
**Bundesverband Reifenhandel
und Vulkaniseur-Handwerk e.V.**
Franz-Lohe-Str. 19
53129 Bonn



Bundesverband
Reifenhandel
und Vulkaniseur-
Handwerk e.V.

Projekt: Rahmenvertrag Qualitätsprojekte für die Mitglieder

Ansprechpartner

Torsten Brämer

TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH Tel.: 0221 806 4200
Am Grauen Stein Mobil: 0172 233 1850
51105 Köln Fax: 0221 806 1459
E-Mail: torsten.braemer@de.tuv.com

Maro Hartberger

Projektleitung Tel.: 0221 806 3370
TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH Mobil: 0172 256 1327
Am Grauen Stein Fax: 0221 806 1459
51105 Köln E-Mail: maro.hartberger@de.tuv.com

Köln, den 01.07.2016

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Aufgabenstellung.....	3
2. Ihre Vorteile auf einen Blick.....	3
3. Die Leistungsbeschreibung im Detail.....	4
3.1 Erstkontakt Checks - Anruf / E-Mail.....	4
3.2 Verkaufsstellen Checks	5
3.3 Technik Checks Kfz-Service / Reifen-Service	5
3.4 Optionale Reparatur Potential Checks	6
3.5 Audit	7
3.6 Zertifikat	8
3.7 Qualitätssicherung	8
4. Konditionen/ Angebot.....	9
5. Haftung	10
Anlagen: Allgemeine Geschäftsbedingungen TRK (Stand: 01.09.2015).....	10

1. Einleitung und Aufgabenstellung

Der Bundesverband Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V. (BRV) ist der bundesweit tätige Fachverband des deutschen Reifengewerbes. Mit seinen über 1.900 Mitgliedsunternehmen und ihren insgesamt gut 3.500 Verkaufsstellen repräsentiert er rund 80 Prozent der Branche in Deutschland.

Im Rahmen einer Zusammenarbeit bietet TÜV Rheinland Krafftahrt GmbH (TRK) diverse Dienstleistung zur Qualitätssteigerung der Mitglieder, bzw. deren Verkaufsstellen im Hinblick auf Kunden- und Serviceorientierung sowie die technische Durchführung von Kfz-Leistungen an.

Diese Leistungen können die Mitgliedsunternehmen des BRV über den Verband zu Sonderkonditionen bestellen.

2. Ihre Vorteile auf einen Blick

Durch langjährige Erfahrungen im Bereich von Mystery-Tests, Service-Audits und Beratung im Automotive Sektor ist TRK der geeignete Partner zur Analyse von Allgemeinen- und Prozess-Standards, Serviceprozessen und technischen Leistungen, um mit diesen Ergebnissen Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf die Kundenzufriedenheit aufzuzeigen.

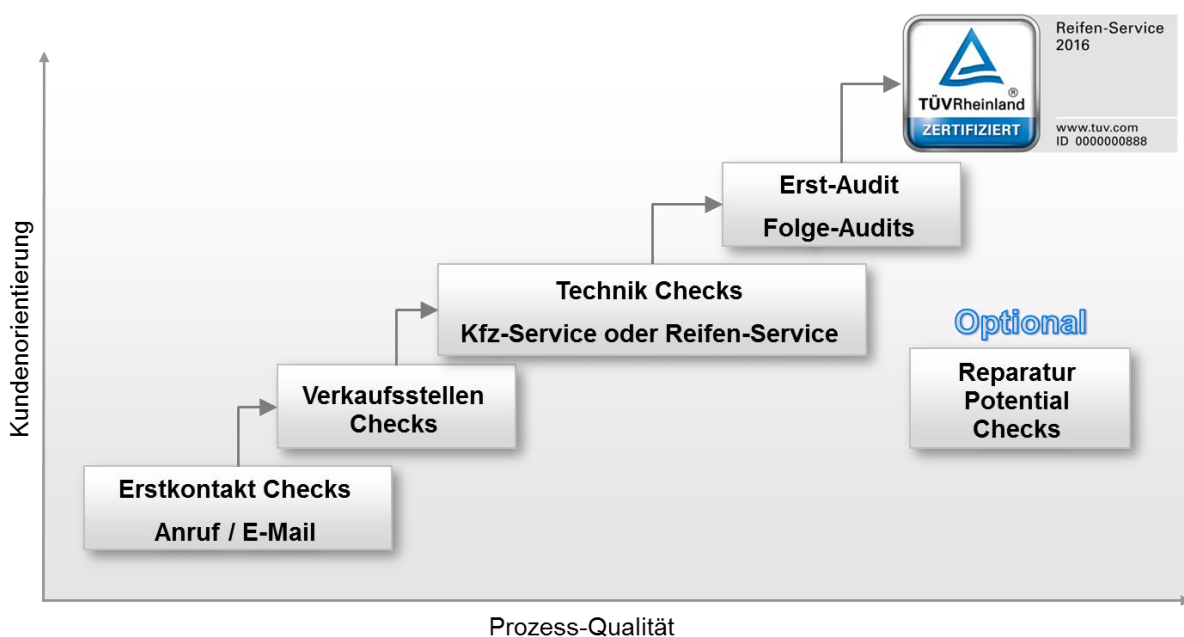
Warum TRK:

