



**BOSCH**

Invented for life

# Bosch Car Service

[www.BoschCarService.no](http://www.BoschCarService.no)

The power of performance – for the future



# Introduksjon

## Bosch Car Service

Moderne verksteder står overfor store utfordringer – og alt kan omgjøres til nye, store muligheter. Den raske veksten av digitalisering. Ny elektronikk. Nye typer hybridbiler og nye teknikker. Nye forretningsmodeller, som flåtestyring og netthandel. Verkstedet kan dra nytte av alle disse mulighetene, så lenge du har riktig støtte.

Vårt kraftfulle nettverk, understøttet av styrken i Bosch' navn og rykte, vil hjelpe deg til å møte og utnytte enhver utfordring. Våre systemer og prosesser sparer tid, øker effektiviteten og gjør at du kan maksimere den energien du legger i kjernevirksomheten.

### Verdensleder med globalt rykte

Vår unike kunnskap, kompetanse og systematiske tilnærming til kvalitetskontroll, har gjort Bosch Car Service til en velkjent verdensleder innen bilverkstedtjenester. En betydelig andel av dagens bildeler er produsert av Bosch. Vi har utviklet mange teknologier som er nå industristandarder. Vi har levert deler og reservedeler til bilindustrien i over 125 år.

En enestående rekord av fortrefelighet. Bosch Car Service-nettverket drar full og direkte nytte av fordelene ved kunnskap og erfaring.

### Fordelene ved Bosch' ekspertise

Vårt globale rykte for kvalitet og service hjelper partnerne våre til å styrke sitt eget omdømme lokalt. Ved å tilby en dokumentert premiumtjeneste, øker de lønnsomheten. Som Bosch Car Service-verksted gir vårt fullservicekonsept deg muligheten til å ha en virksomhet som er fleksibel, kvalitativ og mangesidig for å vinne mer lokal handel, også fra bedriftskunder og flåtekunder med forskjellige merker. Vi tilbyr praktisk hjelp med å optimalisere prosesser og teknisk opplæring.

## Bosch Car Service

### Oversikt over fordelene

- ▶ **Høy kvalitet:** Omfattende kvalitetsprogram utviklet for å støtte samtlige aspekter av virksomheten.
- ▶ **Fullservicekonsept:** Deler, verktøy, utstyr og teknisk støtte for alle kjøretøymodeller.
- ▶ **Økt omsetning:** Tiltrekk deg nye kunder, inkludert bedriftskunder og flåter med ulike merker.
- ▶ **Økt fortjeneste:** Takket være omfattende bedriftsstøtte som forbedrer effektiviteten.
- ▶ **Premiummerke:** Stikker seg ut i bransjen
- ▶ **Sterkere rykte:** Kraften av Bosch' globale varemerker vil gjenspeile bedriften din bedre.

