

Mehr Transparenz - Mehr Vertrauen

Sehr geehrte Kunden,

Sie erhalten hiermit die Rechnung für die kürzlich durchgeführten Werkstattarbeiten an Ihrem Wagen.

Die Rechnung dient nicht nur zur Darstellung des zu zahlenden Betrages, sondern bietet Ihnen gleichzeitig auch wichtige Informationen zu den durchgeführten Arbeiten. Leider ist die standardisierte Darstellung innerhalb der Rechnung oft nur mühevoll nachzuvollziehen. Wir möchten Ihnen deshalb Ihre Rechnung detailliert und verständlich erklären.

Denn für uns ist klar, Ihr Vertrauen ist die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit.



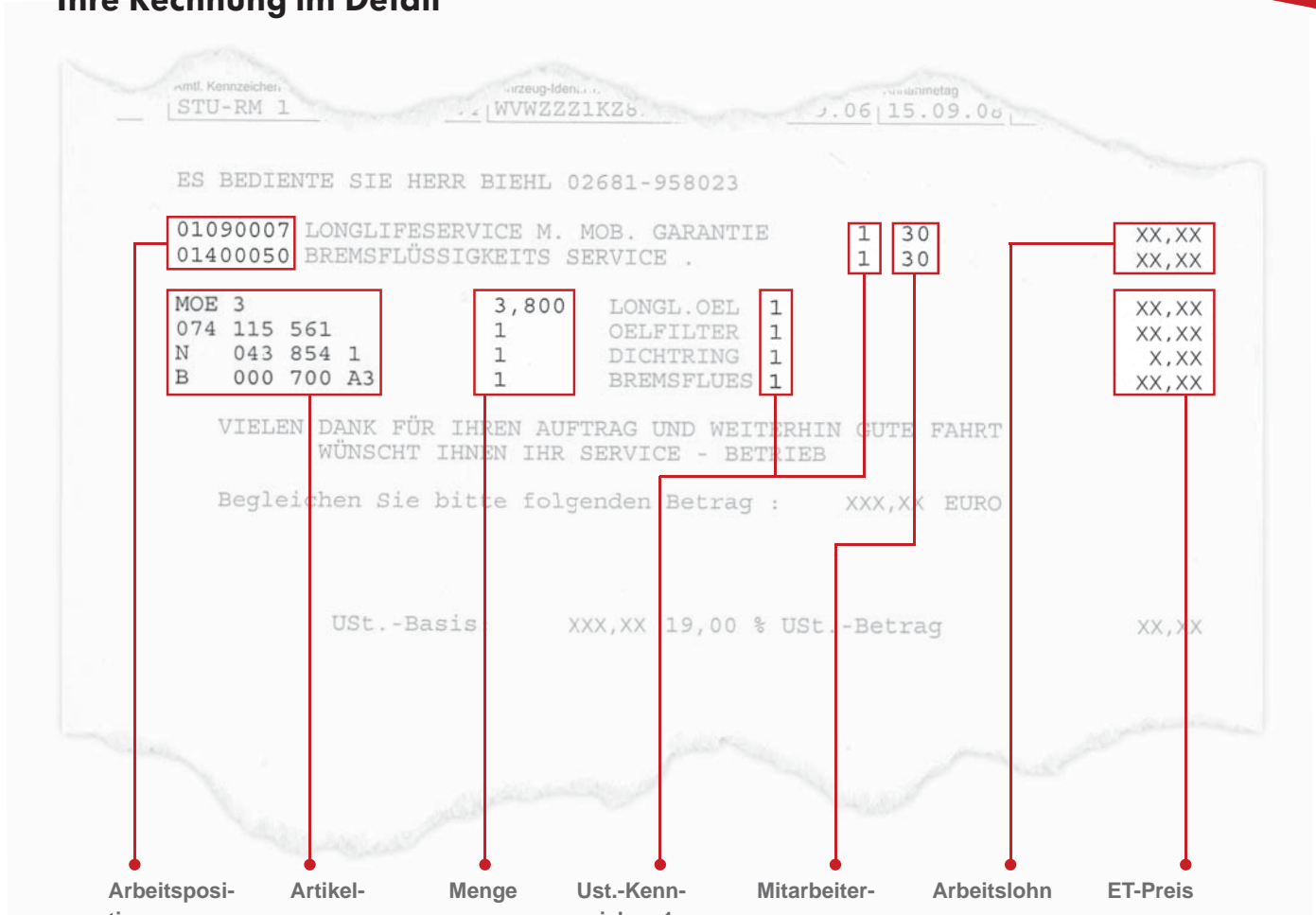
Wir sind jederzeit auch persönlich für Sie da.

Telefon: **0 26 81 / 95 80-12**

www.autozentrale-sturm.de

sturm.

Ihre Rechnung im Detail



Arbeitsposi- tionsnummer

Verschlüsselt die durchgeführten Arbeiten für die EDV

Artikel- nummer

Jedes Ersatzteil ist durch eine eigene Artikel-Nr. gekennzeichnet

Menge

Ust.-Kenn- zeichen 1

Bedeutet Ust.-pflichtige Arbeit bzw. Ersatzteil

Mitarbeiter- nummer

Steht für den Mitarbeiter, der die Arbeit verrichtet hat

Arbeitslohn

Ist der Lohn für durchgeführte Arbeiten, ohne Ersatzteile und ohne MwSt.

ET-Preis

Preis des Ersatzteils ohne MwSt.

Noch Fragen? Telefon: 0 26 81 / 95 80-12

E-Mail: service@autozentrale-sturm.de

„zufrieden“ heißt nicht „zufrieden“

Telefonische Befragung durch Volkswagen und Audi

In regelmäßigen Abständen erkundigt sich Volkswagen und Audi nach Ihrer Zufriedenheit über den letzten Werkstatt-aufenthalt. Die Beschreibung der möglichen „Noten“ die Sie uns dabei geben können, führt leider oft zu einer anderen Bewertung, wie sie eigentlich von Ihnen gemeint war.

So interpretiert VW/Audi Ihre Benotung:

Antwort	Schulnoten
Äußerst zufrieden	1
Sehr zufrieden	2
Zufrieden	3
Weniger zufrieden	4

Im Klartext bedeutet dies, wir erhalten die Note „befriedigend“ wenn Sie sagen Sie sind „zufrieden“. Nur mit einem „äußerst“ oder „sehr“ zufrieden können Sie für uns eine positive Bewertung abgeben.

Auch für den Fall dass Sie einmal Grund zur Klage haben, bitten wir Sie uns darauf anzusprechen. Nur so können wir unsere Leistungen und Service für Sie verbessern.



Nutzfahrzeuge



Audi



IVECO

Autozentrale Sturm GmbH

Kölner Straße 62 - 64, 57610 Altenkirchen
Tel. (02681) 9 58 00, www.autozentrale-sturm.de

sturm.