- Flächendeckende Präsenz
- Langjähriges Fachspezifisches Know-How
- Viele Referenzen in der Kfz- und Reifen-Branche
- Zuverlässige Testergebnisse
- Benchmarking der Ergebnisse
- Eindeutige Messmethoden
- Geschlossene und einheitliche Dokumentation
- Kompetenz und Unabhängigkeit der TÜV Rheinland Group

3. Die Leistungsbeschreibung im Detail

TRK bietet verschiedene qualitätsorientierte Leistungsbausteine an, die als einzelne Leistungen abgerufen werden können, im Rahmen eines fünfstufigen Modells, welches in der Ausprägung aufeinander aufbaut, aber auch vollständig beauftragt werden und dann zu einem Zertifikat führen können.

Diese Zertifikat kann je nach Leistungsumfang mit dem Prüfzeichen „TÜV Rheinland geprüfter Reifen-Service“ oder „TÜV Rheinland geprüfter Kfz-Service“ werblich genutzt werden. Die Gültigkeit eines Zertifikats beträgt immer ein Jahr ab Ausstellung und kann in der Folge immer um ein Jahr verlängert werden, wenn die entsprechenden Tests und Audits beauftragt und bestanden werden.



3.1 Erstkontakt Checks - Anruf / E-Mail

Der erste Prozessschritt in der Annahme eines Fahrzeugs zur Inspektion oder Reparatur ist die Terminvereinbarung, telefonisch oder über das Internet. Hier wird der erste Eindruck gebildet. Reaktionszeiten, Freundlichkeit und Verbindlichkeit in der Formulierung der Antwort sind von besonderer Bedeutung für die weitere Zufriedenheit des Kunden.

Die zu Testzwecken getätigten Termine werden mit genügend Vorlauf zum eigentlichen vereinbarten Termin abgesagt. Dies geschieht in der Regel ohne Aufdeckung.

Überprüft werden:

- Erreichbarkeit/ Wartezeiten
- Ggf. Antwortzeiten
- Freundlichkeit
- Verständlichkeit
- Inhaltliche Details

3.2 Verkaufsstellen Checks

Bei der Vor-Ort Betreuung der Kunden wird neben den elementaren Parametern der Verkaufsstelle und dem grundsätzlichen Umgang des Personals auch die inhaltliche Kompetenz sowie die Prozessorientierung festgestellt.

Überprüft wird die Kundenwahrnehmung zu:

- Erscheinungsbild/ Parkmöglichkeiten
- Freundlichkeit/ Kundenumgang
- Beratungsfähigkeiten

Es erfolgt eine Testerauswahl nach Wohnort und Fahrzeug-Typ, so dass der Kunde vor Ort als Privatkunde mit einer Anfrage zu einem Reifenwechsel oder ähnlicher Leistung für einen späteren Zeitpunkt auftritt.

Falls zum Zeitpunkt des Betretens der Verkaufsstelle kein Ansprechpartner frei oder anwesend ist, wartet der Testkunde 20 Minuten, um den Test durchzuführen. Wird er während dieser Wartezeit nicht bedient, verlässt er die Verkaufsstelle und der Check wird mit diesem Ergebnis abgeschlossen.

