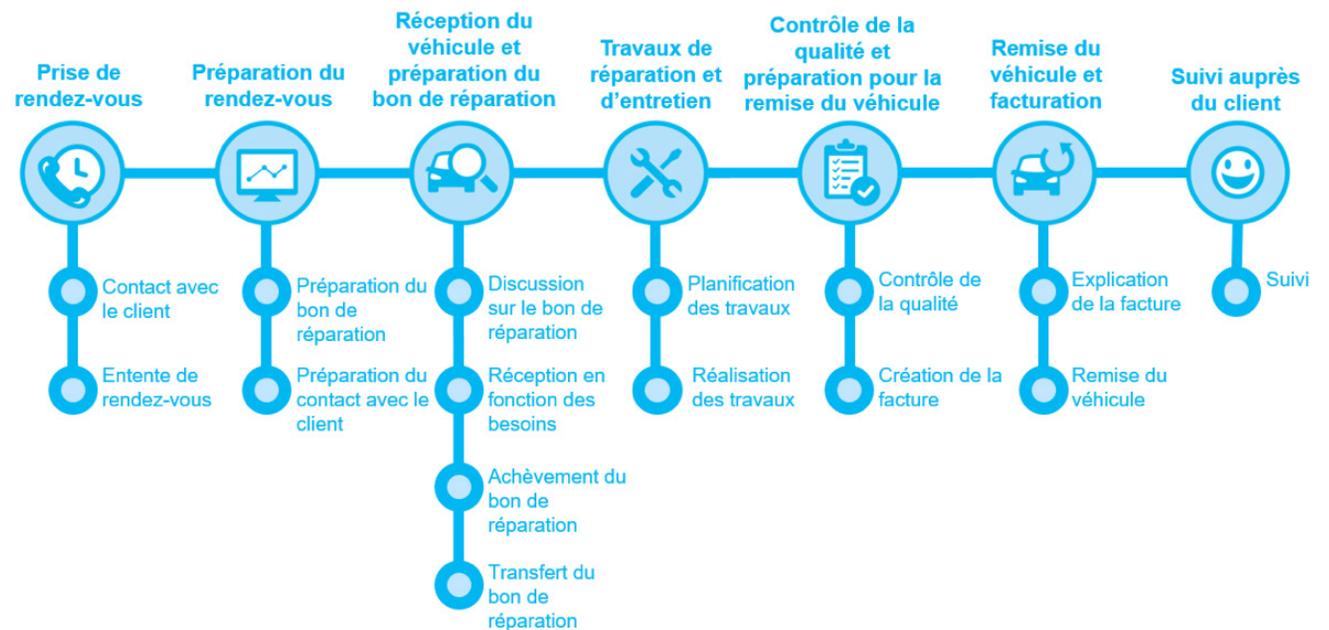
Chaque fois qu'un client visite une concession, nous lui demandons de répondre aux questions du sondage sur l'expérience des clients dans le but de savoir si ses attentes ont été satisfaites. Cet outil important pour tout le personnel du service après-vente permet aux directeurs d'évaluer leur rendement et de créer un plan dédié d'amélioration dans tous les domaines (formation, reconnaissance, fidélisation et partisans de la marque).

Le sondage sur l'expérience des clients leur permet aussi d'obtenir des résultats détaillés et les commentaires formulés par chaque client pour mieux comprendre l'expérience de service offerte, afin que des mesures correctives soient prises pour résoudre des problèmes bien précis. Bien entendu, le sondage SEC permet aussi aux gestionnaires de savoir à quel moment complimenter les employés pour un travail bien fait. Pour

examiner le sondage de plus près, visitez : [www.vwhub.com](http://www.vwhub.com), allez à l'onglet Service et repérez « Nouveau – Sondage sur l'expérience des clients (SEC) ».

### Le Processus clé du service de Volkswagen étape par étape

Ce guide décrit chaque étape du Processus Clé du Service de Volkswagen. Alors que vous passez en revue chaque étape du processus, portez attention aux actions individuelles requises pour chaque rôle. Il s'agit là de la démarche principale d'une expérience positive pour le client.





## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

À mesure que vous progresserez d'une étape à l'autre, remarquez de quelle façon elles sont toutes interreliées. Chaque action conduit logiquement à la suivante, et chaque personne a un rôle précis à jouer et des responsabilités précises dont elle doit s'acquitter. Rappelez-vous que le travail d'équipe est essentiel pour atteindre notre objectif visant à augmenter la fidélité des clients et à améliorer la qualité du service. Communiquez ensemble, partagez vos idées et aidez-vous les uns les autres; votre travail en sera ainsi facilité et vous éprouverez moins de stress.

Chaque action associée aux étapes du Processus Clé du Service reflète un des trois types d'actions :



### Qualité et processus

Ces actions constituent le fondement du Processus Clé du Service et correspondent aux étapes et aux exigences de base du processus visant à assurer une exécution de haute qualité.



### Direction et leadership

Ces actions portent principalement sur l'acquisition de compétences générales et l'accomplissement de tâches de gestion. Elles aident à accroître l'efficacité du processus et la satisfaction des clients.



### Ventes et fidélisation des clients

Ces actions ciblent surtout l'usage professionnel des points de contact avec les clients. Elles visent à accroître les revenus et à fidéliser les clients.



# Introduction au Processus clé du service de Volkswagen

Les tableaux présentant les étapes du processus intègrent tous les renseignements requis pour offrir une expérience client exceptionnelle. Les actions associées aux étapes du processus y sont numérotées séquentiellement et énumèrent ce qui doit être accompli. Elles sont suivies de la colonne intitulée Raison (les avantages pour le client ou pour le concessionnaire de mettre en œuvre l'action). La colonne Question présente la question qui permet d'évaluer l'application du processus.

À chacune des actions associées aux étapes du processus correspond aussi le rôle ou la personne responsable de la mise en œuvre de cette action. Portez une attention particulière aux actions requises qui figurent dans la liste associée à votre rôle. Les actions requises qui relèvent du directeur du service sont indiquées par un ombrage pour en faciliter le repérage dans les listes de vérification des étapes du processus.

Enfin, vous trouverez à l'extrême droite de chaque liste de vérification des étapes du processus des colonnes à cocher : verte, jaune et rouge. Servez-vous de ces colonnes pour évaluer la constance avec laquelle vous et votre service mettez en œuvre les actions requises associées à chaque étape du processus.

Vous constaterez peut-être que vous mettez déjà en pratique certaines de ces actions de temps à autre. Vous pouvez également découvrir de nouvelles actions à ajouter à votre routine.

-  **Nous les utilisons de façon constante**
-  **Nous les utilisons, mais non de façon constante**
-  **Nous ne les utilisons pas**

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	<p>S'assurer que les heures d'ouverture sont bien en vue à la concession et intégrées au message téléphonique diffusé après les heures d'ouverture.</p> <p>Veiller à ce que le numéro de téléphone de l'assistance routière soit affiché dans la concession et sur le site Web de la concession, et intégré au message téléphonique diffusé après les heures d'ouverture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients peuvent devenir impatients et frustrés s'ils doivent chercher les heures d'ouverture.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire est toujours là pour moi, même en situation d'urgence. »</p> <p>« Je sais quand et comment joindre ma personne-ressource. »</p>	<p>Les clients peuvent-ils connaître facilement les heures d'ouverture de la concession et le numéro de l'assistance routière?</p>	<p>Direction</p>			



Volkswagen

## Introduction au Processus clé du service de Volkswagen



*Il est primordial d'exécuter le Processus clé du service de Volkswagen avec chacun de vos clients et à chacune de leur visite à votre concession.*



*L'objectif est d'avoir un processus écrit à votre concession qui fait en sorte que tous les employés en suivent les étapes avec constance. Les concessionnaires au rendement supérieur suivent les étapes de ce processus fidèlement et les utilisent comme feuille de route du succès.*

**En exécutant ces étapes du processus de façon constante, vous pouvez vous attendre à :**

- Améliorer la satisfaction de la clientèle
- Augmenter la fidélisation de la clientèle
- Réduire les réparations répétées
- Accroître votre chiffre d'affaires du service après-vente

**Normalisation des étapes de ce processus à votre concession**

Volkswagen a créé les Processus Clés du Service pour assurer une constance dans toutes les concessions. Les étapes de ce processus servent de référence.

Votre concession devrait suivre ce processus tel qu'il est décrit pour satisfaire aux exigences de Volkswagen et assurer la satisfaction des clients.



## Processus clé du service de Volkswagen

### 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

#### Bienvenue à l'étape Prise de rendez-vous

Rappelons-nous ce que nos clients disent à propos de leurs souhaits et de leurs attentes au cours du processus Prise de rendez-vous.

*« Accueillez-moi chaleureusement et faites-moi sentir que vous m'appréciez comme client. »*

*« Facilitez-moi la tâche lors de la prise d'un rendez-vous au service après-vente pour qu'il convienne à mon horaire. »*

#### Pourquoi l'étape Prise de rendez-vous est-elle importante?

La Prise de rendez-vous marque le début du Processus Clé du Service. Voilà l'occasion idéale pour vous de faire une excellente première impression auprès de votre client et de donner le ton à cette expérience au service après-vente. Elle peut s'effectuer par courriel ou par téléphone ou lorsqu'un client se présente au service après-vente de la concession sans rendez-vous.

La Prise de rendez-vous est une étape du Processus Clé qui favorise la satisfaction et la fidélité de vos clients en leur permettant de planifier efficacement une plage horaire pour les travaux d'entretien ou de réparation de leur véhicule et de s'assurer d'obtenir une réparation de qualité effectuée dans les délais prévus.



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

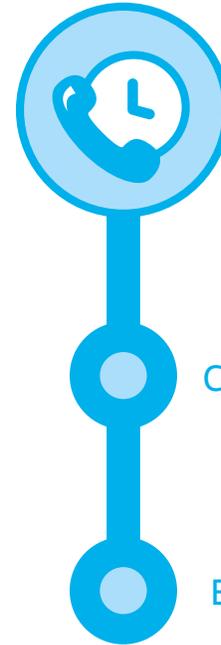
### Aperçu de l'étape du processus Prise de rendez-vous

Si vous recevez un courriel, répondez sans délai. Si vous recevez un appel téléphonique, répondez rapidement et avec le sourire.

S'il s'agit d'un nouveau client, le premier rendez-vous est particulièrement important. Envisagez cette expérience comme un premier rendez-vous galant, au cours duquel vous souhaitez faire bonne impression et vous comporter de façon exemplaire... surtout si vous souhaitez qu'il soit suivi d'un deuxième!

Le client est-il déjà venu à la concession? Quelle est sa plainte principale? Quel est l'historique du véhicule? S'agit-il d'une réparation répétée? Ce ne sont là que quelques questions à poser lors de l'étape de la Prise de rendez-vous. Avez-vous vérifié le volume de travail de l'atelier? Y aura-t-il un technicien d'expérience disponible? Comme vous pouvez le constater, l'étape de la Prise de rendez-vous n'est pas uniquement le choix d'une date et d'une heure!

### Prise de rendez-vous



Contact avec le client

Entente de rendez-vous



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	<p>S'assurer que les heures d'ouverture sont bien en vue à la concession, affichées sur le site Web de la concession et intégrées au message téléphonique diffusé après les heures d'ouverture.</p> <p>Veiller à ce que le numéro de téléphone de l'assistance routière soit affiché dans la concession et sur le site Web de la concession, et intégré au message téléphonique diffusé après les heures d'ouverture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients peuvent devenir impatients et frustrés s'ils doivent chercher les heures d'ouverture.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire est toujours là pour moi, même en situation d'urgence. »</p> <p>« Je sais quand et comment joindre ma personne-ressource. »</p>	<p>Les clients peuvent-ils connaître facilement les heures d'ouverture de la concession et le numéro de l'assistance routière?</p>	Direction			
2	<p>Répondre rapidement au téléphone pendant les heures d'ouverture de la concession.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La facilité à joindre la concession influe grandement sur la satisfaction du client et sa fidélité.</li> <li>Occasion de démontrer la fiabilité, la qualité du service et la compétence.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je peux compter sur mon concessionnaire. »</p> <p>« Mon concessionnaire est toujours là pour moi. »</p>	<p>La concession peut-elle toujours être jointe par téléphone pendant les heures d'ouverture?</p>	Réception, coordonnateur des rendez-vous			
3	<p>Offrir la possibilité aux clients de fixer un rendez-vous sur Internet ou par courriel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une concession qui offre différentes options est perçue comme étant flexible et offrant un bon service.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Il est toujours facile et rapide d'obtenir un rendez-vous chez mon concessionnaire. »</p> <p>« Je peux joindre mon concessionnaire en tout temps. »</p>	<p>Les clients peuvent-ils prendre rendez-vous sur Internet ou par courriel?</p>	Direction			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
4	Répondre aux rendez-vous pris par Internet ou par courriel et les confirmer dans un délai d'un jour ouvrable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une réponse rapide aux demandes formulées par Internet ou par courriel est synonyme d'excellent service et de compétence.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend mes demandes au sérieux. »</p>	La concession confirme-t-elle les rendez-vous pris par Internet ou par courriel?	Conseiller du service, coordonnateur des rendez-vous			
5	Fournir une liste de vérification que le coordonnateur des rendez-vous suivra pour la Prise de rendez-vous avec les clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'utilisation d'une liste de vérification permet de s'assurer que les demandes du client sont consignées rapidement et efficacement.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Ma personne-ressource est bien informée. »</p>	La direction a-t-elle fourni une liste de questions à poser, une liste de points à retenir ou des étapes que le coordonnateur des rendez-vous peut suivre pour la Prise de rendez-vous avec les clients?	Directeur du service			
6	Fixer les rendez-vous des clients à l'aide d'un système électronique de prise de rendez-vous intégré au système DMS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le système permet d'offrir au client un rendez-vous qui lui convient le plus rapidement possible.</li> <li>Le système permet au conseiller du service de prendre le temps nécessaire pour discuter avec le client et faire le tour du véhicule.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire m'offre des rendez-vous à des moments où le conseiller du service a le temps de me conseiller et de répondre à toutes mes questions. »</p>	La concession utilise-t-elle un système électronique de Prise de rendez-vous intégré à son DMS?	Direction			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
7	<p>Suivre la liste de vérification pour la Prise de rendez-vous, y compris la confirmation des renseignements suivants sur le client et sur le véhicule :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom</li> <li>Adresse</li> <li>Numéro de téléphone</li> <li>Courriel</li> <li>Motif du rendez-vous selon le client (plainte principale dans les mots du client)</li> <li>Vérification de campagnes de rappel ou de service ouvertes</li> <li>Numéro d'identification du véhicule</li> <li>Kilométrage</li> <li>Date et heure du rendez-vous</li> <li>Nom de la personne chargée de venir porter et reprendre le véhicule</li> <li>Autres demandes du client</li> <li>Pour les clients réguliers : Nom du conseiller du service (à moins que l'information se trouve dans le système)</li> <li>Nom du conseiller du service</li> <li>Revue des renseignements sur le rendez-vous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure le bon traitement du bon de réparation.</li> <li>Permet d'obtenir de précieux renseignements pouvant servir dans le futur d'un point de vue marketing.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire me connaît et connaît mon véhicule. Les questions qu'on me pose correspondent à mes besoins actuels. »</p>	<p>Le coordonnateur des rendez-vous suit-il la liste de questions à poser lorsqu'il répond aux demandes de rendez-vous des clients?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous</p>			
8	<p>Signaler les réparations répétées ou les réparations problématiques au moment de la Prise de rendez-vous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que suffisamment de temps et d'attention sont prévus pour le client et pour bien réparer le véhicule.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend son temps avec moi. »</p> <p>« Mon problème est pris au sérieux. »</p>	<p>Les réparations répétées ou les « réparations problématiques » font-elles l'objet d'un signalement au moment de la Prise de rendez-vous?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous</p>			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
9	Signaler les nouveaux clients au moment de la Prise de rendez-vous et s'assurer que tous les renseignements pertinents sur les clients sont saisis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occasion d'attirer l'attention des conseillers du service pour les accueillir comme de nouveaux clients.</li> <li>Permet de créer une bonne première impression.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Un excellent concessionnaire! Ici, le client est roi! »</p> <p>« À ma prochaine visite, je saurai tout de suite à qui m'adresser. »</p>	Les nouveaux clients sont-ils signalés au moment de la Prise de rendez-vous et tous les renseignements pertinents sont-ils saisis?	Coordonnateur des rendez-vous			
10	Fournir un prix estimatif au moment de la Prise de rendez-vous.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les prix estimatifs précis informent le client de ce à quoi il peut s'attendre et évitent les surprises.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je sais à quoi m'attendre. »</p>	Le prix des travaux est-il fourni au client au moment de la Prise de rendez-vous ou de l'enregistrement du véhicule?	Coordonnateur des rendez-vous			
11	Informier le client des promotions et des offres en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de créer une occasion de générer des ventes additionnelles ou de faire la promotion de produits et de services.</li> <li>Occasion d'informer les clients des options qui s'offrent à eux.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire sait quelles promotions m'intéressent. »</p> <p>« Mon concessionnaire cherche à m'offrir le meilleur prix. »</p>	Le coordonnateur des rendez-vous informe-t-il le client des promotions et des offres en vigueur?	Coordonnateur des rendez-vous			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

