



## PRESSEINFORMATION

**Service Unlimited – made by Chrysler & Jeep®. Der Name ist Programm, wenn es um die Differenzierung vom Wettbewerb durch Ausbau der Betreuungs- und Werkstattqualität geht. Die DaimlerChrysler Vertriebsorganisation Deutschland (DCVD) setzt auch zukünftig auf Profilierungsprogramme, die der Steigerung der Service-Qualität in den Autohäusern dienen.**

Die Agentur 2SBM Netzwerk für integrierte Kommunikation & Value Marketing GmbH darf, nachdem sie bereits die Profilierungsprogramme Service mit Stern und smart & smile erfolgreich in den Markt und an die Niederlassungen/Vertragshändler gebracht hat, auch für die Marken Chrysler & Jeep® tätig werden.

Was bei smart & smile das Key Visual mit dem lachenden Lenkrad war, ist bei Chrysler & Jeep®, das Schiebedach mit Sternschnuppenhimmel. Unter dem Motto „Service Unlimited“ – also Service, der keine Kundenwünsche offen lässt –, konzipierte und realisierte die Agentur ein mehrstufiges Kommunikationskonzept. In der ersten Stufe erhalten die Geschäftsführer der insgesamt 213 Händlerbetriebe neben Konzeptunterlagen ganz konkrete Arbeitshilfen wie Checklisten für die Umsetzung der Service-Profilierung sowie die genaue Beschreibung der insgesamt acht Betreuungsstandards und sieben Leistungsbausteine. Während die Betreuungsstandards auf die Beziehung der Service-Mitarbeiter zu ihren Kunden und damit auf die langfristige Kundenbindung fokussieren, stellen die Leistungsbausteine konkrete Serviceangebote dar, wie zum Beispiel einen Mobilitäts-Service, die Qualitätskontrolle, Kundenbefragungen, das Reklamations-Management oder aber den Umwelt-Service. In der zweiten Stufe stellt die DCVD den Geschäftsführern der Betriebe umfangreiche Informationsmaterialien für die Service-Mitarbeiter zur Verfügung, denn der Erfolg von Service Unlimited wird maßgeblich vom Einsatz der Mitarbeiter geprägt.



Nach erfolgreicher Zertifizierung durch die DCVD dürfen die Betriebe das Prädikat „Service Unlimited“ offiziell und für ein Jahr tragen und innerhalb der Kundenkommunikation einsetzen. Hierfür erhalten die prämierten Betriebe neben einer offiziellen Urkunde, der licence of quality, eine Grundausstattung an Werbemitteln für die Kundenkommunikation. In jährlichen Folgeauditierungen, die die Betriebe dann in Eigenregie durchführen, wird die Einhaltung der Leistungskriterien überprüft und der Anspruch auf die Auszeichnung „Service Unlimited“ neu manifestiert. Bis heute haben sich bereits 52 Betriebe zu der seit Mai lancierten Service-Profilierung angemeldet.

**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:**

Daniela Silva, Telefon 0 61 51/3 60 73-0, Fax -11 oder [d.silva@2sbm.de](mailto:d.silva@2sbm.de)