



<b>Abb. 31: Service Navigator</b>	Betrieb: Fahrzeugklinik GmbH	Datum:	 
	Geschäftsfeld: Autolackiererei	Blatt:	

© Dr. Stefan Borchert,  
UNI DUE, itb

<b>5. Mehrwertdienstleistungsperspektive</b> <b>Mehrwertdienstleistungsperspektive Fahrzeugklinik GmbH 2009 – 2011 (Auszug)</b>			
Ziel	Kenngröße	Vorgabe	Maßnahme
24-h-Hotline	Telefonische Erreichbarkeit	Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit	Einrichtung, Besetzung und konsequentes Hotline-Management
Hol-/Bring-Service	%-Satz der genutzten Hol-/Bring-Services von allen Aufträgen	X [%]	Organisation und Angebot des Hol-/Bring-Service beim Verkaufsgespräch
Mietfahrzeug-Bereitstellung	Anzahl der abgeschlossenen Mietfahrzeugverträge	Y [Häufigkeit]	Einrichtung und Betrieb des Mietfahrzeug-Service mit Personal und Betriebsmitteln, Angebot im Verkaufsgespräch

Abb. 31: Rekonstruktion des Service Navigators der Fahrzeugklinik GmbH – Mehrwertdienstleistungsperspektive