PC 1	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
12	<p>Expliquer le processus d'enregistrement du véhicule au client au moment de la Prise de rendez-vous, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'endroit où garer le véhicule ou l'emplacement de la zone de réception intérieure</li> <li>L'emplacement des bureaux des conseillers du service</li> <li>L'inspection extérieure du véhicule si possible</li> <li>Le bilan de santé du véhicule</li> <li>Le temps nécessaire pour l'enregistrement du véhicule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établit les attentes du client en matière d'enregistrement du véhicule.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire me donne tous les détails. »</p> <p>« Mon concessionnaire me prend au sérieux. »</p>	<p>Le processus d'enregistrement du véhicule est-il expliqué au client au moment de la Prise de rendez-vous?</p>	Coordonnateur des rendez-vous			
13	<p>Offrir d'autres moyens de transport au client s'il ne prévoit pas attendre que son véhicule soit prêt (service de navette, véhicule de prêt, bon de taxi, billet de transport en commun).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démontre une culture fortement axée sur le service et assure une bonne expérience client.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend soin de moi. »</p>	<p>Si le client ne souhaite pas attendre que son véhicule soit prêt, d'autres moyens de transport lui sont-ils offerts?</p>	Coordonnateur des rendez-vous			



*La tenue à jour des dossiers garantit l'efficacité lors des prochaines visites et que les futures communications avec le client lui parviendront sans délai, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste.*



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

### Guide pour conversation téléphonique – Prise de rendez-vous

Pour la Prise de rendez-vous, il est important d'utiliser une structure claire pour la conversation entre vous et votre client, de façon à ce que vous n'ayez pas à penser à ce que vous allez dire chaque fois qu'un client vous appelle. Voici un bon exemple à utiliser comme guide.

#### Prenez le temps de le lire attentivement.



CS : Toutedville Autohaus, service après-vente. André à l'appareil. Comment puis-je vous aider?

C : J'aimerais prendre rendez-vous pour une vidange d'huile.



CS : Bien sûr, aucun problème. Quel est votre nom?

C : Pierre Tremblay.



CS : Merci. Monsieur Tremblay, vous conduisez toujours une Jetta 2016? (Le conseiller du service vérifie les données du client à l'ordinateur.)

C : Oui. En passant, appelez-moi Pierre.



CS : Très bien. Merci, Pierre.

CS : Je vérifie maintenant les renseignements à votre dossier. (Courte pause pendant que le conseiller du service accède aux renseignements du client et de son véhicule) Voici : Pierre Tremblay, 535, avenue Principale, Toutedville, A1B 2C3, 555 666-2222. Quelque chose a-t-il changé sur votre véhicule depuis votre dernière visite?

C : Non, rien n'a changé.



CS : Parfait. Et cette vidange d'huile est bien pour votre Jetta 2016? Connaissez-vous le kilométrage actuel de votre véhicule?

C : Oui, environ 28 000 km.



CS : Merci.  
CS : Y a-t-il des problèmes que vous aimeriez que nous examinions?

C : Eh bien, il y a une légère vibration dans le volant lorsque je freine. Peut-être que vous pourriez vérifier ce problème?



CS : Bien sûr, Pouvez-vous me dire dans quelles conditions la vibration survient?



# Processus clé du service de Volkswagen

## 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

### Guide pour conversation téléphonique – Prise de rendez-vous

C : Comme je l'ai mentionné, la vibration se produit lorsque je freine. Le volant vibre légèrement.



CS : Je vois. Percevez-vous une différence selon la vitesse à laquelle vous roulez avant l'arrêt?

C : Je n'en ai remarqué aucune.



CS : Très bien. Pierre, je peux demander à mon technicien de faire un essai routier et de diagnostiquer le problème. Nous pourrions ensuite déterminer la cause de cette vibration. Est-ce que cela vous convient?

C : Oui... merci.



CS : Très bien. Vous avez mentionné que votre kilométrage était d'environ 28 000 km; c'est donc le moment d'effectuer les travaux de l'intervalle d'entretien de 30 000 km, comprenant une vidange d'huile avec de l'huile de qualité supérieure et un changement de filtre, ainsi qu'une inspection du véhicule pour 175 \$. Voulez-vous que nous fassions cet entretien pendant le même rendez-vous?

C : Oui... merci.



CS : Je viens de m'assurer que votre véhicule n'est visé par aucune campagne de rappel pour l'instant.

C : Excellent. Merci pour la vérification.



CS : J'ai deux possibilités cette semaine à vous offrir, en matinée. Qu'est-ce qui vous conviendrait le mieux : mardi à 9 h ou jeudi à 8 h 30?

C : Jeudi.



CS : Pierre, attendrez-vous que votre véhicule soit prêt ou aimeriez-vous que je prenne des dispositions pour qu'une navette vous conduise à un endroit qui vous convient?

C : J'aurai besoin d'être conduit au travail.



CS : Très bien Pierre, je vais également réserver la navette de service pour vous. Donc, je vous ai fixé un rendez-vous pour un entretien périodique de 30 000 km, ce jeudi à 8 h 30. À votre arrivée, nous organiserons un essai routier de votre véhicule afin de diagnostiquer le problème de vibration au freinage.

C : Super. Au plaisir de vous voir jeudi!





## Messages clés

### 1 : Prise de rendez-vous



Volkswagen

#### Actions clés :

- Répondre aux appels sans tarder.
- Vérifier toutes les données importantes sur le client et sur le véhicule.
- Préparer les estimations initiales des coûts et informer le client des offres en vigueur.



#### Conseils pratiques :

- Gardez toujours à l'esprit le genre de client avec lequel vous interagissez. Les besoins d'un gestionnaire à l'horaire chargé sont différents de ceux d'une dame plus âgée.
- Servez-vous efficacement des systèmes de gestion du concessionnaire et de gestion des relations avec la clientèle pour tenir compte des besoins propres au client et les documenter; profitez des occasions de vente incitative.
- Conservez une liste à jour et à portée de main des offres promotionnelles sur les pièces, les services et les accessoires.
- Configurez le téléphone pour qu'après cinq sonneries l'appel soit redirigé à la réceptionniste, qui demandera au client s'il souhaite laisser un message (lui demander l'heure à laquelle on peut le rappeler) ou s'il préfère attendre qu'un conseiller du service se libère.
- Pour les appels transférés à la boîte vocale, fixez un objectif pour les retourner dans un laps de temps déterminé.
- Pendant le rendez-vous, utilisez l'aide-mémoire sur le bruit, les vibrations et la rudesse pour vous aider à préciser l'objet de la plainte du client, surtout dans les cas difficiles à diagnostiquer. Envisagez de l'envoyer par courriel au client pour qu'il le remplisse à l'avance et qu'il l'apporte au rendez-vous.
- Suggérez d'effectuer les réparations nécessitant une technologie de pointe et les réparations de véhicules plus anciens en début de journée au cas où davantage de temps serait nécessaire.



## Processus clé du service de Volkswagen 2 : Préparation du rendez-vous

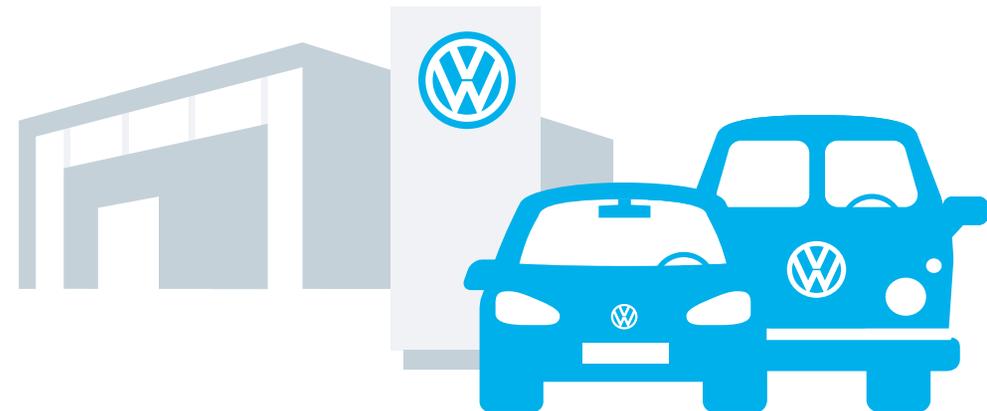


Volkswagen

### Compréhension du temps requis en atelier pour les réparations

La personne chargée de prendre les rendez-vous doit comprendre parfaitement le temps requis en atelier pour les divers types de réparations. En posant des questions supplémentaires aux clients pour comprendre les exigences d'entretien ou pour mieux saisir les problèmes liés aux réparations, vous pouvez déterminer si du temps en atelier doit être réservé pour de l'entretien courant ou pour un problème dont le diagnostic nécessite plus de temps.

La bonne évaluation du temps requis en atelier est très importante pour la satisfaction du client; il est alors possible d'effectuer des travaux de qualité supérieure dans les délais prescrits.





## Processus clé du service de Volkswagen 2 : Préparation du rendez-vous



Volkswagen

### Bienvenue à l'étape Préparation du rendez-vous

Que disent les clients à propos de leurs attentes au cours du processus de Préparation du rendez-vous?

*« Déterminez mes besoins actuels et comprenez-les. Donnez-moi des conseils et aidez-moi à prioriser tout service supplémentaire dont ma Volkswagen aurait besoin. »*

*« Réparez mon véhicule Volkswagen correctement dès ma première visite et remettez-le-moi en meilleur état qu'à mon arrivée. »*

### Pourquoi la Préparation du rendez-vous est-elle importante?

La Préparation du rendez-vous avant l'arrivée de votre client pave la voie à une procédure de dépôt de véhicule professionnelle et efficace pour le client et prépare le

terrain pour une réparation de qualité effectuée dans les délais prescrits, ces deux points revêtant une importance capitale pour la satisfaction et la fidélité des clients.





Volkswagen



## Processus clé du service de Volkswagen 2 : Préparation du rendez-vous

### Aperçu de l'étape du processus Préparation du rendez-vous

**Pensez-y à l'avance.** Préparez le plus possible à l'avance le bon de réparation. Par exemple, si votre client doit attendre pendant que vous inscrivez les renseignements, le kilométrage et l'historique de son véhicule, vous donnerez une impression de manque de professionnalisme et vous perdrez un temps précieux. Notre système de gestion du concessionnaire (DMS) est conçu pour vous aider à recueillir beaucoup de renseignements avant le rendez-vous.

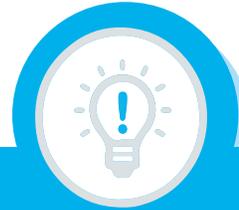
Selon la situation de votre client, vous pouvez imprimer d'avance le bon de réparation pour qu'il soit prêt le jour du rendez-vous ou vous pouvez le mettre en attente dans le système DMS dans le but de le compléter à l'arrivée du client.

Une bonne évaluation préalable des travaux à effectuer pourra en réduire la durée. La présence de spécialistes est-elle requise? Avez-vous besoin de commander des pièces? Un autre moyen de transport a-t-il été prévu?