# Elektriske og elektroniske komponenter

## **Inspeksjon**

og vedlikehold

### **Systemdiagnose**

Dieseldiagnose

## Bensininnstrøying

### **Motorstyring**

## **Bremsesystemer**

Andre tekniske tjenester

## Dekk og understell

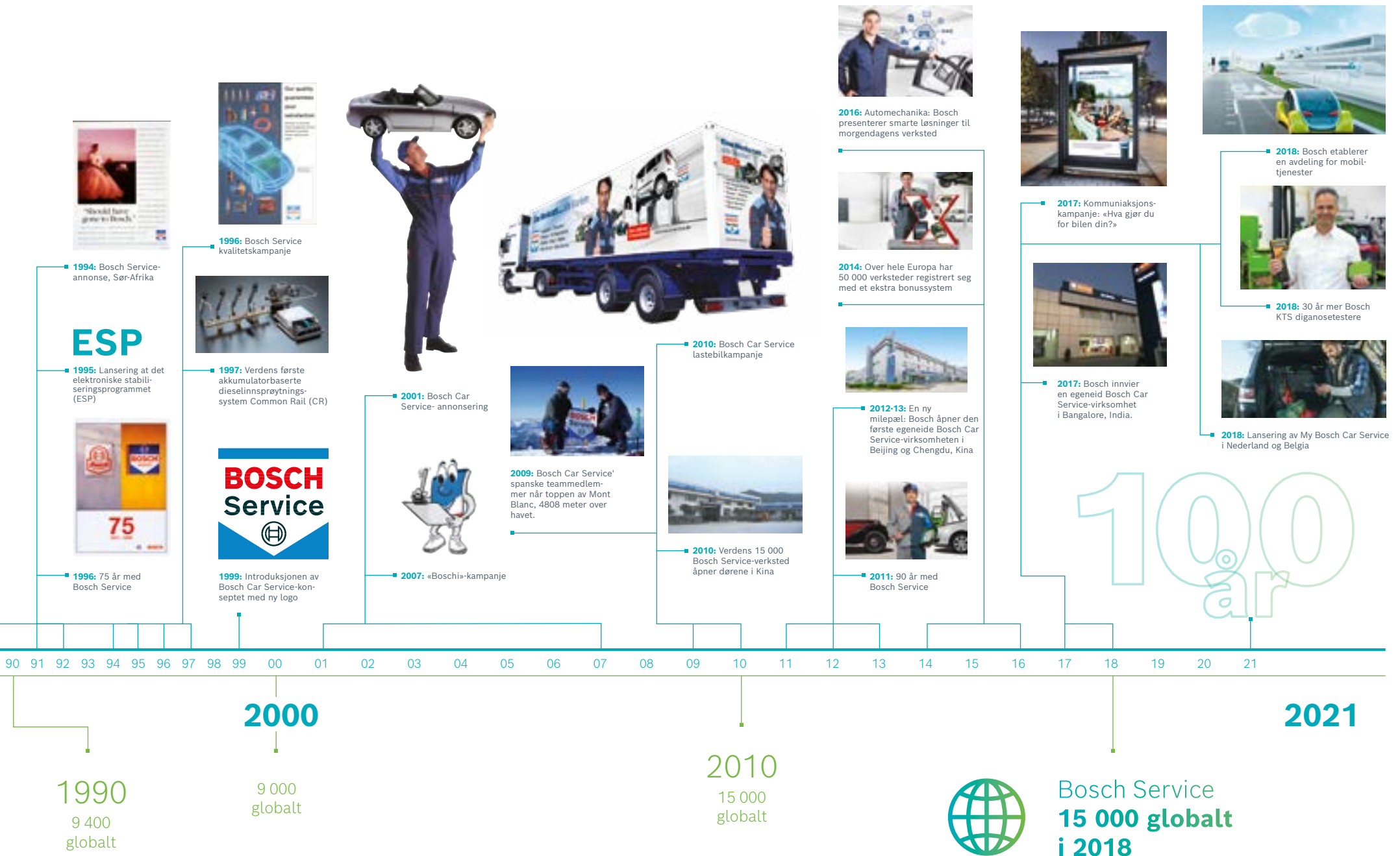
### **Generelt mekanisk arbeid**

Fra kurs og teknisk støtte til enestående service for alle typer kjøretøy og kundebehov – Bosch Car Service har et komplett servicetilbud.











## Fra frontlinjen **Bosch Car Service i praksis**

Over 15 000 Bosch Service-verksteder klarer vellykket å håndtere over 210 millioner kundekontakter per år i 150 land. Med støtte av Bosch-varemerket, gjør dette oss til den ubestridte verdenslederen i høykvalitets verkstedstjenester. Men hva betyr det for den daglige virksomheten? Vi stilte det spørsmålet til noen av partnerne våre.

### **Her er hva de svarte:**



*«Det er viktig å være en del av et konsept med et sterkt varemerke og fokus på kvalitet.»*



**Christian Buhelt**

AutoCenter København, Danmark



«Å være et Bosch Car Service-senter betyr at vi kan tilby kvalitative Bosch-produkter. Våre ansatte er opplært av Bosch, og vi bruker Bosch diagnostesystem.

Kundene våre får en veldig god service fra medarbeidere som virkelig bryr seg om å bli kjent med kundene. Det er også betydelige besparelser på reparasjonsregningene.»



**Dawn og Roger Ayres**

Bushey Hall Garage Ltd,  
Storbritannia



«Vi har vært i Bosch Car Service-nettverket siden 2011. Vi sluttet oss til nettverket på grunn av Bosch' omdømme og omfattende støtte fra ledelsen som hjelper oss til å forbedre effektiviteten. Etter min mening er Bosch Car Service-nettverket det eneste nettverket som representerer et svært høyt nivå av kvalitet og teknologi og er teknisk alltid ett steg foran.»



