

# Bedrijfscheck Gedragcode



De gedragscode van BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven vormt het uitgangspunt bij de Bedrijfscheck. Bij de Bedrijfscheck zal een externe partij uw bedrijf bezoeken en bepalen of u volgens de gedragscode werkt. In onderstaand overzicht vindt u de onderdelen uit de gedragscode en daarbij een uitleg over deze punten. Zodat u weet wat u kunt verwachten.

## Onderdelen worden niet onnodig vervangen

Niet meer dan logisch. Als onafhankelijk autobedrijf handelt u op integere wijze. Een remschijf, bougie, riem etc. wordt pas vervangen indien nodig. Uiteraard heeft u alle ruimte om uw klanten te voorzien van een goed advies. Bijvoorbeeld wanneer de remblokken nog wel een paar duizend kilometer meekunnen maar u adviseert ze nu vast te vervangen omdat de klant anders over 2 maanden weer bij u terug moet komen. Prima! Bepaalde onderdelen moeten vervangen worden volgens fabrieksvoorschrift, anders vervalt de fabrieksgarantie. Zorg dat u hierover duidelijk communiceert.

## Vervangen onderdelen worden als bewijs bewaard

U kunt uw klant, indien hij dat wenst, duidelijk laten zien waarom een onderdeel vervangen is. Daarnaast levert u tevens het bewijs dát het onderdeel vervangen is. De adviseur zal bekijken in hoeverre onderdelen op een structurele wijze bewaard worden.

## Werkzaamheden worden alleen uitgevoerd na toestemming van de klant

Afspraken die met een klant worden gemaakt, dienen op een juiste manier vastgelegd te worden. Ook eventueel meerwerk dient duidelijk te worden gecommuniceerd, inclusief een prijsopgave. Zorg dat de klant weet wat hij kan verwachten zodat er geen discussies ontstaan over de uitgevoerde werkzaamheden. In hoeverre legt u deze afspraken vast?

## Een duidelijke specificatie van werkzaamheden op de factuur

De uitgevoerde werkzaamheden dienen duidelijk op de factuur te staan. Het is belangrijk dat de klant weet wat er is gedaan en hoeveel tijd dat in beslag heeft genomen. De adviseur zal enkele facturen met u doornemen en bekijken of er verbeteringen mogelijk zijn.

## Een duidelijke specificatie van onderdelen op de factuur

Ook de onderdelen op de factuur dienen apart gespecificeerd te worden. Een klant wil graag weten wat hij waarvoor moet betalen. Een post 'klein materiaal' is natuurlijk uitstekend maar één post 'onderdelen' op de factuur is niet voldoende. Denk bijvoorbeeld ook aan het vermelden van reparatie adviezen op de factuur zodat een klant de volgende keer weet wat hij kan verwachten.

## Wat gefactureerd wordt, is geleverd

Natuurlijk niet meer dan logisch dat er geen zaken op de factuur voorkomen die niet zijn geleverd. De adviseur zal onder andere enkele werkorders en de facturen willen inzien en kijken of de zaken die daar opstaan overeenkomen. Dus niet een 0,5 liter koelvloeistof op de werkorder en een 1,0 liter op de factuur bijvoorbeeld.

## Reparatie & Onderhoud conform de voorschriften van de fabrikant

Als onafhankelijk autobedrijf heeft u kennis van zeer veel soorten merken en typen auto's! Het is dus belangrijk dat u over de juiste (technische) informatie beschikt om de auto volgens de fabrieksvoorschriften te onderhouden en de juiste onderhoudsintervallen hanteert. De adviseur bekijkt of u deze middelen ook gebruikt (databases, uitleesapparatuur, etc.) om het onderhoud volgens de voorschriften uit te voeren.

## Technische controle

De adviseur zal, desgewenst samen met u, kort een gereedstaande auto bekijken. Het liefst een auto waarbij een grote beurt is uitgevoerd. De auto zal op meerdere punten worden bekeken, onder andere: zijn alle vloeistofniveaus in orde? Werkt de verlichting op de juiste manier? Zijn de banden op de juiste spanning? Heeft u eventuele storingen uitgelezen en de onderhoudsintervallen gereset?

De Bedrijfscheck neemt maximaal 2 uur in beslag inclusief het eindgesprek waarin de adviseur zijn bevindingen aan u zal toelichten. De Bedrijfscheck heeft een adviserend karakter waarbij het aandragen van mogelijke verbeteringen in uw bedrijf voorop staat.

Voor al de bovengenoemde punten geldt dat het altijd mogelijk is van zaken af te wijken. Omdat de klant dat wil óf omdat u het hem adviseert. Belangrijk daarbij is dat de afspraken die worden gemaakt altijd duidelijk zijn en op een heldere manier worden vastgelegd en dus zijn terug te vinden! Zodat het voor de klant én voor u altijd 100% helder is. BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven laat deze Bedrijfscheck steekproefsgewijs uitvoeren om zo een eerlijk beeld te krijgen en een goede kwaliteit van werken bij de leden te kunnen garanderen.