#### Ce qu'en disent les experts :

*« Si vous connaissez déjà la raison de la visite du client et la nature de ses préoccupations et que vous pouvez rédiger d'avance le bon de réparation, afin que vous puissiez vous adresser au client en l'appelant par son nom dès son arrivée, le client se sentira davantage le bienvenu à la concession que si vous lui dites simplement : "Bonjour; je suis Joe. Que puis-je faire pour vous aider?" »*

COMMENTAIRE D'UN DIRECTEUR DES OPÉRATIONS FIXES DE VOLKSWAGEN



*Signalez les réparations répétées potentielles sur le bon de réparation afin de vous assurer de leur traitement en priorité.*

### Préparation du rendez-vous



Préparation du bon de réparation

Préparation du contact avec le client

**Vérifiez et revérifiez.** Une excellente communication entre les services est essentielle tout au long de ce processus, car parfois, les choses tournent mal, en dépit de tous les efforts déployés. Avez-vous rencontré vos collègues qui participeront à la réparation? Une pièce essentielle ne sera peut-être pas disponible ou un technicien d'expérience sera-t-il absent le jour du rendez-vous. Lorsque cette situation se présente, ou tout autre incident qui pourrait retarder la réparation, veillez à en informer votre client.

Chacune des nombreuses actions associées à l'étape du processus Préparation du rendez-vous conduit à la suivante. Plus vous utiliserez une routine, plus votre planification sera fiable et mieux ce sera pour l'équipe et le client.



# Processus clé du service de Volkswagen

## 2 : Préparation du rendez-vous



Volkswagen

PC 2	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	Remettre l'horaire des rendez-vous du lendemain à tous les services après-vente touchés pour qu'ils puissent prévoir leur charge de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents services peuvent ainsi prévoir un nombre suffisant d'employés et préparer les activités du lendemain.</li> </ul>	L'horaire des rendez-vous du lendemain est-il remis à tous les services après-vente concernés pour qu'ils puissent prévoir leur charge de travail?	Direction			
2	Commencer la rédaction du bon de réparation un jour avant l'arrivée du client, y compris les renseignements de base sur le client et le véhicule, les demandes du client; confirmer l'existence de toute campagne de rappel ou de service en cours.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que les pièces requises sont en stock ou commandées et que le conseiller du service est prêt en vue de l'arrivée du client.</li> <li>Accélère le processus pour le client et le conseiller du service.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Le personnel s'occupe de moi avec professionnalisme. »</p> <p>« Tout le monde connaît la raison de ma visite. »</p>	Le bon de réparation est-il ouvert avant l'arrivée du client (saisie des renseignements de base et des demandes du client)?	Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service			
3	Demander les pièces et en confirmer la disponibilité auprès du service des pièces en vue du rendez-vous du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évite les délais de réparation en raison d'une pièce manquante.</li> <li>L'envoi immédiat d'un avis en cas de délai prévu démontre un respect du temps du client (il peut choisir de reporter le rendez-vous).</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire est bien organisé et me tient au courant. »</p>	Le service des pièces confirme-t-il la disponibilité des pièces pour les rendez-vous du lendemain?	Conseiller des pièces			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 2 : Préparation du rendez-vous



Volkswagen

PC 2	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
4	Vérifier l'existence de campagnes de rappel ou de service en cours avant l'arrivée du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de faire preuve de professionnalisme et de montrer que la concession prend soin de ses clients; création d'une relation de confiance.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je peux compter sur mon concessionnaire. »</p> <p>« Mon concessionnaire me transmet toujours de l'information à jour. »</p>	L'existence de campagnes de service ou de rappels touchant le véhicule du client a-t-elle été vérifiée avant le rendez-vous?	Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service			
5	Vérifier l'historique du véhicule pour y détecter les réparations répétées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une documentation exhaustive de tous les Travaux de réparation et d'entretien réalisés précédemment peut réduire la durée des réparations.</li> </ul>	L'historique du véhicule a-t-il été vérifié pour détecter des réparations répétées?	Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service			
6	Imprimer l'historique de réparation à titre de référence si le motif de la visite est une réparation répétée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction possible du temps requis pour effectuer les réparations.</li> </ul>	En présence d'une réparation répétée, l'historique est-il imprimé à titre de référence?	Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service			
7	Dans l'historique du client, vérifier s'il y a des travaux qui ont été refusés ou recommandés pour la prochaine visite.	<p>En informant le client de travaux d'entretien recommandés précédemment, le service montre que la concession est compétente et se soucie de ses clients.</p> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« J'avais complètement oublié cette réparation. Je suis heureux que mon conseiller du service me l'ait rappelée. »</p> <p>« Je peux compter sur mon concessionnaire, il fait un bon suivi. »</p>	L'historique du client a-t-il été vérifié à la recherche de travaux refusés par le client ou recommandés pour la prochaine visite?	Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 2 : Préparation du rendez-vous



Volkswagen

PC 2	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
8	<p>Prévoir un autre moyen de transport pour le client, au besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accès à un autre moyen de transport influe positivement sur la satisfaction du client.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je peux compter sur mon concessionnaire, il est bien organisé. »</p>	<p>Si le client a demandé un autre moyen de transport, celui-ci est-il prêt à l'arrivée du client?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service</p>			
9	<p>Joindre tous les documents appropriés au bon de réparation, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information sur le client</li> <li>Préoccupation ou demande du client</li> <li>Réparation répétée (identification)</li> <li>Existence de campagnes de rappel ou de service en cours</li> <li>Liste de vérification d'entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La préparation permet de bien accueillir le client et de lui offrir une consultation professionnelle et efficace (accueillir le client par son nom, connaître l'historique du client et du véhicule, connaître les raisons de la visite, etc.)</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire me connaît et connaît mon véhicule. Tout est prêt à mon arrivée. Il prend bien soin de moi. »</p>	<p>Tous les documents requis sont-ils joints au bon de réparation avant l'arrivée du client?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service</p>			
10	<p>Mettre à jour le tableau de bienvenue en vue de l'arrivée du client le lendemain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de démontrer que le concessionnaire se soucie de ses clients et qu'il est prêt pour leur arrivée.</li> <li>Façon de placer le client dans de bonnes dispositions.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je suis connu ici. »</p>	<p>Si un tableau de bienvenue est utilisé, est-il mis à jour avant l'arrivée du premier client de la journée?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service</p>			
11	<p>Communiquer un jour à l'avance avec les clients (par téléphone, courriel ou message texte) pour leur rappeler leur rendez-vous au service après-vente.</p> <p>Si l'historique indique que des travaux ont été refusés, demander au client s'il souhaite les effectuer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le concessionnaire prouve au client qu'il est prêt pour son rendez-vous.</li> <li>Façon de réduire les risques de travail perdu en raison de rendez-vous manqués.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend les choses en main pour moi. »</p>	<p>Un rappel par téléphone est-il effectué la veille des rendez-vous?</p>	<p>Coordonnateur des rendez-vous, conseiller du service</p>			



## Messages clés 2 : Préparation du rendez-vous

### Actions clés :

- **Au préalable, vérifier l'ensemble des actions et des mesures pertinentes relatives au véhicule.**
- **Recueillir tous les documents importants pour la réception du véhicule.**
- **Veiller à communiquer régulièrement avec l'atelier et le service des pièces afin d'assurer des services après-vente de qualité supérieure.**
- **Favoriser une atmosphère de bien-être pour les clients grâce à des tableaux de bienvenue et à des rappels de rendez-vous.**



### Conseils pratiques :

- Mettez en place les conditions optimales pour le conseiller du service afin d'assurer une réception du véhicule en fonction des besoins grâce à une préparation rigoureuse et en temps opportun du rendez-vous.
- Commencez la rédaction du bon de réparation deux jours avant le rendez-vous, vérifiez aussi toutes les données pertinentes sur le véhicule et la disponibilité des pièces pour éviter les délais.
- Si les pièces ne sont pas disponibles pour la date du rendez-vous, informez-en le conseiller du service, puis avisez le client pour reporter le rendez-vous, quand les pièces seront disponibles.
- Présélectionnez les pièces pour les travaux à venir et faites-les mettre dans un bac de pièces en demandant d'y inscrire le nom du client et/ou le numéro du bon de réparation. Les pièces peuvent être facturées au bon de réparation approprié et placées dans un endroit facilement accessible pour le technicien.
- Veillez à ce que tous les documents soient remplis et qu'il ne reste que la signature du client à ajouter. De plus, assurez-vous que la navette est réservée ou qu'un véhicule de prêt est propre et prêt à être mis à la disposition du client.
- Créez un code pour les réparations répétées potentielles; ce code sera inconnu du client, mais en informera le conseiller du service.
- Fournissez tous les documents nécessaires relatifs à la tentative de réparation précédente.
- Le jour du rendez-vous, passez en revue les bons de réparation avant l'arrivée du client.



## Processus clé du service de Volkswagen

### 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

#### Bienvenue à l'étape Réception du véhicule et préparation du bon de réparation

Qu'est-ce que nos clients disent à propos de leurs souhaits et de leurs attentes au cours du processus de réception du véhicule et de préparation du bon de réparation?

*« Accueillez-moi chaleureusement et faites-moi sentir que vous m'appréciez comme client. »*

*« Réparez mon véhicule Volkswagen correctement dès ma première visite et remettez-le-moi en meilleur état qu'à mon arrivée. »*

*« Déterminez mes besoins actuels et comprenez-les. Donnez-moi des conseils et aidez-moi à prioriser tout service supplémentaire dont ma Volkswagen aurait besoin. »*

Lorsque vous effectuez cette étape du processus de façon constante et efficace avec chaque client, vous favorisez le rendement « bien réparé la première fois », influant ainsi positivement sur la satisfaction et la fidélité des clients. Votre concession en profitera

également par un volume accru de transactions au service après-vente et des ventes de pièces, particulièrement lorsque vous ajoutez une inspection extérieure efficace du véhicule dans le cadre de cette étape du processus.



## Processus clé du service de Volkswagen

### 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

#### Aperçu de l'étape du processus Réception du véhicule et préparation du bon de réparation

Cette étape du processus est associée à un certain nombre d'actions, établies en se fondant sur la réussite complète des étapes Prise de rendez-vous et Préparation du rendez-vous, et pave la voie à un début de service efficace : recevoir le véhicule du client,

préciser la plainte principale du client et créer le bon de réparation. Au service après-vente, le bon de réparation est le document le plus important, car c'est ce que le technicien utilise pour établir le bon diagnostic.



*Utilisez l'aide-mémoire sur le bruit, les vibrations et la rudesse pour vous aider à préciser l'objet de la plainte principale du client, au besoin.*



Au service après-vente, le bon de réparation est le document le plus important. Le technicien l'utilise pour établir le bon diagnostic.

#### Ce qu'en disent les experts techniques :

*« Prenez note de tous les éléments d'information. Il arrive très souvent que le conseiller du service abrège l'explication du client. Mais il est important de transcrire les propos du client mot à mot, avec exactitude, car chaque détail compte. Parfois, justement, un détail peut sembler insignifiant, mais il s'avère que c'était l'élément le plus important qui aurait pu préciser le diagnostic. »*

— COMMENTAIRE D'UN TECHNICIEN

#### Inspection extérieure du véhicule

Faire le tour du véhicule pour une inspection extérieure est l'un des meilleurs outils à utiliser pour la rédaction du bon de réparation et pour accroître la confiance du client envers la compétence de votre concession. Effectuez cette tâche à l'aide de la feuille d'inspection du véhicule, qui comprend une liste complète de points à vérifier pour le conseiller du service et le technicien une fois que le véhicule est à l'atelier.

Invitez le client à vous accompagner pour le faire participer au processus. Voilà l'occasion idéale de consulter le client à propos d'autres problèmes éventuels et d'ajouter d'autres éléments au bon de réparation, au besoin.

#### Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Discussion sur le bon de réparation

Réception en fonction des besoins

Achèvement du bon de réparation

Transfert du bon de réparation



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

### Quels sont les avantages de l'inspection extérieure du véhicule pour le client?

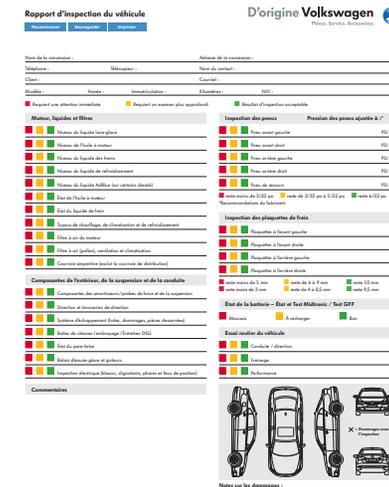
- Faire preuve de transparence et établir un lien de confiance. Le client voit les autres travaux nécessaires et reçoit un avis professionnel à proximité de son véhicule.
- Offrir gratuitement un rapport de santé du véhicule.
- Déterminer des services supplémentaires nécessaires, assurer la sécurité du véhicule et en préserver la valeur.
- Donner au client un contrôle sur les décisions de réparation.
- Améliorer l'expérience client.

### Quels sont les avantages de l'inspection extérieure du véhicule pour la concession?

- Elle augmente les profits.
- Elle augmente le facteur Bien réparé la première fois et la satisfaction de la clientèle.
- Elle réduit les ajouts ultérieurs de travaux supplémentaires aux bons de réparation.
- Elle augmente la productivité.
- Elle améliore la planification de la capacité de l'atelier.

### Quels sont les avantages de l'inspection extérieure du véhicule pour le conseiller du service?

- Elle établit un lien de confiance avec le client.
- Elle réduit les ajouts ultérieurs de travaux supplémentaires aux bons de réparation et fait ainsi gagner du temps (approbation instantanée du client).
- Elle facilite la vente car le client peut voir les travaux nécessaires.
- Elle améliore la satisfaction de la clientèle.
- Elle témoigne de la compétence.



Cette inspection est un pré-judicatif à l'expertise recommandée. Elle ne constitue en aucun cas une garantie. Volkswagen ne peut être tenu responsable en cas de dommages. Volkswagen n'est pas responsable de l'état du véhicule avant l'inspection. Avant d'adhérer au bon de réparation par l'inspecteur, le concessionnaire doit assurer une inspection soignée du véhicule. L'inspection est un pré-judicatif à l'expertise recommandée.