**Stephan Becker**

Car Service Becker GmbH,  
Tyskland



**Jeg innså at vi, for å vokse i markedet, trengte å bli en del av et verksted-konsept.**

«Da jeg gransket de forskjellige konseptene, var det bare ett som stakk ut, og det var Bosch. De er utviklerne av de delene vi putter i bilene, de selger utstyr vi trenger for å reparere disse kjøretøyene og de tilbyr opplæring som ingen andre nettverk gjør. Siden jeg ble med i Bosch Car Service-nettverk har virksomheten min vokst i omsetning og vi får flere av de nyere bilene/modeller, og vi får også mer spesialisert arbeid som andre verksteder sliter med å reparere.»



**Carlo Du Plessis**

Cencar, Sør-Afrika



«Bosch Car Service hjalp meg med å vokse og skaffe flere kunder. Mitt navn er fremdeles kjent og understreket i reklamene, forsterket med Bosch-merket.

Med Bosch Car Service føler du at du er med på utviklingen i Bosch og den høye standarden sikrer differensiering fra konkurrentene.»



**Brian Larsen**

Flint Auto & Elektro,  
Danmark



# Livet med Bosch-merket

## Markedsføringsstøtte

Når du blir et Bosch Car Service-verksted, drar du ikke bare nytte av vårt globale rykte. Vi støtter deg på alle nivåer i den daglige driften, fra OEM-kvalitetsdeler og banebrytende verkstedsutstyr til å hjelpe deg med å effektivisere prosessene. Hver detalj er tatt vare på, helt ned til ekstern skilting, bedriftens firmadokumenter og markedsføringstiltak. Dette sikrer at de lokale kundene vet hvor de kan finne riktige fagfolk.



Bosch Car Service-skilt viser veien til kvalitet for de lokale kundene. På innsiden ser de arbeidsklærne som medarbeiderne bærer samt profesjonell markedsføring og informasjonsmaterieell som du presenterer. Som en del av Bosch Car Service nettverket, kan du dra nytte av Bosch Car Service-merket i hele virksomheten, inkludert annonsering og lokale markedsføringsaktiviteter.

Vi støtter deg med et komplett utvalg av regionale og nasjonale markedsføringsverktøy gjennom alle kanaler, inkludert nasjonalt nettsted med verkstedsøk og lokale markedsføringsverktøy designet for deg.

Vi gir deg også tilpasningsbare maler for å støtte dine egne lokale markedsføringsaktiviteter for både privat- og bedriftskunder.





*løynefallende utendørsmedia for taktiske kampanjer i ditt lokalområde.*



### Lokal markedsføringsstøtte

For å øke bevisstheten om din bedrift lokalt og støtte med lokale markedsføringsaktiviteter, tilbyr vi maler og design for å lage profesjonelt materiale for både fysiske og elektroniske medier.

### Nasjonal markedsføring kan inkludere:

- ▶ Velstrukturert og brukervennlig nettsted med verkstedssøk.
- ▶ Timebestilling på nettsted
- ▶ Annonsering i nasjonale aviser og blader
- ▶ Radioreklamer
- ▶ Kinoreklamer
- ▶ Markedsføring i sosiale medier
- ▶ Nettbasert markedsføring

### Lokale markedsføringsverktøy kan inkludere:

- ▶ Inspirasjonskatalog
- ▶ Plakater, brosjyrer, utendørsbannere, roll-ups, flagg, nettreklame og bannere på nettsted og i sosiale medier.
- ▶ Nettpakke/sosiale medier
- ▶ Individuelle verkstedsvideoer/bilder
- ▶ POS-materiale
- ▶ Nettbutikk

# Oppnå perfeksjon

## Teknisk og forretningsmessig støtte

Bosch Car Service tilbyr omfattende støtte på alle viktige områder av virksomheten, inkludert kundestøtte, forretningsprosesser og utvikling. Vår kompetanse og kunnskap innen bildeler/reservedelsteknologi tillater oss å støtte alle tekniske behov.

### Kvalitet du kan stole på uansett kjøretøytype: Bosch reservedeler

Bosch leverer den rette delen for nesten alle typer kjøretøy, fra nye og byttedeler til reparasjonsløsninger. Verkstedene kan dra nytte av høy ekspertise fra flere tiår med erfaring av originalutstyr. Hver del har topp funksjonalitet og passer perfekt med andre tekniske komponenter i kjøretøyet.

