

Ford-Kunden bewerten Video-Check positiv

Der Video Check, den Ford und seine autorisierten Service Betriebe seit 2017 für ihre Werkstattkunden anbieten, werde von Kunden gut angenommen. Das meldet der Automobilhersteller in einer Unternehmensmeldung. Kunden können sich im Rahmen des Inspektions- oder Reparaturtermins auf Wunsch das kurze Video ihres Fahrzeugs zuschicken lassen. Der Clip zeigt detailliert den Zustand des Fahrzeugs und veranschaulicht notwendige Servicearbeiten. Mit 4,9 von fünf möglichen Sternen bewerten Kunden die Clips.

Im Juni dieses Jahres wurden täglich knapp 1500 Videos verschickt. Auf einen Blick werde damit deutlich, warum Reparaturen anfallen. Auf diese Weise Sorge der Video Check für Kostenkontrolle. Der Kunde könne sowohl Reparaturumfang als auch die Kosteneinschätzung besser nachvollziehen und sei damit über jeden Schritt detailliert informiert. So trage der Video Check entscheidend dazu bei, die Zeitspanne von der Reparaturannahme bis zur Auftragserteilung zu verkürzen.

Rund 700 Händler nutzen mittlerweile den Video Check und senden ihren Kunden per SMS und E-Mail den Link zu ihrem Video. Darauf zu sehen sind die einzelnen Prüfpunkte, die der Servicemitarbeiter zuvor mit einem Ampelsystem (Rot, Gelb, Grün) bewertet hat. Im Anschluss kann der Kunde die erforderlichen Arbeiten online freigeben und so dafür sorgen. (ampnet/deg)

Bilder zum Artikel



Ford Video Check.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Ford