



Steigerung der Servicequalität durch Mercedes-Benz Global TechMasters

Steigerung der Servicequalität durch Mercedes-Benz Global TechMasters
Vom 18. bis 20. November - wenige Tage bevor die Weltmeisterschaft in der Formel 1 zwischen den beiden MERCEDES AMG PETRONAS Piloten Nico Rosberg und Lewis Hamilton entschieden wird - fand in Stuttgart die "Weltmeisterschaft" im Mercedes-Benz After Sales statt. Die Mercedes-Benz Global TechMasters sind ein internationaler Wettbewerb für Werkstattmitarbeiter und Servicekräfte von Mercedes-Benz, der bereits zum neunten Mal ausgetragen wurde. In diesem Jahr nahmen weltweit mehr als 12.000 Mitarbeiter an den nationalen Vorausscheidungen teil, für die Endausscheidung qualifizierten sich im Vorfeld der Global TechMasters 90 Landessieger aus 15 Ländern. In Stuttgart stellten die Teilnehmer ihr Können in praktischen Prüfungen und der Theorie unter Beweis. Zetsche, Wolff und Rosberg würdigen Leistung der Servicemitarbeiter
Die Leistung der Mercedes-Benz Werkstattmitarbeiter und Servicekräfte würdigten bei der Siegerehrung der Global TechMasters Dr. Dieter Zetsche, Vorstandsvorsitzender der Daimler AG und Leiter Mercedes-Benz Cars, Toto Wolff, Mercedes-Benz Motorsportchef, und Nico Rosberg in ihren Videobotschaften. Sie betonten die große Bedeutung einer herausragenden Service- und Teamleistung für die Zufriedenheit der Kunden. "Durch gute Produkte können wir Kunden gewinnen, aber nur durch einen erstklassigen Service können wir sie halten", sagte Dr. Dieter Zetsche. Toto Wolff unterstrich die Gemeinsamkeiten zwischen den Mercedes-Benz Servicekräften und den Mitarbeitern des Formel 1-Teams: "Jedes Teammitglied ist mit seiner individuellen Aufgabe von zentraler Bedeutung. Am Ende sind wir nur erfolgreich, wenn das ganze Team so perfekt zusammenpasst wie die einzelnen Teile eines Puzzles."
Die Gewinner: Bestes Pkw Werkstatt-Team kommt 2014 aus Deutschland
Am Abschlussabend der Global TechMasters wurde neben den Gewinnern in den einzelnen Kategorien auch das beste Werkstatt-Team gekürt. Die stärkste Gesamtleistung zeigte 2014 das Team aus Deutschland.
Die Sieger in den Einzelkategorien:
1. Platz "Zertifizierter Serviceberater": Spanien
1. Platz "Zertifizierter Diagnosetechniker": Deutschland
1. Platz "Systemtechniker Antriebsstrang": Argentinien
1. Platz "Systemtechniker Fahrwerk": Deutschland
1. Platz "Teile-/Zubehörverkäufer": Japan
1. Platz "Wartungstechniker": China
Kontinuierliche Qualitätssteigerung im Alltag als Ziel des Wettbewerbs
Übergeben wurden die Auszeichnungen von DTM-Rennfahrer Christian Vietoris und Dr. Martin Zimmermann, Leiter Global Service Parts Mercedes-Benz Pkw und smart. "Unser Anspruch ist es, unseren Kunden den besten Service zu bieten", sagt Dr. Martin Zimmermann. "Der Wettbewerb Global TechMasters trägt dazu bei, das Qualitätsniveau in unserem Service- und Teilegeschäft stetig zu verbessern. Den Erfolg unseres Bestrebens belegen Jahr für Jahr zahlreiche unabhängige Studien durch die Vergabe von Bestnoten für den Mercedes-Benz Service."