### Bosch diagnose

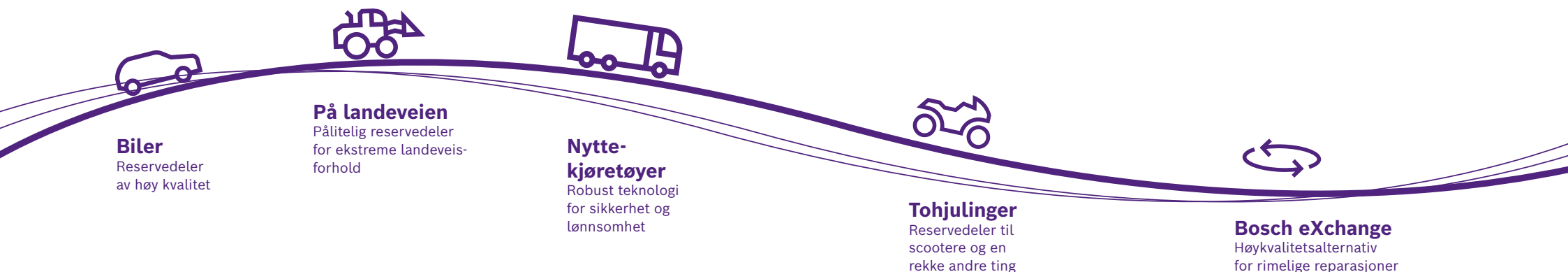
Verkstedsløsninger for fremtiden – spar tid og penger på feilsøking og reparasjon. For profesjonell service på moderne biler leverer Bosch utstyr, programvare og kompetanse, perfekt koordinert fra én kilde.

KTS 560 og KTS 590 utstyrt med den nyeste teknologien for å sikre diagnosene. Dette omfatter parallell kanalkommunikasjon og PassThru.

### Bosch ESI[tronic]

Bruk disse produktene med ESI[tronic] 2.0 for en komplett diagnoseløsning. ESI[tronic] 2.0 inneholder funksjoner og informasjon for vedlikehold og koblingsskjemaer, reparasjons- og feilsøking guider, håndbøker, data om bilen og erfaringsbaserte reparasjonseksempler for mer enn 150 bilmerker.

Ekspertene fra Bosch Automotive Training og Bosch Hotline tilbyr ytterligere støtte og hjelp med kompleks diagnose og reparasjon.



## Bosch Car Service Teknisk støtte

Som medlem av Bosch Car Service-nettverk får du tilgang til et bredt spekter av teknisk ekspertise. Bosch Car Service-medlemmer har fortrinnsrett til Bosch tekniske støtte som hjelper deg med:

- ▶ Tolkning av diagnoseinformasjon
- ▶ Anbefalinger for å finne feil og løsninger
- ▶ Utrulling og bruk av Bosch diagnoseutstyr



### Teknisk opplæring fra Bosch

Som industrileder tilbyr Bosch opplæring på et bredt spekter av automotive emner og teknologier, fra grunnleggende nivå helt frem til mestermekanikernivåer.

Vi tilbyr et omfattende opplæringsprogram for å utstyre dine teknikere med nødvendige kvalifikasjoner for fremtiden og den stadig økende kompleksiteten i moderne biler.

Treningsøktene inkluderer:

- ▶ De nyeste teknologiene
- ▶ Optimal bruk av testutstyr
- ▶ Diagnose, reparasjon og vedlikehold

### Teknisk kundestøtte

Vi bruker vår ekspertise og kunnskap til å støtte alle tekniske behov.





### **Bosch Service Excellence**

Som Bosch Car Service-verksted får du vår hjelp til å optimalisere driften din.

Vårt Bosch Service Excellence-program inkluderer verktøy, direkteopplæring, kontinuerlig støtte gjennom personlig coaching mellom modulene for å sikre kontinuerlig forbedring:

#### **Modul 1: Driftoptimalisering**

Strømlinjeform driften på eget verksted, inkludert grunnleggende kunnskap om KPI-ene (Key Performance Indicators) som et styringsverktøy

#### **Modul 2: Verkstedsledelse**

Forståelse av personlige verktøy og utformingen av forvaltningsplanen for verkstedet ditt.

