

## 1. Firmennamen und eigenen Namen nennen

## 2. Grund des Anrufs erfragen

## 3. Erfragen, ob das Fahrzeug schon einmal im Haus war

**Ja:** Fahrzeug anhand des Kennzeichens/der Fahrgestellnummer identifizieren

**Nein:** Daten aufnehmen

- Name des Kunden
- Adresse
- Telefonnummer
- E-Mail
- Kennzeichen
- Fahrzeug (Hersteller/Typ)
- Fahrgestellnummer
- aktueller km-Stand

## 4. Abfragen, ob darüber hinausgehende Arbeiten erforderlich sind

## 5. Ersatzmobilität anbieten

Alternativen nennen

- Ersatzfahrzeug (Kunden erinnern, Führerschein mitzubringen)
- Hol- und Bringservice (Uhrzeit? Adresse?)

## 6. Kunden daran erinnern, Fahrzeugunterlagen mitzubringen

- Fahrzeugschein
- Bei Inspektion: Serviceheft

## 7. Aktive Annahme am Fahrzeug anbieten

## 8. Name des zuständigen Meisters/Monteurs nennen

## 9. Kurze Zusammenfassung des Gesprächs