**Avez-vous pensé de vérifier les campagnes de rappel en cours et les offres promotionnelles? S'il y a une campagne de rappel en cours, déterminez si les travaux d'entretien ou de réparation de cette campagne peuvent être effectués le jour du rendez-vous du client de façon à ce qu'il n'ait pas à revenir à la concession. De plus, assurez-vous d'informer vos clients sur les offres spéciales en vigueur (par exemple, une promotion sur la vidange d'huile avec changement de filtre ou toute autre offre d'entretien). Demandez-leur s'ils veulent en profiter pour faire effectuer aussi ce service.**



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	S'assurer que les places de stationnement au service sont libres et bien indiquées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour éviter toute frustration aux clients et de lui faire vivre une expérience négative.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Mon concessionnaire sait que j'ai rendez-vous. Pourquoi n'ai-je pas d'endroit où me garer? »</p>	Le stationnement réservé aux clients est-il clairement indiqué?	Direction			
2	Installer des affiches claires qui guident les clients vers le service après-vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon d'éviter de l'irritation et du stress aux clients.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je sais tout de suite où aller. »</p>	Des affiches claires guident-elles les clients vers le service après-vente?	Direction			
3	Maintenir la propreté des aires de la concession réservées aux clients (concession, réception au service après-vente, zone de réception intérieure, service des pièces, toilettes, aire d'attente, etc.).	<p><i>Témoigne de la bonne organisation, du professionnalisme et de la qualité supérieure de la concession.</i></p> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Tout est propre et en ordre. Ça me plaît. »</p> <p>« Mon concessionnaire est bien organisé et accorde de l'importance à la qualité. »</p>	Les aires visibles aux clients sont-elles propres et en ordre?	Direction			
4	Offrir une autre solution, par exemple une boîte de dépôt des clés, pour laisser le véhicule si le service après-vente est fermé. Tenir compte des éléments suivants pour l'utilisation d'une boîte de dépôt : stylo ou crayon, planchette à pince, éclairage pour assurer la visibilité et enveloppe pour permettre au client d'indiquer l'entente de réparation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En offrant une autre méthode, la concession montre qu'elle sait faire preuve de souplesse et qu'elle offre un bon service.</li> <li>L'enregistrement du véhicule en personne est préférable, car il donne l'occasion d'effectuer l'inspection extérieure du véhicule.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je peux déposer mon véhicule en tout temps, même tard en soirée. »</p>	Une autre méthode de dépôt du véhicule est-elle offerte aux clients?	Direction			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	✓ NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	✓ NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	✓ NOUS NE LES UTILISONS PAS
5	Offrir aux clients le Service Xpress ou une autre forme de service rapide. Il s'agit également d'installer une enseigne à l'intérieur et à l'extérieur de l'aire de réception du service après-vente, d'annoncer le service et de prévoir la capacité à l'atelier pour ce service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet au client de faire effectuer des travaux d'entretien courants d'une durée maximale de 60 minutes sans prendre de rendez-vous.</li> <li>Démontre que la concession fait preuve de souplesse pour satisfaire les besoins du client en matière d'entretien.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Le service express me permet de faire faire de petits travaux d'entretien sans préavis et sans planification. »</p>	La concession offre-telle Service Xpress ou son propre service rapide?	Direction			
6	Signaler tous les clients sans rendez-vous sur le bon de réparation et saisir le rendez-vous de service dans le système DMS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'identification précise des périodes de pointe et des problèmes de surcapacité permet une utilisation optimale de l'atelier.</li> </ul>	Les clients sans rendez-vous sont-ils signalés sur le bon de réparation et saisis dans le DMS?	Conseiller du service			
7	Assurer la présence de personnel à la réception du service après-vente en tout temps pendant les heures d'ouverture.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un accueil chaleureux lors de cette première interaction avec le client témoigne de la qualité du service offert par la concession.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire m'accueille toujours à bras ouverts. Je me sens à l'aise dès mon arrivée. »</p>	Y a-t-il toujours un employé présent dans l'aire de réception du service après-vente en tout temps pendant les heures d'ouverture?	Conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
8	<p>Offrir une visite de la concession à tous les nouveaux clients, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des membres de l'équipe</li> <li>Cartes professionnelles</li> <li>Aires réservées aux clients</li> <li>Aire d'attente et toilettes</li> <li>Aires des ventes, du service après-vente et des pièces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une courte présentation des différents services et des personnes-ressources clés peut dissiper le stress, permettre de répondre aux questions initiales du client et jeter les bases d'une relation personnalisée.</li> <li>Cette démarche influe positivement sur la satisfaction et la fidélisation des clients.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« On m'a tout montré dès la première fois. À ma prochaine visite, je saurai tout de suite où aller et à qui m'adresser. »</p>	<p>Les nouveaux clients se voient-ils offrir une visite de la concession ou de l'information sur la concession?</p>	Conseiller du service			
9	<p>Offrir aux clients du service une aire d'attente avec thé, café et boissons gazeuses. Envisager d'offrir aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Journaux et magazines</li> <li>Aire de jeu pour enfants</li> <li>Boutique d'accessoires</li> <li>Système vidéo et télé</li> <li>Accès sans fil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une aire d'attente confortable avec des rafraîchissements contribue à une expérience du client positive.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je me sens chez moi. Je peux même me détendre un peu. »</p>	<p>La concession est-elle dotée d'une aire d'attente?</p>	Direction			
10	<p>S'assurer que les conseillers du service disposent de l'équipement, des ressources et des documents nécessaires permettant de servir le client, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les conseillers du service ont leur propre poste de travail</li> <li>DMS</li> <li>ELSA</li> <li>ETKA</li> <li>ServiceNet</li> <li>Système de Prise de rendez-vous</li> <li>Documents issus de la Préparation du rendez-vous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettent de bien accueillir le client et de lui offrir une consultation professionnelle.</li> <li>Façon d'éviter de poser deux fois les mêmes questions au client et de paraître désorganisé.</li> <li>Façon d'éviter les temps d'attente aux clients.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon conseiller du service me connaît et connaît mon véhicule. Tout est prêt à mon arrivée. Il prend bien soin de moi. »</p>	<p>Les conseillers du service disposent-ils de l'équipement, des ressources et des documents nécessaires?</p>	Direction			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
11	S'assurer que les employés de la concession portent un insigne porte-nom visible pour les clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorise une expérience positive pour le client.</li> <li>Les clients peuvent ainsi appeler les employés de la concession par leur nom.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je connais personnellement mon conseiller. »</p>	Tous les employés de la concession portent-ils un insigne porte-nom en tout temps? Les porte-nom sont-ils bien visibles pour les clients?	Conseiller du service			
12	Offrir une consultation sans interruption axée sur le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'une consultation professionnelle et amicale.</li> <li>Le client se sent valorisé et bien accueilli; il est dans de meilleures dispositions pour discuter des questions en suspens.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Le conseiller du service a du temps à me consacrer et répond à mes questions. »</p> <p>« Je suis important aux yeux du conseiller du service. »</p>	Le conseiller du service est-il en mesure de s'entretenir avec le client sans être interrompu?	Direction			
13	<p>Passer en revue la demande de service initiale avec le client et y ajouter les renseignements manquants. S'assurer que les renseignements suivants sont consignés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Description des travaux à effectuer</li> <li>Plainte reprenant les mots du client</li> <li>Réparations répétées mises en évidence</li> <li>Formulaire du bilan de santé du véhicule joint</li> <li>Autres demandes du client</li> <li>Consignation des dommages subis par le véhicule</li> <li>Numéro de téléphone pour joindre le client</li> <li>Confirmation que le client attend son véhicule ou qu'il quitte la concession</li> <li>Confirmation d'un autre moyen de transport (au besoin)</li> <li>Confirmation de la personne qui viendra chercher le véhicule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que le client convient de toutes les réparations et qu'il estime que ses demandes ont été prises en considération.</li> <li>Occasion idéale de rappeler au client les problèmes d'entretien détectés précédemment et laissés en suspens.</li> <li>Occasion de générer des ventes supplémentaires.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire respecte mes demandes et n'essaie pas de me vendre des produits et services dont je n'ai pas besoin. »</p> <p>« J'avais complètement oublié cette réparation. Je suis heureux que mon conseiller du service me l'ait rappelée. »</p>	Le conseiller du service passe-t-il en revue la demande initiale avec le client et ajoute-t-il les renseignements manquants?	Conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
14	<p>Offrir une inspection du véhicule à chaque client au service après-vente en utilisant le bilan de santé du véhicule.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encourager le client à prendre part à l'inspection</li> <li>Prendre en note les réglages du client (siège, radio, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de déterminer des travaux supplémentaires requis et des occasions de vente.</li> <li>Occasion pour le client de voir ce que voit le conseiller du service et de solidifier la relation avec le client.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« En examinant les pièces usées, je comprends mieux de quoi parle le conseiller du service. »</p>	<p>Une inspection du véhicule est-elle offerte à tous les clients?</p>	Conseiller du service			
15	<p>S'assurer que le matériel de marketing est affiché clairement, et que des produits et des pièces sont disposés dans les aires de service pour favoriser les ventes additionnelles. Voici quelques articles suggérés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Affiches sur les campagnes et les promotions saisonnières</li> <li>Présentoirs de produits et de pièces pour les pneus, le liquide lave-glace, etc.</li> <li>Mur de comparaison de pièces neuves et anciennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occasion de faire connaître des accessoires, des services et des offres spéciales aux clients, ce qui peut contribuer à les fidéliser.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Je sais toujours quelles sont les offres en vigueur. »</p>	<p>Y a-t-il du matériel de marketing ou encore des produits ou des pièces dans l'aire de service pour favoriser les ventes additionnelles?</p>	Direction			
16	<p>Veiller à ce que les protecteurs, notamment ceux sur le plancher, soient placés dans le véhicule en présence du client.</p>	<p>Façon de prévenir les dommages et de montrer au client que la concession prend bien soin de son véhicule.</p> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend soin de mon véhicule. »</p> <p>« Mon concessionnaire protège bien mon véhicule. »</p>	<p>Les protecteurs sont-ils installés sur les sièges et sur le plancher en présence du client?</p>	Conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

✓  
NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE

✓  
NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE

✓  
NOUS NE LES UTILISONS PAS

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	NOUS NE LES UTILISONS PAS
17	Passer en revue avec le client le bilan de santé du véhicule et les avantages.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que toutes les zones du véhicule ont été vérifiées et que les renseignements importants ont été consignés.</li> <li>Point de départ pour les travaux de réparation ultérieurs. Les questions inutiles et les vérifications en double sont réduites au minimum.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon conseiller du service est bien organisé. Il consigne tout ce qui sort de l'ordinaire et les éléments à examiner pour ne rien négliger. »</p>	Le bilan de santé du véhicule est-il utilisé et présenté au client?	Conseiller du service			
18	Informier le client des promotions et des offres en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occasion de générer des ventes additionnelles.</li> <li>Potentiel d'économies pour le client (offre de forfaits, d'un autre service ou produit à moindre coût.)</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Le conseiller du service tente toujours de trouver l'offre la plus avantageuse pour moi. »</p>	Les promotions et les offres en vigueur sont-elles mentionnées au client?	Conseiller du service			
19	Veiller à ce qu'un technicien principal, un chef d'atelier ou un directeur du service soit disponible, le cas échéant, pour répondre aux questions techniques du client, effectuer un essai routier ou utiliser l'aide-mémoire sur le bruit, les vibrations et la rudesse pour recueillir des détails auprès du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que le véhicule des clients est bien réparé la première fois.</li> <li>La présence de l'expert donne au client l'impression qu'il a de l'importance et que son problème est pris au sérieux.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend mon problème au sérieux. »</p> <p>« Il est professionnel et compétent et me donne de bons conseils. »</p>	Un expert technique est-il disponible, le cas échéant, pour répondre aux questions techniques du client?	Conseiller du service, chef d'atelier et directeur du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3 : Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
20	Si le client fournit lui-même les pièces ou les accessoires à installer, s'assurer qu'ils sont approuvés pour la marque et le modèle de véhicule.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que les produits à installer sont conformes à toutes les réglementations.</li> <li>La sécurité du client est assurée.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend ma sécurité au sérieux. »</p>	Si le client fournit lui-même les pièces ou les accessoires à installer, la concession s'assure-t-elle qu'ils sont approuvés pour la marque et le modèle de véhicule?	Conseiller du service			
21	Offrir aux clients une garantie prolongée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon d'éviter au client des frais de réparation élevés. Le client devra aussi confier ses prochaines réparations à la concession, ce qui favorise le développement d'une relation durable.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire veut m'éviter des tracas inutiles. »</p>	Une garantie prolongée est-elle offerte au client?	Conseiller du service			
22	Passer en revue les détails du bon de réparation avec le client, notamment les coûts estimés et l'heure d'achèvement des travaux, avant de l'inviter à signer pour l'autorisation des travaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que le client comprend tous les travaux à effectuer.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon conseiller du service est ouvert et honnête. Il ne me cache rien. »</p> <p>« Mon conseiller du service est attentif. Il respecte mes demandes et me prend au sérieux. »</p>	Le conseiller du service reconfirme-t-il et résume-t-il au client les travaux à effectuer avant la signature du bon de réparation?	Conseiller du service			
23	Confirmer et consigner le moyen de communication préféré du client pour l'informer de la progression des travaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleure expérience client – suivi de la progression des travaux, besoin d'approbation pour les travaux supplémentaires, modification de l'heure de remise du véhicule, avis à la fin des travaux.</li> </ul>	Le conseiller du service prend-il en note les coordonnées du client pour le tenir informé de la progression des travaux?	Conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 3: Réception du véhicule et préparation du bon de réparation



Volkswagen

PC 3	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
24	Rappeler au client de récupérer ses effets personnels dans son véhicule avant les travaux en atelier et confirmer que l'équipement requis est dans le véhicule le cas échéant (p. ex., clés des écrous de verrouillage, codes de la radio, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de protéger les effets personnels du client et d'éviter les problèmes par la suite.</li> <li>Si l'équipement ou les outils nécessaires sont disponibles dans le véhicule, les travaux peuvent être effectués dans les délais prévus.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b> « Mon conseiller du service pense à tout. »</p>	Le conseiller du service a-t-il demandé au client s'il doit récupérer des effets personnels dans son véhicule?	Conseiller du service			
25	S'assurer qu'un autre moyen de transport est prêt et à la disposition du client, s'il en a fait la demande, y compris tous les documents requis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En le dirigeant personnellement vers l'autre moyen de transport (le véhicule de prêt, la navette ou autre), le conseiller du service montre au client qu'il est important et renforce ainsi la relation.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b> « Je peux compter sur mon concessionnaire et mon conseiller du service. » « Mon concessionnaire se soucie de la façon dont je vais rentrer à la maison. »</p>	Un autre moyen de transport est-il prêt et à la disposition du client si celui-ci en a besoin ou en a fait la demande?	Conseiller du service			
26	Appeler le client s'il ne s'est pas présenté à un rendez-vous pour en planifier un autre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de montrer au client que la concession ne l'a pas oublié et tient à lui. Renforcement de la relation avec le client et de sa fidélité.</li> <li>Occasion de fixer un nouveau rendez-vous.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b> « Je suis important aux yeux de mon concessionnaire. »</p>	Un autre moyen de transport est-il prêt et à la disposition du client si celui-ci en a besoin ou en a fait la demande?	Conseiller du service			



