

Bosch Car Service

Starke Marke – Starkes Konzept



BOSCH
Technik fürs Leben



Inhaltsverzeichnis

Bosch Car Service.....	3
Marketingunterstützung.....	4
Know-how von Bosch.....	6
Hybrid- / Elektromobilität.....	7
Bosch Service Excellence.....	8
Ihre Vorteile.....	10
Erfolgsgeschichte.....	11
Partner werden.....	11



Bosch-Werkstätten mit hochwertigen Produkten und Ersatzteilen sind seit mehr als 95 Jahren fester Bestandteil der Automobilwelt.

Lernen Sie Bosch Car Service kennen

Der steigende Wettbewerb auf dem Werkstattmarkt stellt eine immer größere Herausforderung dar. Die Komplexität der Fahrzeuge steigt und der Anspruch der Kunden wächst ebenfalls. Wer auch in Zukunft optimal aufgestellt sein möchte, muss sich schon heute vorbereiten. Durch unsere hochwertige Prüftechnik, Teile, Schulungen, Marketing- und Qualitäts-

maßnahmen unterstützen wir Sie dabei, hervorragenden Kundenservice zu bieten. Als starke Marke grenzt sich Bosch Car Service klar von freien Werkstätten ab und positioniert sich selbstbewusst als Alternative zu markengebundenen Vertragswerkstätten.

Ihre Vorteile auf einen Blick

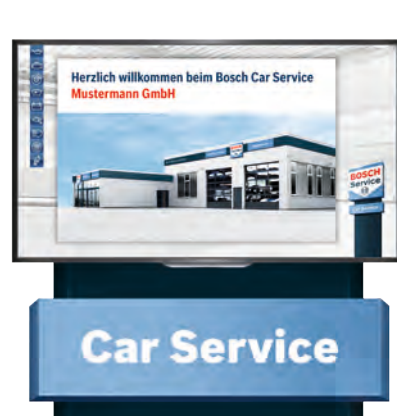
- ▶ **Geballte Kraft der globalen Marke Bosch** stärkt den Ruf als führender, lokaler Anbieter für Werkstattservice
- ▶ **Professioneller Markenauftritt**, Arbeitskleidung, Geschäftsdrucksachen, Point of Sale- und Marketingmaterialien
- ▶ **Komplette Marketingunterstützung**, einschließlich Marketing-Plattform zur einfachen Erstellung von individuellen Handzetteln
- ▶ **Zeitgemäße digitale Unterstützung** mit Bosch Service-TV, Online-Werbung, Werkstattfinder, optimierten Internetseiten und Online-Terminbuchungstool
- ▶ **Komplette technische Unterstützung** mit spezieller Service-Hotline, hersteller- und systemspezifischen Schulungen und regelmäßigen Updates zu technischen Neuerungen
- ▶ **Bosch Service Excellence** bietet einen strukturierten und systematischen Ansatz für Ihre Weiterentwicklung, einschließlich umfassender Schulung zur Betriebsführung, sowie Tools und Coachings für das gesamte Team
- ▶ **Komplettes Qualitätsmanagement** zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit, um existierende Kunden zu binden und neue Kunden zu gewinnen
- ▶ **Gelegenheit zum Austausch** von Erfahrungen mit anderen Bosch Car Service durch regelmäßige Veranstaltungen

Was wir Ihnen bieten: Marketingunterstützung

Ihre Neukundengewinnung unterstützen wir mit einem breit gefächerten Sortiment an Werbe- und Verkaufsmaterialien.

Flottenkooperationen – fit für das größere Geschäft

Aufgrund des stetig steigenden Anteils an Neuzulassungen von Flottenfahrzeugen ist es unser Ziel, die Betreuung dieser Kundengruppen weiterzuentwickeln. Bei Teilnahme am Bosch Car Service-Flottenprogramm verhandelt die Bosch-Konzeptzentrale Rahmenabkommen mit Leasinggesellschaften und Fuhrparkmanagementunternehmen. Auch die Ansprache von Kleinflotten wird aktiv fokussiert, um auch im gewerblichen Bereich Neukunden zu gewinnen und diese durch stetig angepasste Serviceleistungen zu binden.