#### **Modul 3: Kundetilfredshet**

Utvikle en bedre forståelse om kundetilfredshet og kundelojalitet (detaljhandels- og bedriftskunder).

#### **Modul 4: Kundeklager**

Administrer kundeklager og garantisaker, både ansikt til ansikt med kunden og på nettet.

#### **Modul 5: Rekruttering og menneskelig kapital**

Etablere verktøy og teknikker for å rekruttere, beholde og utvikle de beste medarbeiderne for din virksomhet.

#### **Modul 6: Merkevarerbygging og lokal markedsføring**

Forståelse av merkeverdi for å generere økt omsetning og kundelojalitet. Hvordan bruke Bosch Car Service-varemerket riktig

## Bosch Car Service Service Excellence

Bosch Service Excellence har som mål å gjøre bedriften enda bedre. Ved å identifisere de delene av virksomheten din som påvirker det daglige arbeidet og gjøre en systematisk forbedring av dem, kan du oppnå optimalisering av forretningen.

#### **Egenskaper og fordeler:**

- ▶ Veiledning om hvordan du administrerer bedriften fra et teknisk, organisatorisk og kommersielt synspunkt.
- ▶ Råd om hvordan du setter veiledningen ut i praksis med støtteverktøy og dine egne ideer.
- ▶ Evalueringsteknikker for å måle ytelsen av virksomheten og identifisere hvordan den kan forbedres ytterligere.



## Bosch Car Service Nettverksstøtte

For å oppmuntre til en åpen utveksling av erfaringer og meninger, arrangerer vi jevnlig Bosch Car Service-møter. Her kan du møte andre fagfolk og utveksle ideer med dem. Vi holder også møter og konferanser om spesielle emner. Denne aktiviteten blir komplettert av våre nyttige nettplattformer for å dele nyheter, synspunkter og meninger.



### Kvalitetsprogram

Høy kvalitet er avgjørende for langsiktig suksess. Utvikle høykvalitetsprosesser og aktiviteter, både på verkstedet og kontoret og skap et sterkere forhold til kundene som forbedrer inntrykket og ryktet lokalt.

Kvaliteten måles jevnlig gjennom **Service Quality Assessments** for å sikre samsvar med våre kvalitetsstandarder og servicetilbud. I **Service Quality Tests** kommer anonyme «kunder» til å kontrollere kvaliteten av tjenestene dine, kundeorienteringen og medarbeidernes ekspertise. Med vårt **Repair Potential Analysis** vil verkstedets kjerneprosesser gjennomgås og analyseres for å finne forbedringspotensial.

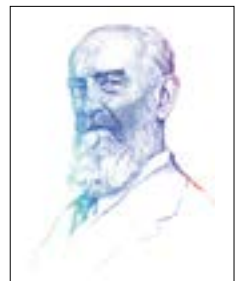
Til dette bruker vi en ekstern, nøytral leverandør som ser på bedriften fra et kundeperspektiv. Vi følger deretter opp resultatene og arbeider sammen med deg for å oppnå best mulig service.



«Vi må alle jobbe for å forbedre status quo: ingen av oss skal noensinne være fornøyd med hva vi oppnådd, men bør alltid forsøke å gjøre ting bedre.»

### Robert Bosch

Grunnleggeren av Robert  
Bosch-konsernet



## Bosch Car Service Oversikt over supportfunksjoner

- ▶ **Kraften i det globale Bosch-merket** gir bedriften din bedre omdømme som en ledende leverandør av bilverkstedtjenester.
- ▶ **Profesjonell skilting** for verkstedet og bygningfasaden, brevpaper, POS-materiale og annet markedsføringsmaterieell.
- ▶ **Komplett markedsføringsstøtte** inkludert nasjonale markedsføringsverktøy for å støtte lokale aktiviteter.
- ▶ **Avansert digital støtte** med timebestilling på nettet, verktøy for sosiale medier og verkstedssøk.
- ▶ **Komplett teknisk support** med egen telefonlinje og regelmessige nyhetsoppdateringer.
- ▶ **Bosch Service Excellence**-programmet med en systematisk fremgangsmåte for kontinuerlig utvikling, inkludert omfattende opplæring.
- ▶ **Omfattende kvalitetsprogram** for å øke kundetilfredsheten gjennom et bedre bilde og sterkere rykte.
- ▶ **Muligheter** til å dele erfaringer med andre verksteder.