Die Erfassung aller Ergebnisse erfolgt per Laptop, Tablet oder Smartphone; das Ergebnis wird im Nachgang digital an eine vom Mitglied zu benennende E-Mail-Adresse geschickt.

3.3 Technik Checks Kfz-Service / Reifen-Service

Durch verdeckte Technik Checks wird die Einhaltung der Prozesse sowie das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber dem Kunden überprüft. Dies geschieht unter realen Bedingungen:

Grundsätzlich können die Technik Checks mit einer Spezialisierung auf einen Reifen-Wechsel oder auf eine Inspektion, bzw. einen Saison-Check erfolgen. Ein anonymes Testkunde beauftragt die entsprechende Leistung und bewertet den Umgang und die Servicequalität; ein TÜV Rheinland Auditor überprüft und bewertet die Werkstatt-Qualität im Falle des Kfz-Service anhand vorher präparierter Mängel, üblicherweise fünf. Beim Reifen-Service wird das Ergebnis der beauftragten Leistung überprüft. Die Ergebnisse werden online in einem Fragebogen nach TÜV Rheinland Standard erfasst und zur Verfügung gestellt.

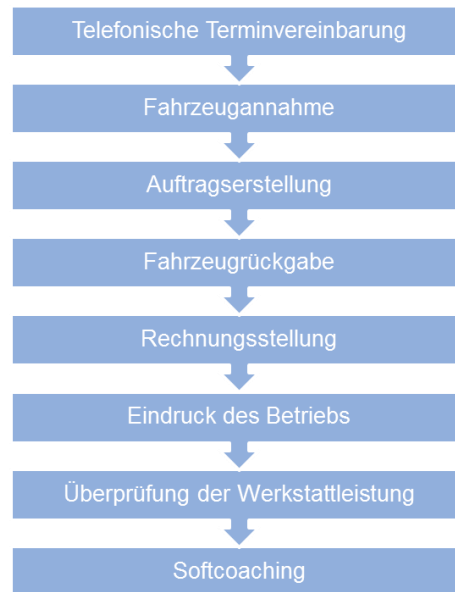
Um sofortige Verbesserungen zu erzielen, bietet TRK direkt nach Durchführung ein Feedback-Gespräch bzw. ein Softcoaching an.

Als Testfahrzeuge können alle gängigen PKW-Modelle ab Baujahr 2005 und maximaler Laufleistung bis zu 150.000 km als eingesetzt werden. Die Mängelverbauliste wird mit dem Auftraggeber zu späteren Zeitpunkt abgestimmt.

Inhalte:



Prozess:



Die Kunden-/Fahrzeugakquise erfolgt durch TÜV Rheinland. Der Auftraggeber stellt TÜV Rheinland (kostenfrei) unter Beachtung des Datenschutzes geeignetes Adressmaterial zur Probandenakquise in vorgegebener Struktur/Inhalten zur Verfügung, um die jeweiligen Tests zu besetzen. Die Probanden erhalten eine Vergütung in Höhe von bis zu 200,- € brutto, welche von der Verkaufsstelle nach Aufdeckung des Tests über eine Korrektur der Rechnung gutgeschrieben werden muss.

3.4 Optionale Reparatur Potential Checks

Bei den Reparatur Potential Checks können neben der Einhaltung der Prozesse in der Dokumentation auch ungenutzte Verkaufspotentiale bezüglich zusätzlich fälliger Arbeiten am Fahrzeug sowie Angeboten zu weiteren Leistungen oder Zubehör identifiziert werden.

Grundlage ist ein (oder mehrere) fertiggestelltes Kundenfahrzeug. Wenn kein Fahrzeug vorhanden ist, kann eine Dokumentenprüfung durchgeführt werden oder das Sachverständigen Fahrzeug zu einem exemplarischen Service-Durchlauf genutzt werden.

Der Fahrzeugzustand wird anhand einer Endkontrolle durch einen TÜV Rheinland Sachverständigen analysiert. Der Fahrzeugzustand wird mit den Auftrags- und Servicedokumenten sowie der Rechnung abgeglichen.