Bosch Service-TV



Webseite, Extranet, YouTube, Web-Banner, Buchungstool und Social Media

Nutzen Sie die Marke Bosch

Durch Ihre Bosch Car Service-Außenkennzeichnung wissen die Kunden vor Ort immer, wo sie Spitzenservice und hochwertige Reparaturen für ihr Fahrzeug erhalten. Ihr Kunde erlebt Ihren professionellen Auftritt, angefangen mit der Arbeitskleidung Ihres Teams bis hin zu POS-Marketing und Informationsmaterial.

Unterstützung für das End-to-End Marketing

Wir unterstützen Sie mit einem Komplettsortiment an regionalen und nationalen Marketing-Tools für alle Kanäle – von Printmedien bis hin zu den neuesten Online- und Digitaltechniken. Wir stellen Ihnen außerdem individuell anpassbare Mustervorlagen für Ihre eigenen lokalen Marketingaktivitäten zur Verfügung.

Dazu gehören:

- ▶ Vier saisonale Werbeaktionen pro Jahr
- ▶ Passende Werkstattpakete
- ▶ Plakate und Spannbänder in vielen Formaten
- ▶ Dekorationspakete
- ▶ Direktmailings und Handzettel
- ▶ Anzeigenvorlagen
- ▶ Ratgeber für Autofahrer
- ▶ Sonderaktionen, teilweise mit Werbung in Massenmedien
- ▶ Überregionale Werbung in Zeitungen, Zeitschriften, Radio und Fernsehen; Sponsoring
- ▶ Bosch Service-TV (D)
- ▶ Online-Werbung



Geschäftsdrucksachen, Plakate, ...



Außenkennzeichnung

Der konsequente Einsatz des Corporate Designs sorgt nicht nur für Wiedererkennung, sondern hilft auch durch den Markentransfer das Vertrauen von Kunden zu gewinnen.

Innenraumgestaltung

Die Verkaufsraumgestaltung setzt sich nicht nur aus Möbeln und Kennzeichnung zusammen. Wichtig sind auch Mitarbeiterfreundlichkeit, die Verfügbarkeit der Mitarbeiter sowie das Kundenumfeld. Die Kundenannahme soll für den Kunden eine positive Atmosphäre ausstrahlen.

Fahrzeugbeschriftung

Fahrzeuge sind als mobile Werbefläche ideale Werbemittel. Fahrzeugbeklebungen sind nicht nur witterungsbeständig und langlebig, sie schützen neue Lacke vor kleinen Kratzern und Steinschlägen. So verwandeln Sie Ihre Fahrzeuge oder Werkstattersatzwagen in einen echten Blickfang!

Arbeitskleidung

Für Ihren professionellen Auftritt steht Ihnen die moderne und vielfältige Bosch Car Service-Kollektion zur Verfügung. Diese ist zum Kauf oder zur Miete erhältlich.



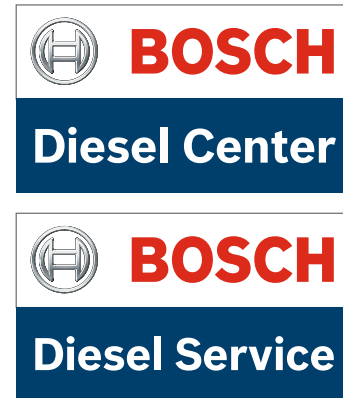
Profitieren auch Sie vom Bosch Know-how

Unser weltweiter Ruf, hohe Qualität und guten Service zu liefern, überträgt sich auf die Bosch Car Service Organisation und stärkt Ihr Image als kompetenter Partner. Wir bieten auch praktische Unterstützung bei der Optimierung Ihrer Werkstattorganisation und Betriebsführungsprozesse. Dadurch können Sie neue Kunden gewinnen und Ihre bestehenden Geschäftsbeziehungen intensivieren.



Prüfgeräte und Diagnosetechnik

Freie Werkstätten stehen vor besonderen Herausforderungen die immer komplexeren Systeme fachgerecht zu warten und zu reparieren. Die Bosch Car Service-Organisation verfügt über die entsprechende Prüftechnik von Bosch, sodass Sie perfekt aufgestellt sind. Als Bosch Car Service stehen Ihnen Sonderangebote und attraktive Finanzierungsmöglichkeiten offen.