# Frigjør teknologiens kraft

## Innovativt digitalt verktøy

Vi har utviklet et digitalt verktøy som gjør det enklere for deg å bygge sterkere kunderelasjoner.

### My Bosch Car Service

Den nettbaserte serviceplattformen for Bosch Car Service-verksteder og kunder – som kobler deg sammen med både nye og eksisterende kunder.

#### Fordelene for verkstedet:

- ▶ Bedre effektivitet: Kundene kan bestille digitalt, slik at du får mindre administrasjon.
- ▶ Alle tjenester er tilgjengelige, med priser som er tilpasset verkstedet ditt.
- ▶ Bookingsystemet kan integreres i ditt eget nettsted
- ▶ Du kan formidle nyheter og tilbud til dine kunder
- ▶ Høyere lønnsomhet: Du kan selge flere produkter og tjenester, og på en enklere måte, selv utenfor arbeidstiden.

#### Fordelene for kunden:

- ▶ Verktøy for å bestille time: bestill ny time, se bestilte timer og tidligere verkstedbesøk
- ▶ Få riktig pris for arbeidet, basert på bilen og kjørelengden, til enhver tid – dag som natt
- ▶ Velg mellom flere servicealternativer
- ▶ Vis bilens servicehistorikk
- ▶ Se nyheter og spesialtilbud fra utvalgte Bosch Car Service-verksteder
- ▶ Påminnelser om service og EU-kontroller
- ▶ Registrer alle familiens biler på ett sted



## My Bosch Car Service gjør det enkelt

### Enkel fremgangsmåte for kunder som vil bestille på nett:

1. Velg en tjeneste
2. Velg nærmeste verksted
3. Velg klokkeslett/dato
4. Oppgi kontaktopplysninger
5. Bekreft bestillingen



## Gjør verkstedet klart til **å møte fremtidens utfordringer**

Som en del av vår forpliktelse til å skape en virksomhet som er bærekraftig og lønnsom på lang sikt, arbeider vi aktivt med strategiske partnere samt nye kjøretøyprodusenter og flåtesegmenter for å utvikle nye muligheter.

Din suksess vil i morgen avhenge av din evne til å etablere sterke kunderelasjoner i ny mobilteknologi i dag. Med dette i tankene, forhandler vi frem sentrale kontrakter og avtaler med strategiske partnere samt flåte og kjøretøyprodusenter. Dette vil skape nye forretningsmuligheter samtidig som verkstedet blir en innovasjons- og teknologileder i ditt område.





## Strategisk samarbeid

Vi har forhandlet frem nasjonale og internasjonale avtaler med f. eks. flåtekunder, bilklubber og forsikringsleverandører for å skape mer business for Bosch Car Service-verksteder. Vi har også sentrale avtaler med tredjepartsleverandører for å komplettere vår produktportefølje med spesielle betingelser for våre partnere. Som en Bosch Car Service-partner vil du også nyte godt av de spesielle avtalene med lokale leverandører på en rekke tjenester som verkstedet trenger.

## Samarbeid med flåteselskaper

Flåter er en utmerket kilde til stabile og langsiktige inntekter. Som Bosch Car Service-verksted vil vi hjelpe deg etablere forretningsforbindelser med flåte-sektoren og støtte deg for å møte de strenge kravene til internasjonale flåteselskaper.

### Integrerte prosesser tiltrekker flåtekundene

Som et Bosch Car Service-verksted viser du flåte-kundene at du er en del av et internasjonalt nettverk støttet av standardiserte og effektive forretningsprosesser.



### Dine fordeler

- ▶ Bosch samarbeidskontrakter for flåtekunder
- ▶ Langsiktig og forutsigbar generering av potensielle nye kunder
- ▶ Flere kundeordre med pålitelige B2B-kunder
- ▶ Mindre administrasjons- og forhandlingsarbeid
- ▶ Bosch-forhandlede sentrale kontrakter
- ▶ Bosch' forhandlingsmakt for bedre lønnsomhet

## Samarbeid med kjøretøyprodusenter

Dette sikrer at Bosch Car Service-nettverk vil være en attraktiv partner for nye kjøretøyprodusenter på markedet.