## Messages clés

### 3: Réception du véhicule et préparation du bon de réparation

#### Actions clés :

- **Toujours s'adresser au client en utilisant son nom.**
- **Vérifier le véhicule avec le client – dans la mesure du possible, offrir une inspection du véhicule.**
- **Définir en détail tous les travaux nécessaires, les coûts probables et la date de remise du véhicule.**
- **Offrir d'autres moyens de transport si le client ne souhaite pas attendre que son véhicule soit prêt.**
- **Présenter toutes les promotions qui se rapportent au client.**



#### Conseils pratiques :

- Accueillez le client par son nom. S'il s'agit d'un nouveau client, souhaitez-lui la bienvenue, remerciez-le pour sa confiance et établissez le fait que votre concession est l'endroit unique pour l'entretien et le service après-vente VW.
- Servez-vous de listes de vérification lors de la réception du véhicule; vous aiderez le conseiller du service en indiquant les points de vérification importants, les questions et les offres.
- Écoutez attentivement la description de la plainte du client et consignez-en les détails dans ses mots; répétez-la au client pour confirmer que vous avez bien compris.
- Pour une réparation répétée potentielle, demandez au client d'accompagner le directeur du service lors d'un essai routier.
- Montrez au client, sur l'imprimé de l'historique du véhicule ou sur la page du fichier informatique, les réparations qui n'ont pas encore été effectuées.
- Servez-vous de l'inspection extérieure du véhicule comme d'un outil exceptionnel, à la fois pour accroître la fidélisation de la clientèle et pour générer des ventes lors de la réception du véhicule.
- Tirez profit des forfaits pour offrir aux clients des renseignements sur les entretiens de base.
- Signalez les clients qui « attendent sur place » et ceux pour lesquels il s'agit d'un « retour à l'atelier » en priorité.
- S'il s'agit d'un véhicule plus âgé, invitez le conseiller aux ventes à se joindre à la conversation avec le client si ce dernier envisage l'achat d'un autre véhicule.



## Processus clé du service de Volkswagen

### 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

#### Bienvenue à l'étape Travaux de réparation et d'entretien

Qu'est-ce que nos clients disent à propos de leurs souhaits et de leurs attentes au cours de l'étape de la réparation et de l'entretien?

*« Réparez mon véhicule Volkswagen correctement dès ma première visite et remettez-le-moi en meilleur état qu'à mon arrivée. »*

*« Informez-moi de la progression des travaux en cours sur mon véhicule Volkswagen et avisez-moi de tout changement aux services prévus ou aux délais promis. »*

#### Pourquoi l'étape Travaux de réparation et d'entretien est-elle importante?

Une première réparation réussie est la meilleure garantie d'obtenir la satisfaction et la fidélité des clients. Une étape de réparation et d'entretien de qualité contribue à l'amélioration de l'efficacité de l'atelier et du rendement pour

le critère « véhicule bien réparé la première fois ». L'exécution efficace de cette étape du processus contribue également à accroître les ventes des services des pièces et de l'après-vente.

#### Ce qu'en disent les experts :

*« Nous voulons montrer au client que sa sécurité nous tient à cœur et que nous respectons le temps qu'il a à nous consacrer. De nos jours, c'est tout un défi. Les gens sont très occupés et n'ont pas le temps de toujours devoir rapporter leur véhicule à la concession pour des réparations ou de l'entretien. Donc, nous veillons à ce que tout soit fait en une seule visite; nous inspectons le véhicule d'un pare-chocs à l'autre pendant qu'il est à l'atelier, puis nous le remettons au client. »*

COMMENTAIRES D'UN DIRECTEUR DU SERVICE



## Processus clé du service de Volkswagen

### 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

#### Aperçu de l'étape Travaux de réparation et d'entretien

L'étape de réparation et d'entretien du véhicule exige la contribution et la collaboration d'un certain nombre de personnes à la concession, dont les techniciens, les conseillers du service, les conseillers des pièces et les directeurs du service.

La première action associée à cette étape du processus est d'affecter le bon technicien à la bonne spécialité ou à l'ensemble des aptitudes requises pour la réparation en question. Le technicien procède ensuite, en fonction du bon de réparation, au service d'entretien ou au diagnostic du problème faisant l'objet de la plainte du client.

La communication entre le conseiller du service et le technicien est essentielle tout au long de l'étape du processus. Par exemple, dans le cas d'une réparation avec diagnostic ou lorsque des travaux supplémentaires sont requis en plus de ceux prévus initialement, il est important de communiquer immédiatement avec le client pour obtenir d'abord son autorisation.

Qu'est-ce qui doit être fait et pourquoi? Cette information doit être communiquée au client en des termes non techniques, mais en termes simples et convaincants pour le client, et elle doit décrire les avantages d'effectuer ce service.

#### Travaux de réparation et d'entretien



Planification des travaux

Réalisation des travaux

Combien cela coûtera-t-il? Combien de temps cela prendra-t-il? Vous devez avoir toutes les réponses à ces questions avant de téléphoner au client. Assurez-vous de vérifier également la disponibilité des pièces, qui pourrait influencer grandement sur l'achèvement de la réparation dans les délais prévus.

Exécuter un bon de réparation de façon exacte et complète, suivre un bon protocole de diagnostic et informer le client si les délais de la réparation ne peuvent pas être respectés ou si d'autres travaux sont requis, tout cela nécessite de nombreuses actions interreliées.



#### **Aucune défectuosité trouvée?**

*Si la direction du service après-vente ne peut pas aider davantage, soumettez une demande technique au Centre d'assistance technique.*



## Processus clé du service de Volkswagen

### 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

#### Guide pour conversation téléphonique visant à obtenir l'autorisation d'effectuer des travaux supplémentaires – Appel de mise à jour

Le guide pour conversation téléphonique ci-dessous est un bon exemple illustrant de quelle façon un conseiller du service peut obtenir du client l'autorisation d'effectuer des travaux supplémentaires.



CS : Pierre, vous étiez préoccupé par une vibration du volant pendant le freinage. Le technicien a effectué un essai routier et a inspecté les freins. Il a découvert une usure inégale des disques de frein. Nous vous recommandons de remplacer les disques et les plaquettes de frein avant, ce qui coûtera 399 \$ plus taxes. Cela s'ajoute au prix indiqué pour les travaux de l'intervalle d'entretien de 30 000 km. Le technicien recommande d'effectuer ce travail maintenant, car l'état des freins ne pourra que se dégrader si vous continuez de les utiliser dans leur état actuel.

C : D'accord, allez-y.



CS : Pierre, cela signifie que votre véhicule sera prêt aujourd'hui à 17 h au lieu de 15 h. Est-ce que cela vous convient?

C : Oui. C'est bien.



Remarquez comment le conseiller du service utilise un langage simple et clair pour informer le client des autres travaux nécessaires, ainsi que des avantages et des coûts additionnels correspondants. Avant d'effectuer l'appel, il est

important de vérifier auprès du technicien la durée de ces travaux supplémentaires et de vous assurer de la disponibilité des pièces. Dans ce cas-ci, les délais de livraison promis ont été changés, et le conseiller du service en a informé le client en conséquence.



# Processus clé du service de Volkswagen

## 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

PC 4	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	Affecter à la réparation un technicien ayant les compétences appropriées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction au minimum des risques de délais inutiles et d'interruption des travaux.</li> <li>Utilisation maximale de l'atelier et influence positive sur l'atmosphère dans l'atelier et sur la qualité du travail.</li> </ul>	Les travaux sont-ils coordonnés en fonction des compétences des techniciens?	Chef d'atelier			
2	Veiller à ce que le véhicule soit protégé en installant des protecteurs, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>Protecteurs pour les sièges</li> <li>Protecteur pour le volant (s'il est disponible)</li> <li>Protecteurs de plancher</li> <li>Lors de travaux à l'intérieur du compartiment moteur : protecteurs d'aile et de bouclier</li> <li>Toutes les pièces déposées doivent être protégées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de prévenir les dommages accidentels au véhicule du client pendant les travaux de réparation.</li> <li>Façon d'éviter que le client soit mécontent et qu'il se tourne vers un concurrent.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend soin de mon véhicule. »</p> <p>« Mon véhicule m'est toujours remis en parfaite condition. »</p>	Des protecteurs ont-ils été placés dans le véhicule?	Technicien			
3	S'assurer que les techniciens pointent l'heure de début et de fin de chaque réparation sur la ligne correspondante du bon de réparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ligne directrice pour les techniciens.</li> </ul>	Les techniciens pointent-ils l'heure de début et de fin de chaque réparation sur la ligne correspondante du bon de réparation?	Technicien			
4	Consigner par écrit sur le bon de réparation toutes les données techniques pour la réparation et les étapes suivies. <ul style="list-style-type: none"> <li>Remplir le dossier d'assistance technique</li> </ul>	<p>Permet de s'assurer que tous les travaux d'entretien indiqués sur le bon de réparation sont terminés conformément aux attentes du client.</p> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Ils ont encore oublié quelque chose? Les gens ne font pas attention ici! »</p> <p>« Pourquoi perdre mon temps à discuter avec le conseiller du service si personne ne tient compte de mes demandes? »</p>	Le technicien a-t-il consigné sur le bon de réparation toutes les données techniques pour la réparation et les étapes suivies?	Technicien			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

PC 4	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
5	Utiliser tous les manuels d'atelier, les ressources disponibles et les procédures de réparation adéquates pour effectuer les réparations, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ordinateur pour deux postes de travail</li> <li>• ELSA</li> <li>• Dossier d'assistance technique (VTA)</li> <li>• ServiceNet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniciens doivent avoir accès à ces renseignements pour être en mesure de réparer et d'entretenir les véhicules conformément aux spécifications du fabricant.</li> </ul>	Les techniciens ont-ils accès à tous les manuels d'atelier, aux ressources disponibles et aux procédures de réparation adéquates pour effectuer les réparations?	Technicien			
6	Utiliser un outil de diagnostic fonctionnel et à jour (un pour trois techniciens) et s'assurer que les exigences minimales en matière d'outils sont respectées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élément essentiel pour réparer et entretenir les véhicules correctement. En mettant plusieurs outils à la disposition des techniciens, il est possible d'éviter les délais inutiles et les interruptions.</li> </ul>	La concession est-elle équipée d'un outil de diagnostic à jour et fonctionnel, et les exigences minimales en matière d'outils sont-elles respectées?	Chef d'atelier			
7	Consigner par écrit tout service d'entretien ou de réparation supplémentaire nécessaire et en informer le conseiller du service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occasion de faire preuve de la qualité du service, de compétence et de professionnalisme.</li> <li>• Assurance qu'aucun renseignement n'est perdu.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire va au fond des choses et détecte toutes les défauts. »</p> <p>« Mon concessionnaire prend les choses en main pour moi. »</p>	Les défauts détectés sont-ils consignés et transmis au chef d'atelier ou au conseiller du service?	Technicien			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

PC 4	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
8	<p>Vérifier si d'autres travaux d'entretien ou de réparation peuvent être effectués pendant que le véhicule est à l'atelier. Éléments à confirmer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité des pièces</li> <li>• Capacités de l'atelier</li> <li>• Respect de la date de cueillette/ prolongation de l'autre moyen de transport</li> <li>• Consultation du client (points abordés, quand et par qui → documentation à l'appui)</li> <li>• Prix et frais additionnels attribuables aux travaux supplémentaires</li> <li>• Approbation ou non-approbation transmise aux techniciens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client dispose de tous les renseignements qui lui permettent de décider d'accepter ou de refuser les travaux.</li> <li>• Absence de malentendu et d'ambiguïté lorsque le client reprend possession de son véhicule et qu'il voit la facture.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire fait toujours preuve de transparence. »</p>	<p>Si des travaux supplémentaires sont nécessaires, l'atelier s'assure-t-il qu'ils peuvent être effectués pendant la visite en cours?</p>	Chef d'atelier			
9	<p>Consigner par écrit tous les travaux de réparation ou d'entretien refusés par le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formidable occasion lors du prochain rendez-vous du client de faire un suivi au sujet des travaux refusés.</li> <li>• Documents justificatifs qui prouvent que la question a déjà été abordée.</li> </ul>	<p>Le conseiller du service consigne-t-il les travaux refusés par le client?</p>	Conseiller du service			
10	<p>Conserver les anciennes pièces pour les montrer au client, s'il en a fait la demande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client peut constater les dommages et recevoir de nouveau des explications sur la nécessité des travaux.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire fait preuve de transparence et ne cherche pas à me cacher des choses. »</p>	<p>Les pièces déposées sont-elles conservées pour les montrer au client s'il en fait la demande?</p>	Technicien			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 4: Travaux de réparation et d'entretien



Volkswagen

PC 4	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
11	<p>Aviser rapidement le conseiller du service si les travaux de réparation sont en retard et si l'heure de fin des travaux annoncée ne peut être respectée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il devient possible de communiquer rapidement avec le client pour réduire les risques de nuire à l'expérience client</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Ils auraient pu me le dire plus tôt! »</p>	<p>Les techniciens informent-ils le conseiller du service si les travaux de réparation sont en retard?</p>	<p>Technicien, Conseiller du service</p>			
12	<p>Garer le véhicule prêt à partir à la place de stationnement désignée et indiquer l'emplacement sur le bon de réparation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon d'éviter la recherche inutile et la perte de temps pour le conseiller du service ou le client.</li> </ul>	<p>L'emplacement du véhicule est-il indiqué sur le bon de réparation une fois les travaux de réparation terminés?</p>	<p>Technicien</p>			



Volkswagen



## Messages clés

### 4: Travaux de réparation et d'entretien

#### Actions clés :

- Réparer correctement le véhicule conformément à l'entente.
- S'assurer de l'achèvement des travaux d'entretien et de réparation.