Der Abgleich aus dem fertiggestellten Fahrzeug und der Beauftragung (sowie Dienstleistungs- und Zubehörangeboten) ermöglicht den Rückschluss, ob Potentiale vorhanden sind.

Prüfung	Angeboten und dokumentiert?
Dialogannahme	Angeboten, dokumentiert und durchgeführt?
Technische Schäden / Mängel	Abgasanlage, Felgen
Optische Mängel	Kratzer, Beulen, Dellen
Zubehör	Fußmatten, Marderschutz
Saisonale Angebote	Klimawartung, Gummifußmatten, Alu-Felgen, Steinschlagfolie
Gesetzliche Änderungen	Warnwestenpflicht, Vorbereitung auf die HU
Bevorstehende Arbeiten	Bremsflüssigkeitswechsel, Bremsenreparatur

3.5 Audit

Im Rahmen der Audits wird eine Verkaufsstelle durch eine vor Ort Begehung und Befragung mittels eines festgelegten Fragenkatalogs auditiert.

Der Fragenkatalog bildet alle notwendigen Grundlagen des Branchenstandards ab, wobei die Kriterien gewichtet und teils als KO-Kriterien belegt sind. Nach der vollständigen Erfassung und Bewertung werden die Ergebnisse im Rahmen eines Nachgesprächs erörtert und dem Mitglied im Anschluss digital per E-Mail übergeben, bzw. übersendet.

Folgende Bereiche werden im Rahmen des Audits erfasst:

- Betriebsorganisation
- Signalisierung/ Erscheinungsbild
- Annahme, Verkaufsprozess und Rückgabe
- Allgemeine Prozesse/ Abläufe
- Werkstatt Arbeitsprozesse
- Reifen-Demontage/ Montage
- Reifenreparatur
- Betriebsausstattung/ Technik
- Personal/ Qualifikation

Grundsätzlich wird ein Erst-Audit und Folge-Audits unterschieden, die sich inhaltlich gleichen, bei denen aber aufgrund einer zügigeren Abwicklung im Falle der Folge-Audits ein günstigerer Preis angeboten werden kann.

Falls ein Audit im Rahmen des Zertifikats beauftragt wird, dann kann dieses bei Nicht-Bestehen durch ein Nach-Audit korrigiert werden; dieses erfolgt im gleichen Umfang und zu gleichen Konditionen wie das zuvor nicht bestandene Audit.

3.6 Zertifikat

Wie eingangs beschrieben, kann bei Beauftragung des vollständigen fünfstufigen Modells ein Zertifikat und Prüfzeichen vergeben werden, welches entweder „TÜV Rheinland geprüfter Reifen-Service“ oder „TÜV Rheinland geprüfter Kfz-Service“ heißt, je nachdem, welche Form des Technik Checks gewählt wird.

Grundlage für die Erlangung des Zertifikats ist die erfolgreiche Durchführung der unter 3.1, 3.2, 3.3 sowie 3.5 beschriebenen Leistungen mit klar definierten Mengen, Abläufen und Bestehens-Kriterien, die im Detail in einer entsprechenden Prüfzeichenordnung geregelt sind, welche im Rahmen einer Beauftragung übermittelt wird.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über das Mengengerüst, die Bestehens-Kriterien sowie die Möglichkeiten, etwaige nicht bestandene Checks oder Audits zeitnah zu wiederholen.

Ziffer	Leistung	Menge / Jahr	Kriterium	Nachtest / -audit
3.1	Erstkontakt Check Anruf	4 (1 pro Quartal)	3 / 4 bestanden	Nein
3.1	Erstkontakt Check E-Mail	4 (1 pro Quartal)	3 / 4 bestanden	Nein
3.2	Verkaufsstellen Check	1	80 % Testergebnis	Ja, einmalig
3.3	Technik Check Reifen-Service oder Kfz-Service	1	80 % Testergebnis	Ja, einmalig
3.5	Audit	1	80 % Auditergebnis und Bestehen aller KO-Kriterien	Ja, einmalig

3.7 Qualitätssicherung

Für die Durchführung sämtlicher Leistungen wird ausschließlich qualifiziertes Personal mit langjähriger Erfahrung eingesetzt. Hierbei behält TRK sich vor, Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen.