### Fordeler for deg:

- ▶ Tilgang til nye kunder
- ▶ Smidig bestilling og logistikk av deler
- ▶ Garanti- og kompensasjonsprosesser
- ▶ Kjøretøydiagnose
- ▶ Reparasjons- og vedlikeholdsinformasjon







## Ta utfordringen: **Bli et Bosch Car Service- verksted**

Ved å være et Bosch Car Service-verksted forteller du kundene at de kan forvente kompromissløs kvalitet og service. Hvis du tror du har det som trengs, vil vi gjerne ønske deg velkommen til vår globale familie av dyktige fagfolk.

Når du blir medlem i Bosch Car Service, vil vi gjerne gi deg praktiske tips for å sikre at verkstedet skaper en innbydende, komfortabel og profesjonell atmosfære for kundene.

Vi kan også hjelpe deg med å lage et helhetlig utseende, smidige prosesser og høy kvalitet for å sikre langsiktig suksess. Naturligvis får du også fordelen av å kunne utnytte Bosch Car Service-merket i hele bedriften.

Standarden på arbeidet og kompetansen til de ansatte må være forenlig med Bosch' verdier.

Du får tilgang til høykvalitetsreservedeler, nødvendig opplæring og støtte, teknisk kunnskap og det nyeste utstyret.

Den vedlagte sjekklisten gir en tydelig oversikt over våre grunnleggende forventninger til Bosch Car Service-verkstedene. Hvis du har spørsmål, ta gjerne kontakt med oss.

# Bosch Car Service Sjekkliste:

## Dine ferdigheter og erfaringer

- Selskapet drives av eier, daglig leder eller driftssjef med fullt økonomisk ansvar og beslutningsmyndighet.
- Forpliktelse til å bygge videre på Bosch-merkevaren og ditt eget omdømme.
- Motiverte medarbeidere med utmerket kundeservicefokus og servicestandard.
- Ønske om å bygge en sterk, langvarig virksomhet.

## Ditt lokale

- Smart og profesjonelt utseende
- Tilstrekkelig kundeparkering
- Attraktivt kundemottak og venterom
- Ryddig, ren og godt organisert arbeidsplass
- Helt funksjonelt IT-system

## Ditt team

- Minimum to fulltidsmekanikere.
- Èn registreres som Systemtekniker
- Min. én tekniker opplært til Bosch' "minimumstandard"
- Bosch Car Service-merkede klær brukes av alle

## Ditt utstyr og dine tjenester

- Bosch KTS diagnoseutstyr, ESI[tronic] og hotline
- Minimum tre kjøretøyløftere
- Komplette spekter av tjenester for kjøretøy opptil 3,5 tonn
- Evne til å gjennomføre alt mekanisk og elektrisk arbeid.
- Evne til å utføre alt diagnostisk arbeid etter produsentens spesifikasjoner.

**NOTAT:**

[WWW.BOSCHCARSERVICE.NO](http://WWW.BOSCHCARSERVICE.NO)



# Bygg din suksess – sammen med oss

Markedet for bilverkstedtjenester har aldri før vært mer komplekst og utfordrende. Nye teknologier, nye typer og nye forretningsmodeller omformer måten vi gjør forretninger på. Men sammen med Bosch kan du være sikker på at du har all den ekspertisen, ferdighetene og ressursene du trenger for å lykkes. Sammen kan vi bygge et sterkt fundament for fremtiden basert på tekniske standarder, perfektjon og 100 års erfaring. Bli med oss og bli et godkjent Bosch Car Service-verksted.



**For å finne ut mer om din fremtid som Bosch Car Service-verksted, med alle fordelene du får av et ekte globalt merke, vennligst kontakt:**

“

Høyt kvalitetsnivå på alt arbeid – vi blir testet kontinuerlig av en ekstern partner

”

“

Bosch er en av verdens ledende leverandører til bilbransjen og har vært involvert i utviklingen av teknologi i kjøretøy i mer enn 100 år

”

“

Vi bruker kun Bosch kvalitetsprodukter eller tilsvarende høy kvalitet.

”

“

Vi er online – både med deg og bilen din

”

“

Våre mekanikere videreutdannes kontinuerlig i nyeste teknologi, direkte fra Bosch

”

**Robert Bosch AS**  
Rosenholmveien 25  
1414 Trollåsen

[www.boschcarservice.no](http://www.boschcarservice.no)