#### Conseils pratiques :

- Passez en revue les bons de réparation pour vérifier l'achèvement des travaux, la lisibilité, la plainte du client, etc.
- Attribuez les travaux à un technicien en tenant compte de la compatibilité selon l'ensemble des aptitudes et les certifications requises.
- Communiquez avec le technicien au besoin pour assurer une bonne compréhension, suivre la progression des travaux et déterminer si l'heure de fin des travaux annoncée risque de ne pas être respectée.
- Vous devez informer le client immédiatement si des travaux doivent être ajoutés au bon de réparation et obtenir son autorisation.
- Conservez les pièces remplacées, selon le type de réparation, afin de pouvoir donner des précisions au client sur la nécessité du remplacement.



## Processus clé du service de Volkswagen

### 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Volkswagen

#### **Bienvenue à l'étape du processus Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule**

Qu'est-ce que les clients disent à propos de leurs attentes au cours de l'étape Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule?

*« Réparez mon véhicule Volkswagen correctement dès ma première visite et remettez-le-moi en meilleur état qu'à mon arrivée. »*

#### **Pourquoi l'étape Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule est-elle importante?**

Une fois le service terminé par le technicien, il est important de s'assurer que toutes les opérations de main d'œuvre ont bien été exécutées et que tous les documents justificatifs sont présents. Cette démarche garantit une livraison de qualité au client et réduit au minimum le risque de réparation répétée.

L'exécution réussie de ce processus comprend également un rappel pour le prochain service, ce qui non seulement rassure le client sur le fait que la sécurité et le rendement de son véhicule vous tiennent à cœur, mais favorise également des ventes futures de pièces et de services.



Volkswagen



## Processus clé du service de Volkswagen

### 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule

#### Aperçu de l'étape Contrôle de la qualité, préparation pour la remise du véhicule et livraison du véhicule au service

La question principale à laquelle on doit répondre à cette étape est la suivante : le véhicule est-il prêt à être livré au client? Mettez-vous à la place de votre client. Rappelez-vous qu'il s'attend à ce que son véhicule soit réparé correctement dès la première visite et qu'il lui soit remis en meilleur état qu'à son arrivée.

Alors, avez-vous effectué toutes les vérifications nécessaires pour vous assurer que les travaux inscrits sur le bon de réparation ont bien été exécutés? Le technicien a-t-il effectué une vérification de la qualité pour cette réparation? Les conseillers du service doivent également prendre le temps d'effectuer une inspection visuelle et une vérification du bon fonctionnement du véhicule et, au besoin, effectuer un essai routier pour s'en assurer. Le contrôle de la qualité signifie que vous devez vérifier et revérifier!

#### Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Contrôle de la qualité

Création de la facture

De plus, assurez-vous d'inscrire dans le système de planification toute plainte qui n'a pas été réglée ou tout service d'entretien qui n'a pas été effectué, puis veillez à apposer un autocollant de rappel de service, si votre concession dispose d'un tel système.

Si vous effectuez toutes les actions requises associées à cette étape du processus, vous serez alors prêt à remettre le véhicule au client. Nous discuterons de l'étape de la remise du véhicule au client et de la facturation dans la prochaine section.

#### Évitez les ventes perdues

Veillez à ce que toutes les pièces requises utilisées aient été entrées sur la ligne du bon de réparation correspondant aux travaux exécutés. Vous éviterez ainsi les ventes perdues parce que les pièces n'avaient pas été inscrites ou à cause d'erreurs ou d'omissions sur le bon de réparation.



# Processus clé du service de Volkswagen

## 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Volkswagen

PC 5	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	<p>Vérifier visuellement si les réparations ont bien été effectuées et si tout fonctionne bien, puis apposer votre signature pour confirmer que le contrôle de la qualité a été effectué. Points à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les travaux demandés</li> <li>• Effectuer un essai routier (au besoin)</li> <li>• Procéder au contrôle de la qualité avant la remise du véhicule (pour corriger les défauts potentielles)</li> <li>• Documenter le contrôle de la qualité en demandant à la personne qui l'a effectué de signer le bon de réparation</li> <li>• S'assurer que la vérification finale et les travaux ne sont pas effectués par la même personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de s'assurer que tous les éléments indiqués sur le bon de réparation ont été traités.</li> <li>• Permet de s'assurer du bon emplacement et du fonctionnement des pièces installées.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Je sors à peine de l'atelier et mon auto a déjà un problème. Ils n'ont certainement pas bien fait leur travail. »</p>	<p>Y a-t-il une personne, comme le chef d'atelier, chargée d'effectuer des contrôles de la qualité au hasard?</p>	Chef d'atelier			
2	<p>Fermer le dossier d'assistance technique, le cas échéant, une fois les réparations effectuées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réparation est ainsi indiquée comme étant terminée dans le système.</li> </ul>	<p>Si un dossier d'assistance technique est ouvert, est-il fermé une fois les réparations effectuées?</p>	Technicien			
3	<p>Utiliser la documentation et le processus Q Check de Volkswagen de façon constante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation de la qualité et de l'efficacité des Travaux de réparation et d'entretien.</li> <li>• Possibilité de détecter des problèmes afin que des mesures correctives soient prises.</li> </ul>	<p>La documentation et le processus Q Check sont-ils utilisés de façon constante (pour au moins 5 % de tous les bons de réparation évalués dans le SEC)?</p>	Chef d'atelier			
4	<p>Restaurer les réglages du client dans le véhicule (préréglages des stations de radio, de la position du siège, des rétroviseurs, du climatiseur).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Façon d'éviter que le client soit frustré et mécontent s'il doit rétablir les réglages de son véhicule.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Tout a été déplacé. Je dois maintenant rétablir tous les réglages. »</p>	<p>Les réglages du client ont-ils été rétablis dans le véhicule (préréglages des stations de radio, de la position du siège, du climatiseur, etc.)?</p>	Technicien			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Volkswagen

PC 5	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
5	S'assurer que le véhicule est propre en vérifiant qu'il n'a pas été sali à l'atelier. Veiller aussi à ce que l'extérieur du véhicule ait été lavé, ou qu'un lavage ait au moins été offert au client. Passer l'aspirateur à l'intérieur du véhicule dans la mesure du possible, voilà un bon moyen d'améliorer la satisfaction du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de démontrer que la concession offre un service professionnel et que le client a de l'importance.</li> <li>Façon de montrer que la concession traite le véhicule du client avec attention.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Tout est parfait, comme toujours. Mon concessionnaire protège bien mon véhicule. »</p>	Le véhicule est-il propre lorsqu'il est remis au client?	Préposé à la livraison			
6	Garer le véhicule du client à la place de stationnement désignée et indiquer l'emplacement sur le bon de réparation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le client devait chercher son véhicule, il pourrait garder une mauvaise impression.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Ils auraient pu me dire où se trouvait mon auto. »</p> <p>« Comme c'est compliqué de sortir de cet espace de stationnement! »</p>	Le véhicule du client est-il garé dans le stationnement désigné et son emplacement est-il indiqué sur le bon de réparation?	Préposé à la livraison			
7	Consigner tous les travaux effectués en veillant à ce que les éléments – plainte, cause, correction et coût ou couverture – soient inscrits sur le bon de réparation à chaque ligne de réparation. S'assurer que les renseignements suivants sont inscrits sur le bon de réparation : <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande du client</li> <li>Documentation des travaux réalisés</li> <li>Documentation des matériaux utilisés</li> <li>Documentation du coût des travaux</li> <li>Documentation des services effectués gratuitement</li> <li>Documentation des défauts détectés, mais non réparés (non approuvés par le client pendant cette visite)</li> <li>Documentation de la date ou du kilométrage du prochain entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La voie est pavée pour que la remise du véhicule au client se déroule de manière agréable et efficace.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Tout est bien préparé. Ils sont très professionnels. »</p>	Tous les renseignements nécessaires à la préparation de la facture du client (bon de réparation et renseignements sur les réparations) sont-ils fournis?	Conseiller du service			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Volkswagen

PC 5	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
8	Présenter une facture électronique au client, s'il en fait la demande.		Le client peut-il recevoir sa facture par voie électronique s'il en fait la demande?	Conseiller du service			
9	Aux fins du suivi, consigner par écrit les réparations supplémentaires recommandées qui n'ont pas été autorisées par le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Source idéale de ventes futures.</li> <li>Augmente les chances que le client prenne rendez-vous et réduction du risque qu'il se tourne vers un concurrent.</li> <li>Effets positifs sur l'expérience client; façon de faire preuve de professionnalisme et de montrer que la concession prend soin de ses clients.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire prend les choses en main pour moi. »</p> <p>« J'avais complètement oublié cette réparation. Je suis heureux que mon conseiller du service me l'ait rappelée. »</p>	Les réparations nécessaires soulevées par le technicien, mais non approuvées par le client, sont-elles consignées en vue d'en faire le suivi?	Bureau commercial			
10	Consigner les travaux supplémentaires, y compris l'inspection du véhicule, sur le bon de réparation ou y joindre les documents pertinents à l'intention du client. <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande du client</li> <li>Facture</li> <li>Calendrier d'entretien</li> <li>Formulaire du bilan de santé du véhicule</li> <li>Certificat de tests d'émission (s'il y a lieu)</li> <li>Remarques concernant les actions requises</li> <li>Articles promotionnels (s'il y a lieu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La voie est pavée pour que la remise du véhicule au client se déroule de manière agréable et efficace.</li> </ul>	Les travaux supplémentaires ont-ils été consignés sur le bon de réparation ou les documents pertinents joints à celui-ci à l'intention du client?	Bureau commercial			



## Processus clé du service de Volkswagen

### 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule



Volkswagen

PC 5	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
11	Avant l'arrivée du client, passer en revue la facture pour en vérifier l'exactitude et confirmer que tous les travaux ont bien été exécutés.	<ul style="list-style-type: none"><li>Façon de s'assurer que tous les éléments abordés avec le client au moment de la réception du véhicule ont été traités et calculés correctement. Occasion de vérifier de nouveau sur la facture les rabais ou les offres qui ont été abordés.</li></ul>	Le conseiller du service a-t-il vérifié la facture avant la remise du véhicule au client?	Conseiller du service			
12	Retirer tous les protecteurs avant de remettre le véhicule au client.		Tous les protecteurs sont-ils retirés avant de remettre le véhicule au client?	Préposé à la livraison			



Volkswagen



## Messages clés

### 5: Contrôle de la qualité et préparation pour la remise du véhicule

#### Actions clés :

- Vérifier deux fois la qualité du véhicule et le préparer pour le remettre au client.
- S'assurer que tous les documents sont joints à la facture et prêts pour le client lorsqu'il reprend possession du véhicule.



#### Conseils pratiques :

- Mettez-vous toujours à la place du client de manière à anticiper ses attentes. Votre client s'attend à un excellent service, comme celui auquel vous vous attendriez de n'importe quelle autre entreprise.
- Vérifiez que tous les travaux supplémentaires autorisés ont été effectués. Indiquez sur le bon de réparation qu'un contrôle de la qualité a été effectué et apposez vos initiales ou votre signature.
- Passez en revue avec le technicien tous les problèmes « impossibles à reproduire » et notez en détail les étapes du diagnostic suivies.
- Confirmez que le véhicule est propre et prêt pour le client et que tous les documents sont intégrés dans un dossier de service destiné au client.



## Processus clé du service de Volkswagen 6 : Remise du véhicule et facturation



Volkswagen

### Bienvenue à l'étape du processus Remise du véhicule et facturation

Qu'est-ce que nos clients disent à propos de leurs souhaits et de leurs attentes au cours de l'étape de la Remise du véhicule et de la facturation?

#### Ce qu'en disent les experts :

*« Au cours de cette étape du processus, vous établissez une relation solide avec le client. Voilà littéralement la clé pour remettre le véhicule à ce client dont vous voulez assurer la satisfaction. C'est comme recommencer le processus de vente. Expliquez au client tous les travaux effectués par le technicien... Montrez à votre client que son véhicule vous tient à cœur; par exemple, s'il y a de l'eau sur le montant en ouvrant la porte, essuyez-la. Prouvez-lui que vous faites de votre mieux pour veiller à ce que son véhicule soit parfait quand il en reprendra possession. »*

— COMMENTAIRES D'UN CONSEILLER DU SERVICE

*« Accueillez-moi chaleureusement et faites-moi sentir que vous m'appréciez comme client. »*

*« Expliquez-moi de manière détaillée et satisfaisante, documents à l'appui, les travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen. »*

### Pourquoi l'étape du processus Remise du véhicule et facturation est-elle importante?

Dans certaines concessions, à leur arrivée, les clients se rendent directement à la caisse, paient leur facture, reprennent possession de leurs clés, trouvent leur véhicule et s'en vont. Mais cette façon de faire ne répond pas aux attentes de vos clients. Les clients veulent une explication détaillée des travaux qui ont été effectués sur leur véhicule. S'ils ne disposent pas de beaucoup de temps à la reprise de

leur véhicule, offrez-leur d'envoyer une explication par courriel ou mentionnez-leur qu'ils peuvent vous téléphoner directement pour toute question en vue d'établir une relation. L'étape du processus Remise du véhicule et facturation est essentielle pour vous assurer que votre client repartira avec une excellente dernière impression et un rendez-vous pour sa prochaine visite.



Volkswagen



## Processus clé du service de Volkswagen 6 : Remise du véhicule et facturation

### Aperçu de l'étape remise du véhicule et facturation

Quand vos clients viennent chercher leur véhicule, ils ont déjà ces questions en tête :

- Mon véhicule est-il prêt?
- Avez-vous fait un travail de qualité?
- Le prix correspond-il à celui dont nous avons convenu?

