



# Garantie-Feuerwehr

Unterstützung für Autohäuser bei der Abwicklung von Garantie- und Kulanzanträgen mit ihren Vertragspartnern



Der Garantie- und Kulanzabwicklung in Ihrem Hause kommt eine besondere Bedeutung zu, da sie einen wesentlichen Beitrag zur gesamtunternehmerischen Leistung darstellt.

In diesem Zusammenhang haben Sie sicherlich auch schon folgende Situationen festgestellt:

- ❌ Der administrative Aufwand, bedingt durch die Richtlinien und Einreichungsfristen Ihres Herstellers / Importeurs stellt das Autohaus bei weiter sinkenden Mitarbeiterzahlen vor wachsende Herausforderungen.
- ❌ Zwischen den Mitarbeitern der Garantie- und Kulanzbearbeitung und den Serviceberatern gibt es regelmäßig Reibereien, weil die Werkstattaufträge nicht über die notwendige Qualität verfügen.
- ❌ Die Außenstände bei Garantie und Kulanz liegen regelmäßig über dem Soll.
- ❌ Die Rückweisungs- und Nacharbeitungsquote ist zu hoch.
- ❌ Urlaubs- oder krankheitsbedingte Abwesenheiten Ihrer Mitarbeiter müssen kurzfristig überbrückt werden.
- ❌ Der oder die Garantiesachbearbeiter/in scheiden aus und qualifizierter Ersatz ist noch nicht gefunden.
- ❌ Einreichfristen und Revision hängen wie ein „Damokles - Schwert“ über der Garantieabwicklung.



Zur nachhaltigen Lösung dieser immer wiederkehrenden Aufgabenstellung haben wir gemeinsam mit dem Handel individuelle Dienstleistungspakete für Sie entwickelt, die Ihnen helfen, diese Herausforderungen effektiv und effizient zu meistern.

Wir stellen Ihnen im Bedarfsfall flexibel und zeitnah unsere Fachkräfte zur Verfügung, damit Garantie- und Kulanzanträge ordnungsgemäß und zeitnah bei Ihrem Vertragspartner eingereicht werden und somit hohe Außenstände und hohe Rückweisungsquoten nachhaltig vermieden werden.

**Sprechen Sie mit uns –  
Wir helfen Ihnen gerne weiter.**

## Wie unterstützen wir Sie?



Entweder persönlich vor Ort, oder via „Team-Viewer“ in Ihr DMS aus der Ferne eingeloggt [„Fernbetreuung“, siehe unten] bearbeiten unsere Profis Ihre Garantie- und Kulanzanträge und senden diese an Ihren Hersteller bzw. Vertragspartner zur weiteren zeitnahen

Bearbeitung. Dabei wird durch die TGM-Profis eine größtmögliche Revisionsicherheit angestrebt [ohne jedoch diese garantieren zu können].

### Wann macht die Garantiefirewehr Sinn:

- Urlaubsvertretung
- Krankheitsbedingter Ausfall des Garantiesachbearbeiters
- Interimsmanagement
- Einarbeitung / Coaching von neuen Mitarbeitern
- Fernbetreuung

## Was tun wir für Sie?

### Leistungsumfang:

- Fakturieren der Garantie- und Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie- und Kulanzanträge
- Eingeben und Senden der Garantie- und Kulanzanträge
- Bearbeiten von Korrekturen und Rückweisungen
- Erstellen der Teilebegleitpapiere
- Material zum Versand vorbereiten [verpacken / versenden durch das Autohaus]
- Materialabholung initiieren
- Bearbeiten von Nachforderungen und Ablehnungen
- Bearbeiten der Gutschriften
- Abstimmung mit der Buchhaltung

### Bei Fernbetreuung:

Die Abwicklung der Garantiefirewehr erfolgt über ein Fernwartungsprogramm (Teamviewer). Daher ist dieses Leistungspaket nur für Betriebe mit kleinerem Garantie- und Kulanzaufkommen anwendbar.

- Fakturieren der Garantie- und Kulanzrechnungen
- Bearbeiten der Garantie- und Kulanzanträge an den Vertragspartner
- Eingeben und Senden der Garantie- und Kulanzanträge
- Telefonische Hilfe bei Problemen





Mit Ausnahme der reinen Urlaubs- und Krankheitsvertretung starten alle Aktivitäten mit einer Analyse der Garantie- und Kulanzabläufe in Ihrem Autohaus. Bei dieser Analyse werden von der Auftragsannahme, über die Arbeitsausführung und Vorbereitung der Aufträge zur Garantiesachbearbeitung bis zur Garantie Antragerstellung und Abstimmung mit der Buchhaltung die Abläufe kontrolliert und ein individueller Maßnahmenplan mit Ihnen erstellt.

**Beachten Sie bitte:**

**Die Ablaufanalyse kann bis zu 40% staatlich gefördert werden.  
Wir beraten Sie gerne und helfen Ihnen bei der Antragstellung.**

**Ihr Nutzen:**

- Zeitnahe Abwicklung
- Geringe Rückweisungsquote
- Einhaltung der Regularien
- Geringe Rückweisungsraten
- Geringe Außenstände



Sie haben noch Fragen? Bitte schicken Sie uns eine Mail oder rufen Sie an:

**Hilde Atzbach, Projektleiterin Garantie- und Kulanzberatung**

Mail: [hilde.atzbach@tgm.de](mailto:hilde.atzbach@tgm.de)

Fon: +49 6142 87 19-0

Fax: +49 6142 87 19-29

---

Sprechen Sie mit uns! Wir hören Ihnen gerne zu und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot!

**TGM automotive group GmbH**

Stahlstraße 51

D-65428 Rüsselsheim

Fon: +49 6142 87 19-0

Fax: +49 6142 87 19-29

Mail: [kontakt@tgm.de](mailto:kontakt@tgm.de)

URL: [www.tgm.de](http://www.tgm.de)

