

# Mystery-Shopper unterwegs

Arbeitet tatsächlich nur jede zehnte Lkw-Werkstatt in Österreich auf Top-Niveau? Interessante Erkenntnisse eines Mystery-Shoppings.

**H**einz Gossmann ist in der Lkw-Branche kein Unbekannter. Viele Jahre in führenden Positionen bei Volvo im Pkw- und Lkw-Geschäft tätig, ist er seit gut einem Jahr als Unternehmensberater im Kfz-Bereich erfolgreich unterwegs. Kürzlich begab er sich auf ganz neues Terrain: Mit einer Sattelzugmaschine machte er sich auf den Weg, um Lkw-Werkstätten zu testen. „Mystery Shopping“ nennt man so etwas, was nichts anderes heißt, als das ein beauftragter Tester in die Rolle eines Kunden, in diesem Fall eines Lkw-Fahrers, schlüpft, um so die Dienstleistungsqualität auf anonyme Art und Weise zu überprüfen.

## TECHNISCHE MÄNGEL GESCHAFFEN

Im konkreten Fall wurde eine Sattelzugmaschine absichtlich mit technischen Fehlern „versehen“ um das Dienstleistungs-Niveau in zwanzig Lkw-Werkstätten in ganz Österreich abzuklopfen. Gossmann nahm als Fahrer über das Mobiltelefon Kontakt mit der jeweiligen Werkstatt auf, mit der lapidaren Begründung, dass im Display „zu wenig



Kühlflüssigkeit“ aufleuchte (nachdem er zuvor Wasser abgelassen hatte). Im Zuge der Reparaturannahme meldete er weiters den Zigarettenanzünder „ohne Strom“. Die kaputte Heckleuchte blieb

unerwähnt und sollte selbst gefunden werden. Und: Der Serviceaufkleber Kühlflüssigkeit war schon lange abgelaufen und sollte nach dem Check erneuert werden.



**ORDNUNG** Das optische Erscheinungsbild ließ in manchen der getesteten Lkw-Werkstätten zu wünschen übrig.



## TERMINVEREINBARUNG

Entsprechende Termine per Telefon zu bekommen, war für Gossmann kein Problem. Dokumentiert wurde im Zuge dieses Mystery Shoppings zum Beispiel auch wie oft das Telefon klingelte, ehe jemand abhob. Auch wie oft man weiter verbunden wird, sowie Attribute wie Freundlichkeit, Schnelligkeit und Kompetenz des Werkstätten-Mitarbeiters wurden beurteilt. In diesem Punkt stellte Gossmann den Betrieben durchwegs ein sehr gutes Zeugnis aus, obwohl beispielsweise auffiel, dass keine einzige Werkstatt „Standardfragen nach Prozess“ gestellt habe. „Eine Werkstatt hat mich im Zuge des Gesprächs gefragt, ob ich bzw. wie ich denn zahlen könnte“, plaudert Gossmann aus der erlebten Praxis. Bei einem anderen Betrieb

konnte er mithören, wie der Mitarbeiter, der das Gespräch angenommen hat, über seinen Kollegen geflücht hat, weil dieser sein Telefon falsch umgeschaltet hatte. „Nachdem ich aus der Leitung flog, gab es am selben Tag (dreimal je eine Minute läuten gelassen, Anm.) kein Durchkommen mehr“, schildert der Mystery Shopper, „erst am nächsten Tag wurde abgehoben – da aber sofort!“

#### ERSCHEINUNGSBILD

Das äußere und innere Erscheinungsbild der Betriebe beurteilte der erfahrene, einstige After Sales-Manager – bis auf zwei Werkstätten – als „sehr gut“ bis „durchschnittlich“. Die Durchschnittlichkeit ist zumeist in der Sauberkeit und/oder in der Ordnung am Firmengelände (außen wie innen) begründet.