Die Mercedes-Benz Global TechMasters sind ein internationaler Wettbewerb zur Motivations- und Qualifizierungssteigerung für Mercedes-Benz Servicemitarbeiter in mehr als 20 Ländern. Für den Wettbewerb konnten sich die Länder zentral bewerben, durch Ausscheidungsverfahren wurden die Teilnehmer je Land ermittelt. Die Finalisten kamen in diesem Jahr aus Argentinien, Belgien, Brasilien, China, Deutschland, Spanien, Indien, Irland, Japan, Portugal, Kanada, Schweiz, Südafrika, Südkorea und Russland.
Ziel der Mercedes-Benz Global TechMasters ist es, im Rahmen des internationalen Wettbewerbs den jeweils "Besten" innerhalb eines Jobprofils sowie die beste Teamleistung zu ermitteln. Geprüft werden die praktischen Kompetenzen, das Fachwissen sowie die Teamfähigkeit unter Betrachtung des gesamten Prozesses von der Annahme eines Kundenfahrzeugs, über das Kundengespräch, die Vordiagnose und Reparatur bis hin zur Übergabe des Fahrzeugs an den Kunden. Allgemeine Fragen über Werkzeuge, Produkte und Prozesse im Service- und Teilegeschäft sowie zum kultur- und landesspezifischen Kontaktverhalten eines Serviceberaters runden die Prüfung ab.
Der Wettbewerb ist von großer Bedeutung sowohl für eine hervorragende Kundenbetreuung im Alltag als auch für eine qualitativ hochwertige und nachhaltige Weiterbildung der Mitarbeiter. Die Mercedes-Benz Global TechMasters zeigen eindrucksvoll, wie das Zusammenspiel innerhalb eines von Vielfalt geprägten Teams funktioniert. Durch den optimalen Einsatz der Fähigkeiten unterschiedlicher Teammitglieder wird eine Kultur der Spitzenleistung aktiv gelebt.
Mercedes-Benz Service und Parts
Der Bereich Global Service Parts Mercedes-Benz Cars (GSP) verantwortet das Service- und Teilegeschäft von Mercedes-Benz Pkw sowie alle Prozesse von Logistik und Operations für Mercedes-Benz Pkw, Daimler Trucks und Mercedes-Benz Vans weltweit. Dabei arbeitet GSP eng mit den internationalen Märkten, Händlern und Niederlassungen zusammen. Immer im Fokus: die Zufriedenheit der Kunden. Zum Servicegeschäft gehören das Service-Netz mit seinen weltweiten Stützpunkten und das zentrale Service-Center für Kundenanfragen in Maastricht. Das Teilegeschäft umfasst die Teilevermarktung, die Entwicklung innovativer Teileprodukte sowie die Teilelogistik.
Weitere Informationen von Mercedes-Benz sind im Internet verfügbar: www.media.daimler.com und www.mercedes-benz.com
Daimler AG, Sitz und Registergericht/Domicile and Court of Registry: Stuttgart
HRB-Nr./Commercial Register No. 19360
Vorsitzender des Aufsichtsrats/Chairman of the Supervisory Board: Manfred Bischoff, Vorstand/Board of Management: Dr. Dieter Zetsche (Vorsitzender/Chairman), Dr. Wolfgang Bernhard, Dr. Christine Hohmann-Dennhardt, Wilfried Porth, Hubertus Troska, Bodo Uebber, Dr. Thomas Weber
Mercedes-Benz
Mercedesstraße 137
70327 Stuttgart
Deutschland
Telefon: +49 7 11 17-0
Mail: dialog@daimler.com
URL: <http://www.mercedes-benz.de>

Pressekontakt

Mercedes

70327 Stuttgart

mercedes-benz.de
dialog@daimler.com

Firmenkontakt

Mercedes

70327 Stuttgart

mercedes-benz.de
dialog@daimler.com

Herausgeber einer fahrzeugbezogenen Tank- und Servicekarte für Mercedes-Benz Nutzfahrzeuge und Transporter