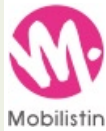


## „Wie ticken Frauen“



Ab sofort finden Sie in jeder Ausgabe eine Kolumne der **MOBILISTIN** (siehe auch Interview Autoservice 4/10) zu „weiblichen“ Themen in der automotiven Welt.

### Zielgruppe Kundin – wie lockt Man(n) Frau in die Werkstätte?!

Manche Frauen setzen den Besuch in der Autowerkstätte mit einem Zahnarztbesuch gleich. Sie denken sofort an: Lange Wartezeiten, eine unerwartete Diagnose, Fachchinesisch, ausgeliefert am Zahnarztstuhl zu verharren, Angst erregende Bohrgeräusche, Zusatzkosten die nicht von der Krankenkasse übernommen werden und dem typischen „Versuchen Sie es erst gar nicht, Sie werden es sowieso nicht verstehen“ Gesichtsausdruck des Arztes. Doch es kann so einfach sein! Autowerkstätten können einige wichtige Punkte beachten und für sich prüfen.

### MOBILISTIN erklärt welche Punkte das sind:

- Erstkontakt: freundliche, kompetente Person am Telefon
- Schnell verfügbare Reparatur / Service Termine
- 24h Annahme (Schlüsselbox)
- Flexible Öffnungszeiten
- **Zeit nehmen: bei der Fahrzeugübernahme**, versuchen Sie auf Wünsche und Bedürfnisse einzugehen
- **Verlässlichkeit bei Zusagen, wie Einhaltung von Reparaturkosten und Abholzeiten**
- Verständliche Erklärung von Reparaturen / Servicemaßnahmen. Ein Zahnriementausch muss kein unerklärbares Unterfangen mit „Ausgang Verständlichkeit - Bahnhof“ sein
- Bei höheren Reparaturumfang (Kosten) kurzer Anruf
- **Bieten Sie Ihren speziellen Zusatznutzen an. Frauen wollen gerne während der Wartezeiten Erledigungen tätigen. Vielleicht gibt es ein Einkaufszentrum, einen Kinderspielplatz, Frisör, Cafehaus, Wander- / Radwege etc. in Ihrer Nähe**
- Bereitstellung eines Ersatzfahrzeuges (bei Bedarf)
- **Frauenparkplatz** (direkt neben der Kundenannahme) **schon einmal daran gedacht?**
- Transparente Rechnungslegung und Erklärung
- Bieten sie eine Autoreinigung an
- Pannenhilfe / Einschleppdienst
- Regelmäßige Information über Service / Technische Überprüfung § 57a Intervalle
- **Sauberkeit des Kundenbereiches / Sanitärräume / Werkstätte.** Kundinnen stolpern nicht gerne über Ölfässer oder sehen sich gerne halb nackte Pin up´s an der Wand an.

Frauen ticken anders als Männer, das ist uns bekannt. Die Frau als Kundin möchte ein komplettes, freundliches, persönliches und verständliches Service in Ihrer Werkstätte. Sie will nicht Ihr Auto fürs Service in die Werkstätte A, für den Reifenwechsel in die Werkstätte B und für die Wartung Ihrer Klimaanlage in die Werkstätte C fahren. **Bieten sie ein Rundum Service an.**

Studien belegen, dass eine zufriedene Kundin ihrer Werkstätte treu bleibt und diese auch Freundinnen, Bekannten öfter weiter empfiehlt als der männliche zufriedene Kunde.

Durch wenige Maßnahmen verbessern Werkstätten ihre Kundenbindung und erzielen dadurch einen höheren Umsatz! Bedenken Sie, wir Frauen empfehlen sie gerne weiter... Die Mobilistin nimmt sich genau diesem Thema und auch Ihrer Werkstätte, Autohandel, Autozubehör und autonahen Betrieben an. Wir machen auch gerne Ihre Unternehmen Frauen-Fit . [www.mobilistin.com](http://www.mobilistin.com)



Silvia Sverak (rechts) und Petra Marada-Seletzky