



Alte Leipziger – Schadentage 2019

Jürgen Schmidt - Kundenbetreuung

Inhalt

- Das Konzept
- Wer ist riparo und was macht riparo?
- Der Ablauf

Das Konzept



Der Reparaturservice

- Kontaktaufnahme innerhalb 1 Stunde
- kostenloser Hol- und Bringservice
- kostenloses Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur
- Reparatur des Fahrzeugs mit Hersteller-Originalersatzteilen
- kostenlose Außen- und Innenreinigung
- 6 Jahre Garantie auf die ausgeführten Arbeiten



Gewünschtes Ergebnis

- begeisterte Kunden
- Einsparungen Schadenaufwand

riparo – wichtige Information

- riparo arbeitet für Alte Leipziger im Hintergrund
- riparo taucht gegenüber den Kunden nie auf
- die Kunden haben ausschließlich Kontakt mit Ihnen, Alte Leipziger und der Werkstatt



riparo – Kerngeschäft Management Werkstattnetz

- Auswahl geeigneter Werkstätten
- Verhandlung Konditionen und Serviceleistungen
- Kontrolle ob sich der gewünschte Nutzen (Kundenzufriedenheit und Einsparungen) auch tatsächlich einstellt

riparo – Kerngeschäft Management Werkstattnetz

➤ Indikatoren für ein funktionierendes Werkstattnetz

- ✓ Kundenzufriedenheit
- ✓ Reklamationen
- ✓ Stornoquote
- ✓ durchschnittliche Reparaturkosten



Das Werkstattnetz

- aktuell 810 vorwiegend freie Karosserie- und Lackfachwerkstätten (bundesweit flächendeckend)
 - ✓ DEKRA geprüfte und zertifizierte Fachwerkstätten für Unfallreparaturen
 - ✓ Reparatur aller Fahrzeugmarken
 - ✓ hochwertige Werkstattausstattung
 - ✓ modernste Reparaturmethoden bei allen Materialien (Fokus auf Richten statt Erneuern)
 - ✓ Reparatur mit Hersteller-Originalersatzteilen
 - ✓ 6 Jahre Garantie auf die ausgeführten Arbeiten



Werkstattnetz



Der Ablauf

- Kunde meldet den Kfz-Schaden bei Ihnen
- Sie bieten dem Kunden den Alte Leipziger Reparaturservice an
- nimmt der Kunde das Angebot an, dann melden Sie den Schadenfall dem Schadeninnendienst, mit Hinweis auf den Reparaturservice
- Schadeninnendienst erfasst den Schadenfall und gibt Kundendaten an riparo
- riparo beauftragt und instruiert den Werkstattpartner

Werkstatt ruft innerhalb einer Stunde den Kunden an und vereinbart Termin



Werkstatt holt das Fahrzeug beim Kunden ab



Werkstatt repariert das beschädigte Fahrzeug



Werkstatt reinigt das reparierte Fahrzeug innen und außen



Werkstatt bringt das reparierte und gereinigte Fahrzeug dem Kunden zurück



riparo sorgt im Hintergrund dafür, dass der Fall optimal läuft...

- wir bekommen den Fall von Alte Leipziger und suchen die passende Werkstatt aus
- wir rufen die Werkstatt an und klären ob sie den Kunden gleich versorgen kann
- wir senden der Werkstatt die schriftlichen Instruktionen zum Fall
- nach einer angemessenen Zeit rufen wir die Werkstatt noch einmal an und klären ob der Kunde bereits erreicht wurde, wann der Termin ist und ob es Besonderheiten zum Fall gibt
- das alles erfassen wir in unserem System, damit wir zu jedem Fall auf dem Laufenden sind



Vielen Dank!