Bosch Diesel Center / Service

Die Bosch Service-Organisation verfügt über das entsprechende Fachwissen durch speziell ausgebildete Dieselspezialisten: Bosch Diesel Center und Bosch Diesel Service. Nutzen Sie die Kompetenz Ihrer Kollegen und bieten Sie Ihren Kunden eine zeitwertgerechte Reparaturalternative durch Spezialisten in Ihrer Nähe.



Bosch-Produkte

Die Bosch Car Service-Organisation verfügt über die entsprechende Kompetenz und Zugang zu den hochwertigen Bosch-Produkten. Dabei werden erfasste Umsätze im Loyalitätsprogramm eXtra von Bosch prämiert.



Schon gewusst?

Weltweit über

16.000 Bosch Car Service

davon über 1.200 Bosch Car Service-Werkstätten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Hybrid- und Elektromobilität

Mit der Elektrifizierung des Antriebsstrangs eröffnen sich neue Möglichkeiten für die Automobilindustrie und Autofahrer. Systeme für Hybrid- und Elektrofahrzeuge sind sauber, sicher, sparsam – und sie machen Spaß. Innovative Lösungen von Bosch faszinieren mit zukunftsweisender Technik und begeistern mit Dynamik und Drehmoment.

Die Bosch Car Service Organisation ist als Kompetenzträger für Fahrzeuge mit Elektro- und Hybridantrieb bereits heute autorisierte Serviceorganisation einiger Fahrzeughersteller.



Telematiklösungen von Bosch

Unternehmen, die täglich viele verschiedene Ziele anfahren, müssen schnell auf Änderungen reagieren können. Daher ist es besonders wichtig stets den Überblick über die Fahrzeuge zu haben. Bosch ist Anbieter von Telematiklösungen. Die Bosch Car Service-Organisation ist gefragter Partner für den Einbau und auch Vertrieb dieser Lösungen.



Technische und betriebswirtschaftliche Unterstützung: Bosch Service Excellence

Technische Unterstützung

Wir bieten Ihnen ein umfassendes Schulungsprogramm, welches sich in drei Kategorien unterteilt:

- ▶ Schulungen zu aktuellen Technologien
- ▶ Schulungen zum optimalen Einsatz von Prüfausrüstung
- ▶ Allgemeine Schulungen und Ausbildungsreihen

Bosch ESI[tronic]

Unsere ESI[tronic] ist optimal auf die führende Bosch-Prüftechnik abgestimmt, die den Einstieg in die Steuergeräte-Diagnose mit jedem PC möglich macht. Sie erhalten beispielsweise umfassendes Datenmaterial – von der Fehlerdiagnose, über Rückrufaktionen bis hin zur schrittweisen Reparaturanleitung. Aufgrund einer Vielzahl an Kombinationsmöglichkeiten kann die ESI[tronic]-Software dem konkreten Bedarf in Ihrer Werkstatt angepasst werden.

Bekannte Fehler Online

Finden Sie die richtige Lösung innerhalb von Sekunden – auch bei der anspruchsvollen Fehlersuche. In der ESI[tronic] EBR Datenbank sind derzeit 800.000 echte Praxisfälle mit Lösungen enthalten und die Datenbank wächst von Tag zu Tag. Die Lösungen kommen aus vielen Quellen, werden von erfahrenen Bosch-Ingenieuren erstellt und eingestuft. Durch die Feedback-Funktion können Lösungen bewertet werden, sodass die relevanten Lösungen als erstes angezeigt werden. Mit der ESI[tronic] EBR beschleunigen Sie den Diagnose- und Reparaturprozess und sparen somit Zeit und Kosten.