*La sécurité du client vous tient à cœur  
Consignez par écrit tout problème lié à la sécurité  
(pour lequel les travaux n'ont pas été autorisés),  
inscrivez la date et demandez au client d'y  
apposer sa signature. Soulignez l'importance  
de faire effectuer ce service. En procédant ainsi,  
vous montrez à votre client que la sécurité et la  
fiabilité de son véhicule vous tiennent à cœur.*

Après une explication complète des travaux effectués, à la satisfaction de votre client, c'est également une bonne idée de lui prouver que la performance, la fiabilité et la sécurité de son véhicule vous tiennent à cœur : passez en revue avec lui les services recommandés (non autorisés) en lui expliquant les avantages et l'importance de ces services et veillez à lui offrir de prendre rendez-vous pour le prochain entretien. Vos clients seront davantage portés à revenir à votre concession lorsqu'ils constateront la valeur du coût et du temps qu'ils investissent.

Pendant l'étape remise du véhicule et facturation, vous avez l'occasion de communiquer la valeur des services que vous offrez. Assurez-vous de pouvoir répondre « Oui » à chaque question :

1. **Le véhicule est-il prêt?** « Oui. »  
Tâche : Avant l'arrivée du client, passez en revue le bon de réparation pour vous assurer qu'il est complet et exact.
2. **Avez-vous fait un travail de qualité?** « Oui. »  
Tâche : Informez le client que des vérifications de la qualité ont été effectuées. Puis, expliquez-lui en détail, documents à l'appui, les travaux exécutés sur son véhicule en des termes simples, faciles à comprendre, tout en veillant à traiter des quatre points suivants :
3. **Le prix correspond-il à celui dont nous avons convenu?** « Oui. »  
Tâche : Tous les travaux doivent être autorisés d'avance afin d'éviter toute mauvaise surprise.

En respectant la **Règle des 4C**, vous vous assurez que le client comprend exactement les travaux effectués sur son véhicule et vous rehaussez la valeur du service après-vente. Même si les travaux sont couverts par la garantie, le client a le droit d'être informé des travaux effectués pour corriger le problème.

**Problème :** La raison pour laquelle le client s'est présenté à la concession et pour laquelle il a autorisé les travaux

**Cause :** La défaillance à l'origine du problème, trouvée par le technicien

**Correction :** Les travaux d'entretien ou de réparation effectués pour corriger le problème

**Coût ou couverture :** Le coût de la réparation/de l'entretien ou la couverture de garantie.

### Remise du véhicule et facturation



Explication de la facture

Remise du véhicule



# Processus clé du service de Volkswagen

## 6 : Remise du véhicule et facturation



Volkswagen

✓  
NOUS LES  
UTILISONS DE  
FAÇON  
CONSTANTE

✓  
NOUS LES  
UTILISONS,  
MAIS NON  
DE FAÇON  
CONSTANTE

✓  
NOUS NE LES  
UTILISONS  
PAS

PC 6	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	S'assurer que la facture du client est prête avant son arrivée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La voie est pavée pour que la remise du véhicule au client se déroule de manière agréable et efficace.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Tout est bien préparé. Ils sont très professionnels. »</p>	La facture du client est-elle prête au retour du client?	Conseiller du service, réception			
2	<p>Expliquer au client les travaux exécutés à l'aide de la Règle de 4C (complainte, cause, correction, coût ou couverture).</p> <p>Au moment de la remise du véhicule, les points suivants doivent être abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance routière</li> <li>Prochain rendez-vous au service</li> <li>Services effectués sans frais</li> <li>Tous les problèmes d'entretien laissés en suspens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de s'assurer que tous les travaux convenus ont été exécutés et expliqués au client. Les clients apprécient les travaux effectués gratuitement.</li> <li>Le rappel au client du prochain entretien et des problèmes en suspens démontre le professionnalisme et crée une relation de confiance.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon concessionnaire me prend au sérieux et répond à mes questions. »</p> <p>« Mon concessionnaire prend les choses en main pour moi. »</p>	Les travaux exécutés sont-ils expliqués au client à l'aide de la règle de 4C (complainte, cause, correction, coût ou couverture)?	Conseiller du service, réception			
3	Dans le cas d'un véhicule à problèmes, avant de remettre la facture au client, offrir de vérifier visuellement avec lui si les réparations ont bien été effectuées et si tout fonctionne bien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de démontrer l'engagement ferme de la concession envers l'excellence du service.</li> <li>La vérification du véhicule avec le client peut aider à ce qu'il ait de nouveau confiance en son véhicule.</li> <li>Cette démarche influe positivement sur la fidélisation du client.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client :</b></p> <p>« Mon conseiller du service a du temps à me consacrer. »</p> <p>« Mon concessionnaire prend mes préoccupations au sérieux. »</p>	Dans le cas d'un véhicule à problèmes, le chef d'atelier ou le conseiller du service a-t-il passé en revue les travaux effectués avec le client avant de lui remettre la facture?	Conseiller du service, réception			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 6 : Remise du véhicule et facturation



Volkswagen

PC 6	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
4	<p>Accompagner le client jusqu'à son véhicule ou lui indiquer l'endroit où il est stationné.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Façon de démontrer que le client a de l'importance.</li> <li>Cette démarche influe positivement sur la satisfaction et la fidélisation des clients.</li> </ul> <p><i>Point de vue du client :</i></p> <p>« Je me sens chez moi. »</p>	<p>Le client a-t-il été informé de l'emplacement de son véhicule ou le véhicule a-t-il été placé dans la zone de réception intérieure?</p>	<p>Conseiller du service , réception</p>			
5	<p>S'assurer que le véhicule du client est réparé, que la facture est prête et qu'un membre du personnel est disponible pour expliquer les travaux et les coûts au client s'il se présente à l'heure convenue. S'excuser auprès du client s'il faut le faire attendre.</p>		<p>Si le client se présente à l'heure convenue, son véhicule et la facture sont-ils prêts et un membre du personnel est-il libre pour s'entretenir avec lui?</p>	<p>Conseiller du service, réception</p>			
6	<p>Fixer le rendez-vous pour le prochain service d'entretien du client.</p>		<p>Le prochain rendez-vous du client a-t-il été fixé?</p>	<p>Conseiller du service, réception</p>			



Volkswagen



## Messages clés 6 : Remise du véhicule et facturation

### Actions clés :

- Passer en revue la facture avec le client et la lui expliquer en détail.
- Fixer le prochain rendez-vous du client au service après-vente.



### Conseils pratiques :

- Selon l'état du véhicule, les données inscrites au système de GRC et les besoins du client, présentez-le à un conseiller aux ventes si vous croyez que le client envisage l'achat d'un autre véhicule neuf ou d'occasion.
- Si les travaux sur le véhicule se terminent plus tard que promis, excusez-vous du retard et expliquez-en la raison.
- Utilisez des aides visuelles (photos, diagrammes, dépliants, vieilles pièces) pour expliquer les travaux de réparation effectués.
- Au besoin, ou si le client en fait la demande, invitez le directeur du service ou le chef d'atelier à procéder à un essai routier avec le client afin de confirmer que les réparations ont été effectuées à sa satisfaction.
- Expliquez le prochain entretien périodique et l'importance des inspections régulières, puis fixez le prochain rendez-vous au service.
- Avisez le client qu'il recevra un sondage sur la satisfaction et invitez-le à y répondre avec franchise.
- Mentionnez que nous communiquerons avec lui pour nous assurer que tous les travaux ont été effectués à sa satisfaction.



## Processus clé du service de Volkswagen 7 : Suivi auprès du client



Volkswagen

### Bienvenue à l'étape du processus Suivi auprès du client

Qu'est-ce que les clients disent à propos de leurs attentes au cours de l'étape du processus Suivi auprès du client?

*« Accueillez-moi chaleureusement et faites-moi sentir que vous m'appréciez comme client. »*

*« Effectuez un suivi pour veiller à ce que je sois entièrement satisfait des travaux effectués sur mon véhicule Volkswagen. »*

### Ce qu'en disent les experts...

*« Assurez-vous de téléphoner au client ou de lui envoyer un courriel, selon leur moyen de communication préféré. Abordez-les ainsi :  
« Merci d'avoir choisi notre concession. J'effectue ce suivi pour m'assurer que tout est à votre satisfaction. Nous sommes toujours là pour répondre à vos besoins d'entretien et de réparation, ainsi qu'à vos questions. De plus, si vous désirez des renseignements sur le fonctionnement d'une caractéristique de votre véhicule, n'hésitez pas à m'appeler et je vous aiderai avec plaisir. » Il ne vous faudra que quelques minutes pour faire les choses de la bonne façon. »*

- COMMENTAIRES D'UN DIRECTEUR DU SERVICE

### Pourquoi l'étape Suivi auprès du client est-elle importante?

Le Suivi auprès du client est la dernière étape du Processus clé du service de Volkswagen.

L'appel de suivi doit être effectué le lendemain ou le surlendemain de la réparation ou de l'entretien pour assurer la satisfaction de la clientèle, recueillir les commentaires du client ou déterminer rapidement tous les problèmes à résoudre. Le suivi offre à votre concession l'occasion d'établir une relation avec le client.

Tous les clients doivent recevoir un appel de suivi, mais il est tout particulièrement important de faire un suivi après une réparation répétée ou à risque élevé et après le premier rendez-vous d'entretien du véhicule d'un client.

Vos clients sont-ils satisfaits du service d'entretien ou de réparation effectué? Y a-t-il autre chose que vous pouvez faire pour eux? Si vous leur posez ce genre de questions, vos clients sentiront qu'ils comptent pour vous et que vous appréciez leur clientèle.





## Processus clé du service de Volkswagen 7 : Suivi auprès du client



Volkswagen

### Aperçu de l'étape du processus Suivi auprès du client

Avant d'effectuer un appel de suivi, rassemblez tous les renseignements sur le client et son véhicule et préparez-vous en obtenant une liste de questions rédigées d'avance et portant sur le service en général, la qualité du travail et le service aux clients. Votre concession dispose probablement déjà d'une liste ou de questions préparées que vous pouvez utiliser.

Il se peut également qu'une entreprise avec laquelle vous faites affaire personnellement vous ait déjà contacté pour effectuer un suivi. Avez-vous remarqué que vous recevez souvent cet appel au

moment le plus inopportun qui soit? Assurez-vous donc de demander au client si le moment est propice à la conversation. Au besoin, reportez votre appel à plus tard.

L'appel de suivi est un bon moyen pour évaluer le rendement général de l'équipe du service après-vente. Avez-vous reçu des félicitations pour certaines actions et aucune pour d'autres? Voilà l'occasion de vous racheter ou d'établir de bonnes relations. S'il y a un problème, il n'est jamais trop tard pour se reprendre. Réglez tout problème avec rapidité et efficacité.

### Suivi auprès du client



### Quels sont les avantages pour le client de l'étape du suivi?

- Cette étape fait en sorte que le client se sent important, qu'on s'occupe de lui et qu'on l'apprécie comme client.
- Elle permet au client de faire des commentaires.
- Elle permet de présenter une personne avec laquelle communiquer pour formuler une plainte.
- Elle procure des renseignements sur les travaux d'entretien et de réparation nécessaires.

### Quels sont les avantages pour le concessionnaire de l'étape du Suivi auprès du client?

- Elle établit une relation de confiance avec le client.
- Elle offre une occasion de demander de manière proactive à un client s'il est satisfait.
- Elle réduit le nombre de commentaires négatifs des clients.
- Elle permet de recueillir directement auprès du client ses commentaires sur les occasions d'amélioration possible (mot pour mot).
- Elle améliore la satisfaction de la clientèle.
- Elle fournit sans délai des renseignements sur les plaintes de clients et permet de les traiter à la satisfaction de ces derniers.
- Elle contribue à la fidélisation des clients et favorise les ventes en rappelant au client les travaux d'entretien et de réparation en suspens.

#### Résolution des plaintes

Inscrivez les plaintes du client dans la section du dossier du client prévue à cet effet dans le système de gestion du concessionnaire (DMS). De plus, assurez-vous de remplir un formulaire de résolution de problème et de le remettre au directeur chargé de prendre les mesures appropriées.



# Processus clé du service de Volkswagen

## 7 : Suivi auprès du client



Volkswagen

PC 7	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
1	<p>Communiquer avec le client dans les 24 à 48 heures suivant la fin des travaux de réparation ou d'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client sent qu'il est important.</li> <li>Permet de s'assurer que les attentes du client ont été satisfaites.</li> </ul>	<p>La concession a-t-elle appelé le client dans les 24 à 48 heures suivant la fin des travaux de réparation ou d'entretien?</p>	<p>Centre d'appels de la concession</p>			
2	<p>Le représentant de la concession doit non seulement suivre un script normalisé, mais aussi passer en revue le bon de réparation de chaque client avant l'appel pour personnaliser l'expérience du client. Le représentant doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Confirmer que la personne à qui il s'adresse est bien celle qui a vécu l'expérience au service après-vente de la concession.</li> <li>Utiliser les questions rédigées par la direction du service après-vente pour le suivi.</li> <li>Confirmer le prochain rendez-vous au service, ou offrir de le fixer.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure une conversation efficace et professionnelle.</li> <li>La confirmation du prochain rendez-vous d'entretien renforce la fidélisation du client.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b> « Encore un sondage où on se contente de me lire des questions. »</p>	<p>Le représentant de la concession est-il capable de suivre le script, mais aussi de poser des questions ou de proposer des offres propres au client?</p>	<p>Centre d'appels de la concession</p>			
3	<p>Inscrire les plaintes du client dans la section du dossier du client prévue à cet effet dans le système DMS et inscrire tous les renseignements sur le formulaire de résolution de plainte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le suivi des plaintes des clients peut permettre de déterminer des aspects du processus à améliorer.</li> </ul>	<p>Les plaintes du client sont-elles consignées dans le dossier DMS? Font-elles l'objet d'un suivi de la part de la direction?</p>	<p>Directeur du service</p>			



# Processus clé du service de Volkswagen

## 7 : Suivi auprès du client



Volkswagen

PC 7	ACTIONS REQUISES	RAISON	QUESTION	RÔLE	 NOUS LES UTILISONS DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS LES UTILISONS, MAIS NON DE FAÇON CONSTANTE	 NOUS NE LES UTILISONS PAS
4	Se servir des commentaires du client pour mettre en place des mesures correctives visant à améliorer le processus du service. La direction peut utiliser ces commentaires pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des mesures à partir de l'évaluation</li> <li>Aviser les employés touchés</li> <li>Partager les commentaires positifs avec l'ensemble du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de déterminer des aspects du processus et des actions à améliorer.</li> <li>Les commentaires positifs consolident le succès et motivent le personnel.</li> </ul>	La direction utilise-t-elle les commentaires du client pour mettre en place des mesures correctives?	Directeur du service			
5	Consigner les problèmes et les préoccupations propres au client, de même que ses préférences, dans le système DMS à des fins d'utilisation future avec le client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseignements qui permettent de renforcer la relation avec le client et de fidéliser la clientèle.</li> </ul> <p><b>Point de vue du client (perception négative) :</b></p> <p>« Ça se produit encore! » « Je leur ai pourtant dit la dernière fois! »</p>	Les exigences ou les particularités du client sont-elles consignées dans le DMS?	Directeur du service, Conseiller du service			



## Messages clés

### 7 : Suivi auprès du client



Volkswagen

#### Actions clés :

- Après le service, déterminer le niveau de satisfaction du client.
- Remercier le client de vous avoir signalé le problème et prendre des mesures pour éviter que la situation se reproduise.
- Répondre immédiatement aux plaintes des clients et résoudre le problème à la satisfaction du client.
- S'assurer que tous les clients du service après-vente reçoivent un courriel de remerciement et le sondage sur l'expérience des clients.
- Définir la mesure dans laquelle vous comblez les attentes des clients et déterminer des aspects à améliorer.
- Partager avec l'équipe les commentaires de satisfaction des clients – célébrer le succès et partager les actions à améliorer.