**--- In den meisten Werkstätten wurde etwas zum Trinken angeboten – einmal gab es sogar Frankfurter Würstchen. ---**

„Die Top-Standorte verfügen neben der Marken-CI auch über ein gutes Wegeleitsystem inklusive Bodenmarkierungen“, erläutert Gossmann. „Innen heben sich die Top-Standorte durch eine lückenlose Beschilderung sowie durch mit viel Engagement gestaltete und vor allem saubere Vitriinen und übersichtliche Prospekt- bzw. Informationsstände hervor. Die Arbeitsplätze der Mitarbeiter in der Reparaturannahme sind stets aufgeräumt.“ Dort wo alles einen gehobenen Standard habe, sei auch die Werkstatt sauber und die Mecha-

niker tragen CI-konforme Arbeitskleidung, „welche auch an einem Donnerstag noch nicht verschmutzt ist“, resümiert Gossmann.

#### REPARATURANNAHME

In allen 20 getesteten Werkstätten wurde der Mystery Shopper freundlich begrüßt. „Die besten Werkstätten waren jene, wo primär auch die baulichen Voraussetzungen entsprechend gegeben sind“, urteilt Gossmann. Dort wo der Platz sehr eingeschränkt ist, war es auch eher unordentlich bis chaotisch und meistens auch nicht sauber. Großes Potenzial ortet er im Prozess der Direkt- oder Dialogannahme. Dieser fand laut Gossmann in keinem der 20 überprüften Betriebe statt.

#### AUFTRAGSERTEILUNG

Im Zuge der Auftragserteilung kristallisierten sich für Heinz Gossmann drei unterschiedliche Abläufe heraus: Der zuständige Annehmer nimmt die Aussagen des Fahrers zu Protokoll ...

... ohne mit dem Fahrer zum Fahrzeug zu gehen. „Dabei nahm man vorab auch den von mir bewusst falsch angegebenen Kilometerstand zur Kenntnis, von allen – bis auf zwei – wurde dieser in weiterer Folge jedoch auf die Richtigkeit



**Smartes Handling mit der S.KI Control App: Mehr Komfort und Sicherheit für Fahrer und Fahrzeug.**



# Hitze.Stabil.

**Die Sattelkipper S.KI 7.2 LIGHT mit Thermo-Vollisolierung für Stahl-Rundmulde oder für Aluminium-Kastenmulde.**

**SCHMITZ CARGOBULL**

The Trailer Company.

Ihre Vorteile beim Asphalt-Transport mit den neuen thermoisolierten Mulden: Mehr Nutzlast, dauerhafte Isolierwirkung und maximaler Werterhalt. Die Komplettlösung für den Straßenbau mit innovativer S.KI Control App und unseren Premium-Services.

[www.cargobull.com](http://www.cargobull.com)

**Mehr Infos: +43 662 881587-0**

überprüft“. Das Fahrzeug wird dann von einem Mechaniker geholt, der auch den Schutz-Sitzbezug überstreift.

... nimmt einen Sitzbezug aus dem Foyer mit und geht direkt zum Lkw um den angegebenen Km-Stand zu prüfen bzw. auch um (eventuelle) Schäden zu besichtigen.

... ohne mit dem Fahrer zum Fahrzeug zu gehen, um den Fahrer dann mit dem Auftrag in der Hand in den Werkstattbereich zu schicken, wo dieser sich beim zuständigen Meister melden soll. Dieser war aber im Normalfall nicht informiert und reagierte dementsprechend.

Ein kleines, aber nicht zu unterschätzendes Detail: Bei den meisten Werkstätten wurde dem Mystery Shopper im Zuge der Auftragserteilung etwas zum Trinken angeboten – einmal gab es sogar Frankfurter Würstchen.