Alle notwendigen TRK-internen Prozesse, die zur ordnungsgemäßen und fristgerechten Erbringung der angebotenen Dienstleistung erforderlich sind, sind mit entsprechenden Beschreibungen dokumentiert.

Für etwaige Beschwerden oder Rückfragen benutzt TRK ein zentrales Anfragemanagement. TRK überprüft stichprobenartig einzelne Tests und Bewertungen der Tester, um eine hochwertige Qualität zu gewährleisten.

4. Konditionen/ Angebot

Pos.	Leistung	Normaler Preis	BRV Preis
3.1	Erstkontakt Check - Anruf oder E-Mail Pro Check	35,00 €	32,00 €
	Erstkontakt Checks - Anruf und E-Mail Jahresbeauftragung jeweils 4 Checks	280,00 €	240,00 €
3.2	Verkaufsstellen Check Pro Check	130,00 €	115,00 €
3.3	Technik Check Reifen-Service Inkl. Aufdeckgespräch und Probandenakquise	459,00 €	399,00 €
	Technik Check Kfz-Service Inkl. Aufdeckgespräch und Probandenakquise	529,00 €	475,00 €
3.4	Optionale Reparatur Potentialanalyse Pro Analyse	369,00 €	335,00 €
3.5	Audit Pro Erst-Audit	850,00 €	765,00 €
3.5	Audit Pro Folge-Audit	650,00 €	565,00 €
3.6	Zertifikat „geprüfter Kfz-Service“ Im ersten Jahr für die vollständige Durchführung der beschriebenen Leistungen inklusive der Nutzungsrechte für ein Jahr*	1.789,00 €	1.550,00 €
	Zertifikat „geprüfter Kfz-Service“ In Folgejahren für die vollständige Durchführung der beschriebenen Leistungen inklusive der Nutzungsrechte für ein Jahr*	1.589,00 €	1.350,00 €
	Zertifikat „geprüfter Reifen-Service“ Im ersten Jahr für die vollständige Durchführung der beschriebenen Leistungen inklusive der Nutzungsrechte für ein Jahr*	1.719,00 €	1.450,00 €
	Zertifikat „geprüfter Reifen-Service“ In Folgejahren für die vollständige Durchführung der beschriebenen Leistungen inklusive der Nutzungsrechte für ein Jahr*	1.389,00 €	1.250,00 €

* Etwaige Nach-Checks oder -Audits müssen zu den oben genannten Einzel-Konditionen separat bezahlt werden. Teil der Nutzungsrechte des Zertifikats ist die Prüfzeichenordnung, in der die Verwendungsmöglichkeiten geregelt sind.

An das vorstehende Angebot halten wir uns 90 Tage gebunden.

Alle Preise gelten bei Beauftragung durch den BRV Partner zzgl. der gesetzlichen MwSt., inklusive Reisekosten und Spesen. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach Durchführung der Tests.

5. Haftung

Die Haftung des Auftragnehmers auf Schadens- und Aufwendungsersatz ist, unabhängig vom Rechtsgrund, insbesondere bei Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubten Handlungen, auf 5.000 € pro Jahr beschränkt.

Diese vorgenannte Haftungsbeschränkung gemäß Abs.1 findet keine Anwendung, soweit ein Schaden auf Arglist, vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der gesetzlichen Vertreter des Auftragnehmers oder deren Erfüllungsgehilfen beruht. Ferner für solche Schäden, die auf der Verletzung von Verpflichtungen beruhen, für deren Erfüllung der Auftragnehmer eine Garantie übernommen hat oder für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder für Schäden, für die nach dem Produkthaftungsgesetz gehaftet wird.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TÜV Rheinland Krafftahrt GmbH.

ppa.

i.V.

Torsten Brämer
Bereichsleiter

Jost Jens Schaper
Leiter Werkstatt-Qualität

TÜV Rheinland Krafftahrt GmbH
Autohaus- und Fuhrpark-Services

TÜV Rheinland Krafftahrt GmbH
Autohaus- und Fuhrpark-Services

Anlagen: Allgemeine Geschäftsbedingungen TRK (Stand: 01.09.2015)