#### Conseils pratiques :

- Prévoyez des lignes directrices et des brochures de questions et de réponses pour la préparation des rapports par téléphone afin de normaliser la qualité des questions.



# Gestion du Processus Clé du Service



Volkswagen

## Les éléments des processus normalisés

L'établissement de processus normalisés repose sur 4 éléments essentiels :

- |   |   |
|---|---|
| <b>1. Documentation</b> –<br>Consigner par écrit les étapes et les tâches liées à chaque processus. | <b>3. Évaluation</b> – Vérifier la qualité d'exécution des processus. |
| <b>2. Mise en Pratique</b> – Veiller à ce que les processus soient exécutés.                        | <b>4. Perfectionnement</b> – Améliorer continuellement les processus. |

Lisez chacun des éléments clés pour la normalisation des processus ci-dessous pour déterminer les éléments qui pourraient exiger une plus grande attention de votre part à la concession.

## 1. Documentation

C'est une bonne idée de mettre par écrit toutes les étapes du processus de votre service. Vous pouvez utiliser ce Guide des Ressources comme point de départ ou créer de nouveau les étapes du processus dans un format qui convient le mieux à votre concession.

Le processus documenté confère les avantages suivants :

- **Responsabilisation** : Ce que l'on attend de chaque employé est clairement défini et les répercussions de chaque action sur l'action suivante sont expliquées.
- **Prévention des problèmes** : Les tâches de chaque employé sont clairement définies et, contrairement aux instructions verbales, elles ne peuvent être mal interprétées ou oubliées.
- **Identification des lacunes** : Les points à améliorer sont relevés, de même que les étapes qui sont parfois négligées.
- **Guide de formation** : Les processus écrits constituent une liste claire des tâches et des attentes pour les employés et réduisent le temps de formation.

### Méthodes de documentation de votre processus :

1. À partir des exigences indiquées dans ce Guide des Ressources, mettre par écrit les actions propres à chaque étape du processus.
2. Déterminer le responsable de chaque tâche.
3. Ajouter toutes les actions ou normes propres au concessionnaire, selon le cas, pour améliorer les exigences de base du processus.
4. Écrire les étapes du processus dans un format dont l'utilisation sera la plus simple pour votre service.



## Gestion du Processus Clé du Service



Volkswagen

### 2. Mise en pratique

Le but du processus normalisé est d'offrir une expérience constante à vos clients, et donc des résultats constants pour votre entreprise. La meilleure façon de mettre en pratique le processus consiste à bien expliquer les avantages que procure à votre équipe le fait d'en suivre les diverses étapes.

- **Réunion d'équipe** : Organisez une réunion spéciale pour présenter le projet de normalisation du processus et en décrire les avantages pour votre équipe. Obtenez l'engagement de l'équipe à s'entraider pour mettre en œuvre les nouvelles actions, à se responsabiliser les uns les autres et à mettre en pratique le processus de manière constante avec chaque client, à chaque occasion. Remettez-leur une copie de chaque étape du processus normalisé. Laissez-leur assez de temps pour intégrer les nouvelles actions dans leur routine quotidienne.
- **Formation** : Au besoin, préparez des démonstrations ou des exercices sur les compétences à l'intention des employés actuels. Enseignez aux nouveaux employés les étapes du processus qui les concernent et remettez-leur le processus par écrit.
- **Encadrement** : Passez régulièrement en revue les étapes du processus avec votre personnel. Cela peut prendre la forme de réunions du personnel, de séance d'examen des performances, de rencontres individuelles, etc.



## Gestion du Processus Clé du Service



Volkswagen

### 3. Évaluation

L'uniformisation de tous les processus de la concession passe par l'évaluation. Elle vous permet de vérifier que les étapes sont mises en œuvre comme vous l'avez prévu. Il y a parfois un écart entre les objectifs et la réalité en raison d'une responsabilisation insuffisante. L'évaluation vous permet de faire le suivi des attentes établies, d'augmenter votre crédibilité auprès de votre personnel et de prendre les mesures correctives au besoin.

La première évaluation qui détermine la constance de votre processus de service est le suivi auprès des clients, puis les commentaires des clients recueillis lors du sondage sur l'expérience des clients. Si vous faites du bon travail, les commentaires de vos clients vous permettront d'obtenir d'excellents résultats. Si, en revanche, vos clients disent

que leurs attentes n'ont pas été satisfaites à une étape en particulier du processus, vous avez alors la possibilité de scruter les actions associées à cette étape du processus pour déterminer plus spécifiquement les éléments à améliorer.

Il existe plusieurs autres méthodes recommandées pour évaluer la constance de votre processus. Le choix de la méthode dépend de ce que vous devez évaluer. Par exemple, la méthode d'observation – l'observation d'un conseiller en interaction avec un client – pourrait être la plus appropriée pour évaluer la réception du véhicule et la préparation du bon de réparation.

Choisissez une méthode, ayez une copie du processus en mains et, après l'évaluation, discutez des résultats avec l'employé et convenez d'une marche à suivre.

- **Autoévaluation ou entrevue :** Demandez au conseiller du service de vous énumérer les actions associées aux étapes du processus ou d'effectuer une autoévaluation. La perception qu'ont les gens de la qualité et la constance de leur travail peut être assez éloignée de la réalité. (Ces méthodes d'évaluation sont les plus simples.)
- **Simulation :** Choisissez un profil de client (pas un client difficile), et faites un jeu de rôles avec les conseillers, comme si vous étiez un vrai client.
- **Observation :** Observez un conseiller interagir avec des clients, en personne ou au téléphone (3 ou 4 devraient suffire), et prenez des notes.
- **Examen des documents :** Vérifiez si un document lié à une étape du processus a bien été rempli. Par exemple, est-ce qu'un formulaire d'inspection a été rempli pour chaque client du service?

Pour garantir la crédibilité de l'évaluation et la responsabilisation des employés, vous devez faire le suivi des mesures d'amélioration que vous et votre employé avez convenu de prendre. Déterminez si une autre évaluation est nécessaire pour jauger le succès des mesures, et conservez une copie des évaluations écrites et des mesures convenues pour vous y référer plus tard.



## Gestion du Processus Clé du Service



Volkswagen

### 4. Amélioration

Lorsque vous découvrez une cause d'inconstance dans l'application du processus et que vous l'éliminez, vous contribuez à l'uniformisation du processus de votre service. N'oubliez pas que des étapes de processus normalisées

garantissent une expérience constante pour vos clients et se traduisent par une réussite constante. Le monde des affaires est en perpétuelle évolution; le perfectionnement est la meilleure façon d'évoluer avec lui.

Il y a trois avantages à mobiliser tous les intervenants dans toutes les étapes de l'amélioration du processus : vous ne travaillez pas seul; les participants en retirent de la fierté et se sentent responsables; l'esprit d'équipe est renforcé. Le perfectionnement du processus peut prendre plusieurs formes.

- **Informellement** : Une petite difficulté survient et peut être facilement résolue en cherchant une solution ou en communiquant avec les personnes compétentes.
- **Formellement** : Une étape du processus qui ne semble pas fonctionner est souvent mal suivie et ne produit pas les résultats escomptés. Dans ce cas, prenez les mesures suivantes :

1. À l'aide des données commerciales ou des données sur la satisfaction des employés ou des clients, déterminez quelle partie du processus (ou sa totalité) doit être améliorée. Par exemple, de faibles profits par bon de réparation, de faibles résultats au critère « Bien réparé la première fois » ou au sondage sur l'expérience des clients et des commentaires formulés par des clients, ou encore des employés qui signalent fréquemment une étape de processus qui fonctionne mal.
2. Mobilisez toutes les personnes de votre concession qui exécutent l'étape du processus ou qui sont directement touchées par celle-ci.
3. Demandez à l'équipe d'amélioration des processus de passer en revue le document de l'étape du processus pour déterminer si celui-ci correspond à la réalité, c'est-à-dire la manière dont elle est exécutée actuellement.
4. Définissez les attentes des clients ou des employés en ce qui a trait à l'étape du processus. Les attentes sont-elles satisfaites? Est-ce que les étapes sont trop lentes, redondantes ou incohérentes? Pourraient-elles être plus efficaces?
5. Cherchez ensemble des façons de perfectionner l'étape du processus et de réduire les écarts relevés, puis convenez des améliorations à y apporter.
6. Écrivez une nouvelle étape du processus améliorée, communiquez-la et mettez-la en pratique. Évaluez le fonctionnement de l'étape après qu'elle a été mise en pratique.



## Résumé

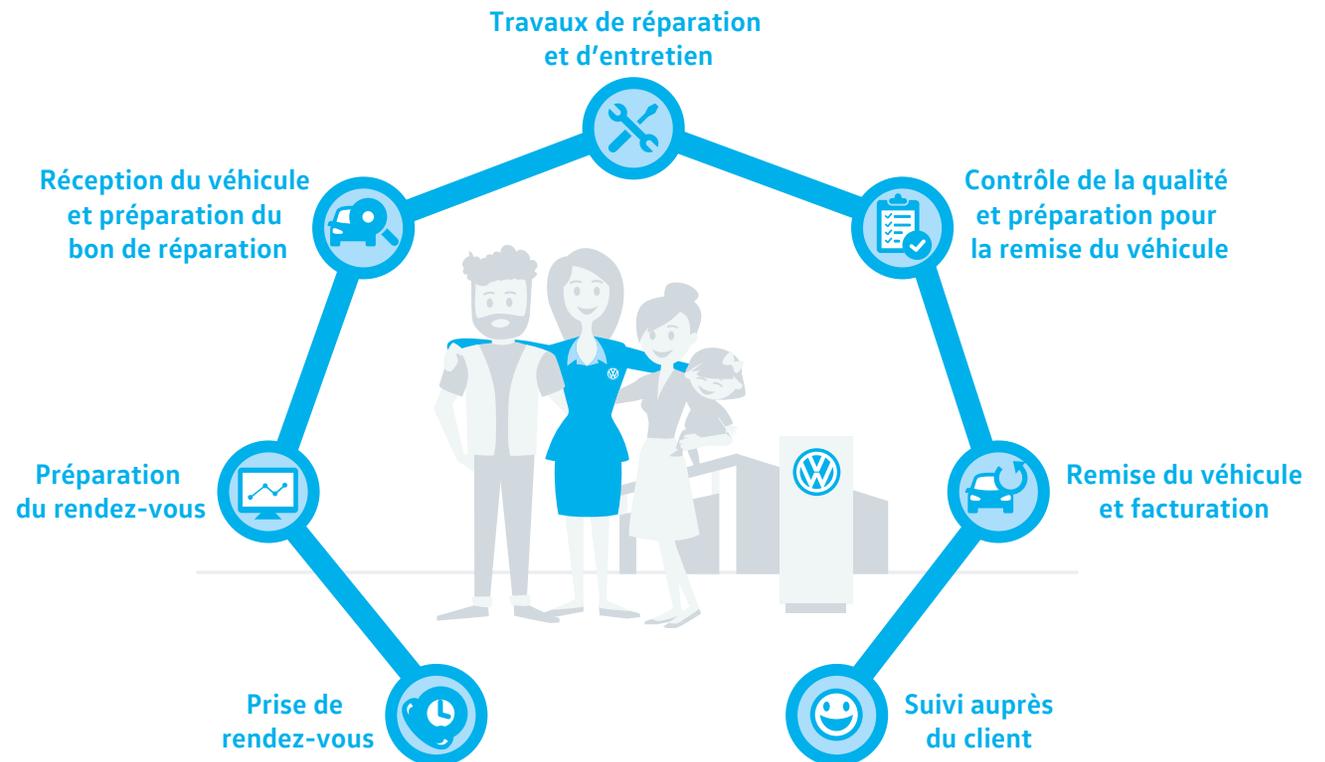
### Processus clé du service de Volkswagen

#### Résumé

Lorsque vous exécuterez le Processus Clé du Service avec tous vos clients, chaque fois qu'ils se rendront à votre concession, vous commencerez à constater une hausse de la satisfaction et de la fidélité de vos clients, une amélioration de la qualité du service et, plus important encore, une augmentation du rendement aux ventes.

À l'instar de toutes les étapes du processus, celles-ci ne fonctionnent que si elles sont utilisées de façon constante. Mais ce n'est pas tout. Pour être efficace, le processus doit être évalué fréquemment et amélioré continuellement.

Cela vous prendra un certain temps à intégrer le Processus clé du service de Volkswagen Canada à votre routine quotidienne au service. Mais lorsque vous y serez parvenu, vous constituerez non seulement une base de clients fidèles au service après-vente, mais également une base de clients fidèles qui reviendront à votre concession pour acheter des véhicules Volkswagen neufs et qui en parleront à leur famille et à leurs amis.



# Évaluation des connaissances

Afin de recevoir le crédit pour ce programme d'auto-apprentissage, vous êtes requis pour terminer l'évaluation des connaissances en ligne (702163AF)

[Cliquez ici pour lancer l'évaluation](#)

Cette évaluation est également accessible depuis le Centre de ressources de Certification.