### MÄNGELBEHEBUNG

Obwohl die Rechnungslegung ein anderes Bild vermittelt (mehr dazu später), wurde für die Behebung der Mängel überall in etwa gleich viel Zeit aufgewendet. „Lediglich bei einer Werkstatt

## --- Die verrechnete Arbeitszeit variierte von 67 bis 212 Euro – bei nahezu identer Reparaturzeit! ---

hat sich der Mechaniker in die Irre leiten lassen und nicht gleich die Sicherungen gecheckt“, berichtet Gossmann, „demzufolge hat er unnötigerweise das halbe Armaturenbrett zerlegt und somit Zeit vergeudet, die sich dann aber fairerweise nicht auf der Rechnung wiederfand.“

Im Zuge der Mängelbehebung konnte sich der Mystery Shopper auch ein Bild über die Sauberkeit in den Arbeitsbereichen verschaffen. „Auch hier stachen ein paar wenige positiv heraus – die meisten liegen im Durchschnitt. Es gibt aber auch jene, wo akuter Handlungsbedarf besteht!“

### RECHNUNGSBEURTEILUNG

Obwohl der manipulierte Lkw in allen 20 Werkstätten fast gleich lang bearbeitet wurde, erstreckt sich die Bandbreite



**FEUERWERK** Bei der verrechneten Arbeitszeit heimischer Lkw-Werkstätten treten deutliche Diskrepanzen auf!

der letztlich verrechneten Arbeitszeit von 67,48 Euro bis 212,64 Euro! Bei zwei von 16 Rechnungen war der falsche Kilometerstand angeführt. Interessant auch die Dauer, bis die Rechnung fertig gestellt wurde: Zumeist war dies nach spätestens sieben Tagen der Fall, einmal dauerte es 12 Tage. Von zwei Werkstätten erhielt der Mystery Shopper auch nach drei Monaten (und bis heute) noch keine Rechnung, obwohl ein Auftrag angelegt wurde. Zwei Werkstätten hatten gar keinen Auftrag angelegt, daher gab es auch keine Rechnung ...

### FAHRZEUG-RÜCKGABE

Ähnlich wie bei der Fahrzeug-Übergabe stellten sich für den Mystery Shopper auch bei der Rückgabe drei Szenarien dar:

- Der Fahrer wurde vom zuständigen Meister bzw. Kundendienstberater informiert, dass das Fahrzeug fertig sei und bereits am Hof zum Abfahren bereit steht. „In einer Werkstatt musste ich am Hof suchen“, so Gossmann.
- Das Fahrzeug wird vom Mechaniker oder vom zuständigen Meister bzw. Kundendienstberater direkt im Arbeitsbereich übergeben und der Fahrer fährt selbständig hinaus.
- Das Fahrzeug wird am Hof durch den zuständigen Meister bzw. Kundendienstberater übergeben, wo durchgeführte Arbeiten noch einmal kurz erklärt werden. Demzufolge gibt es

also eine stark abweichende, oder gar nicht stattfindende letzte Informations-Kommunikation mit dem Fahrer. Bei lediglich zwei Werkstätten wurden dem Fahrer anhand eines Erstausdrucks der Rechnung die Tätigkeiten erläutert.

### FAZIT

„Lediglich zwei der 20 getesteten Werkstätten im gesamten Bundesgebiet sorgten für einen lückenlosen Ablauf und haben alle Fehler ‚und mehr‘ gefunden“, attestiert Heinz Gossmann abschließend. Neben den lückenlos gelebten Prozessen stachen diese zwei Betriebe seiner Meinung nach durch Ordnung und Sauberkeit hervor, sowie eine hohe Begeisterung an der Arbeit, die die Mitarbeiter vor Ort vermittelten. Alle anderen bewegen sich im Mittelfeld, „mit großem Entwicklungspotential nach oben“, wie Gossmann sagt.

Zwei von 20 Werkstätten bewegen sich für ihn auf „einem nicht akzeptablen Niveau“. Und eine Erfahrung fand er besorgniserregend: So war Gossmann in einer Werkstatt Augen- und Ohrenzeuge einer Diskussion, wo der Kunde das §57a-Pickerl Anfang Dezember verabreicht bekommen wollte, obwohl die notwendigen Reparaturen erst im Nachhinein (Jänner) durchgeführt werden konnten. „Leider oder gottseidank konnte ich das Gespräch nicht bis zum Ende mitverfolgen“. ■