Technische Hotline

Unsere technische Hotline bietet Ihnen folgende Vorteile:

- ▶ Zeitersparnis bei Reparatur, Wartung und Service
- ▶ Kostenverringerung durch günstigere Fahrzeugdiagnose
- ▶ Entlastung leitender Techniker
- ▶ Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung



Bosch Car Service-Trainingszentrum in Plochingen



Bosch Service Excellence

Unser Bosch Service Excellence-Programm umfasst Tools, Präsenzs Schulungen, Onlineschulungen und persönliches Coaching in den folgenden Bereichen:

- ▶ Markenmanagement
- ▶ Marketingmanagement
- ▶ Kundenorientierung
- ▶ Personalmanagement
- ▶ Wissen und Ausrüstung
- ▶ Verkaufsmanagement
- ▶ Werkstattprozess
- ▶ Partnerschaftsmanagement
- ▶ Architekturmanagement
- ▶ Betriebsmanagement
- ▶ Qualitätsmanagement

Bosch Automobil Serviceberater

Durch die Ausbildung zum “Bosch autorisierten Serviceberater” (BASB) haben Sie und Ihre Mitarbeiter die Möglichkeit dem Kunden eine noch persönlichere Serviceberatung zu bieten. Durch die Optimierung der Werkstattprozesse und Qualitätsstandards trägt die Ausbildung zur Zufriedenheit Ihrer Kunden und zur Steigerung der Effektivität Ihres Unternehmens bei.

Qualitätsmanagement

Bosch unterstützt Sie mit mehreren Tools. Beispielsweise führen wir regelmäßige Bosch Service Excellence-Checks durch, um die Umsetzung der Qualitätsstandards und angebotenen Serviceleistungen sicherzustellen. Durch unsere anonymen Werkstatttests prüfen wir regelmäßig die Servicequalität. Hierfür nutzen wir externe, unabhängige Prüforganisationen. Gemeinsam verfolgen wir Ihre Ergebnisse und entwickeln Maßnahmen, um Ihnen zu helfen, Ihre Kunden noch mehr in den Mittelpunkt zu rücken.





Das größte Potenzial, um sich am Markt erfolgreich durchzusetzen, bietet ein Werkstattkonzept mit langjähriger Erfahrung, das Sie professionell und partnerschaftlich unterstützt und dabei auf eine starke Marke baut: Bosch Car Service.

Ihre Vorteile als Bosch Car Service-Werkstattspartner

- Umfangreiches Gesamtkonzept für Ihren Betrieb vor Ort und Ihren Internetauftritt
- Zeitgemäße Marketingmaßnahmen
- Marktforschung zur Erfassung der aktuellen Kundenbedürfnisse
- Neue Geschäftsfelder werden dank Flottenkunden und Kooperationsgeschäften erschlossen
- Das Bosch Service Excellence-Programm hilft bei der Steigerung von Effizienz und Ertrag
- Strategische Partnerschaften mit führenden Marken beispielsweise in den Bereichen Öl, Reifen und Mechanik ergänzen das Produktprogramm von Bosch
- Professionelles Qualitätsmanagement hilft Ihnen dabei, die Erfüllung höchster Serviceansprüche und Kundenbewertungen sicherzustellen
- Individuelle Betreuung durch unseren spezialisierten Außendienst
- Produkte und Ersatzteile in gleichwertiger Qualität wie im Fahrzeugbau
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Bosch Service Strategiewerkstatt (BSSA) zur Weiterentwicklung der Organisation im Dialog



Der Beginn einer Erfolgsgeschichte

Der 1. Januar 1921 war ein wichtiger Tag für Bosch: Die Firma Max Eisenmann & Co. in Hamburg wurde zur "Offiziellen Einbau- und Reparatur-Werkstätte der Robert Bosch AG" ernannt und damit zum ersten Bosch Car Service-Partner der Welt.



1921: Firma Max Eisenmann & Co. in Hamburg wird der 1. Bosch Dienst



1992: Eröffnung des 10 000. Bosch Dienst (weltweit) in Deutschland



1999: Einführung des Bosch Car Service Konzeptes mit neuem Logo



2015: Über 95 Jahre Bosch Car Service und weltweit schon über 16.000 Betriebe

So werden Sie Bosch Car Service

Ihre Kompetenz und unternehmerische Erfahrung

- ▶ Unternehmen unter Leitung des Eigentümers oder Geschäftsführers mit uneingeschränkter finanzieller Verantwortung und Entscheidungsvollmacht
- ▶ Einsatz für den Ausbau der Marke Bosch Car Service
- ▶ Motiviertes und kompetentes Team

Ihr Betriebsgelände

- ▶ Gepflegtes und professionelles Erscheinungsbild
- ▶ Ausreichende Parkmöglichkeiten für Kunden und attraktiver, ansprechend präsentierter Empfangs- und Wartebereich

Ihr Team

- ▶ Mindestens drei in Vollzeit beschäftigte Mechaniker / Mechatroniker, einer davon Kfz-Meister / Diagnostiker (CH)
- ▶ Ein Mitarbeiter kann zum Bosch-Systemtechniker ausgebildet werden
- ▶ Ihre Mitarbeiter besuchen regelmäßige Schulungen von Bosch

Ihre Ausstattung und Serviceleistungen

- ▶ Bosch-Prüfausrüstung für die Diagnose
- ▶ Mindestens drei Arbeitsplätze und zwei Hebebühnen
- ▶ Vollständiges Serviceangebot für Fahrzeuge bis 3,5 Tonnen
- ▶ Fähigkeit zur Durchführung aller mechanischen und elektrischen Arbeiten nach Herstellervorgaben

Das sagen unsere Partner über Bosch Car Service

Mit über 16.000 Werkstätten in 150 Ländern ist Bosch Car Service heute eine wichtige, eigenständige und globale Marke. Bosch Car Service baut dabei auf die international anerkannte Marke Bosch auf und ist für den Endkunden ein zuverlässiger Anbieter für hochwertigen Werkstattservice mit hohem Wiedererkennungswert.

Ihre Stimme hat Gewicht

Um nah am Markt zu sein, werden Sie als Bosch Car Service-Partner gezielt in viele Überlegungen mit einbezogen. In unterschiedlichsten Gremien ist Ihre Mitarbeit erwünscht: Strategie, Technik, Werbung

und EDV – kein anderes Werkstattssystem nutzt das Praxiswissen seiner Partner so aktiv. Damit ist sichergestellt, dass Ihre Erfahrungen und Bedürfnisse in unser Gesamtkonzept einfließen.



Sebastian Maier
Pfullingen, Deutschland

Bosch Car Service stärkt das Vertrauen unserer Kunden in die Qualität und Kompetenz unserer Werkstatt und unterstützt uns dabei unsere Kunden noch gezielter anzusprechen. 80 Jahre Zugehörigkeit sprechen für den Erfolg der Marke und einer sehr guten Partnerschaft zwischen Bosch und unserem Unternehmen.



Marc Gribi
Inwil, Schweiz

Als ehemalige VW / Audi-Vertretung war der Wechsel zum Bosch Car Service-Konzept die richtige Entscheidung. Heute sind wir breiter aufgestellt und können viel flexibler auf die Wünsche unserer Kunden eingehen.



David Smolak
Neudorf bei Staats, Österreich

Durch die Bekanntheit und Einheitlichkeit der Bosch Car Service-Organisation konnten wir viele zufriedene Kunden gewinnen, da sie, so wie ich, von der Qualität, Zuverlässigkeit und Kompetenz der Bosch Car Service-Werkstätten überzeugt sind.

Wenn Sie mehr über Ihre Zukunft als Bosch Car Service-Werkstatt erfahren möchten – mit allen Vorteilen als Partner einer globalen Marke – freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme!

In Deutschland:

Robert Bosch GmbH
Automotive Aftermarket
(AA/SMS2-EC)
Postfach 410960
D-76225 Karlsruhe

bcs.info@de.bosch.com
boschcarservice.de

In Österreich:

Robert Bosch AG
Automotive Aftermarket
(AA/SMS2-EC)
Göllnergasse 15-17
AT-1030 Wien

info.boschservice@at.bosch.com
boschcarservice.at

In der Schweiz:

Robert Bosch AG
Automobiltechnik Handel
In der Luberzen 29
CH-8902 Urdorf

info.bosch-service@ch.bosch.com
boschcarservice.ch



BOSCH
Technik fürs Leben