

eurotraining *moves you forward*

Seminare und Workshops
für die Automobilbranche
2010

Inhalt

Inhalt.....	2
Allgemeine Angaben zu den Seminaren	2
Werkstattorganisation und Servicekennzahlen	3
Personalführung für Garagenbetriebe	4
Individuelle Kundenbindung	5
Dienstleistungsmodelle 2020.....	6
Zeitmanagement und Werkstattorganisation	7
Rechtssituationen im Garagenbetrieb.....	8
Kundendienstberater Workshop	9
Die professionelle Fahrzeugannahme.....	10
Erfolgreiche Gesprächsführung.....	11
Schwierige Kundengespräche.....	12
Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen	13
Kundenzufriedenheit und Messmethoden	14
Train the Trainer Grundlehrgang	15
Erfolgreich präsentieren.....	16

Allgemeine Angaben zu den Seminaren

Bei dieser Aufstellung handelt es sich um einen Auszug der angebotenen Seminare. Die Inhalte können erweitert und an Ihre Bedürfnisse angepasst werden. Gerne stellen wir auch ein Seminar nach Ihren Wünschen zusammen.

Ein Seminartag beinhaltet 7 Lektionen von 09.00h – 17.00h. Abend- und Samstagstermine sind möglich.

Methodik: Einzel- und Gruppenarbeiten, Referate, Plenums- und Fachgespräche und viele weitere Methoden werden themengerecht eingesetzt und stellen dadurch eine Vielfalt sicher, die einen hohen Lerntransfer garantiert. Der Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern bildet jeweils einen wichtigen Bestandteil der Seminare. Dadurch erhalten die Teilnehmer laufend die Möglichkeit sich aktiv einzubringen. In unseren Trainings und Seminaren sind Fehler erlaubt.

Teilnehmerzahl: Der beste Lernerfolg kann in Gruppen mit 6-10 Teilnehmern erreicht werden. Um ein optimales Verhältnis von Qualität und Quantität zu erreichen, arbeiten wir mit maximal 12 Personen.

Sprachen: Sämtliche Seminare werden in den Sprachen Deutsch und Französisch angeboten. Weitere Sprachen auf Anfrage.

Kundendienst und Service

Eine zweitägige Kurzübersicht über den Serviceprozess bietet der Kundendienstberater Workshop. Sämtliche Prozessschritte können auch in Einzelseminaren angeboten und besucht werden. Ein Beispiel dafür ist der „Die professionelle Fahrzeugannahme“ auf Seite 9. Dabei wird während einem Tag detailliert auf die Fahrzeugannahme eingegangen.

Werkstattorganisation und Servicekennzahlen

Rund zwei Drittel des Bruttoertrages in einer Garage werden im Service generiert, jedoch kommt die Gewinnmarge immer mehr unter Druck. Eine realistische organisatorische Aufstellung und die Beobachtung von Servicekennzahlen tragen viel zum langfristigen Überleben und Erfolg des Unternehmens bei.

Ziele

- Zusammenhänge zwischen Organisation und betriebswirtschaftlichem Erfolg erkennen
- Servicekennzahlen im eigenen Betrieb anwenden und umsetzen können
- Umsatzverluste reduzieren und Erträge optimieren

Inhalte

- Organisatorische Aspekte
 - Anzahl und Aufgaben der Mitarbeiter
 - Nebenaufgaben und Aufgaben für den Betriebsunterhalt
 - Anwesenheitszeit, Arbeitszeit, Produktivzeit
- Werkstattauslastung
 - Planung der Auslastung
 - Produktivität
- Kundendstamm
 - Anzahl aktive Kunden
 - Mindestbestand für Betriebsgrösse
 - Marktentwicklung und Auswirkungen auf das eigene Unternehmen
- Rentabilität
 - Verrechnungsansatz berechnen und bestimmen
 - Verlustquellen reduzieren
 - Dienstleistungen marktgerecht verkaufen
 - Zusatzgeschäfte
- Branchenkenzahlen

Zielgruppe

- Betriebsinhaber
- Kundendienstleiter
- Kundendienstberater

Dauer: 2 Tage von 09.00h- 17.00h

Personalführung für Garagenbetriebe

Das wichtigste Kapital eines Unternehmens sind die Mitarbeiter. Soviel wie die Mitarbeiter zum Erfolg beitragen, können sie auch zum Misserfolg beitragen.

Auch der Aufwand für Führungspersonen reduziert sich enorm durch die Anstellung der richtigen Mitarbeiter. Eine Fehlanstellung kostet sehr viel Zeit und Geld. Um so wichtiger sind auch die Massnahmen zum Erhalt der Mitarbeiter. In diesem Intensivseminar werden während zwei Tagen die wichtigsten Punkte im Zusammenhang mit der Personalführung behandelt.

Ziel

- Die wichtigsten Personalführungsinstrumente kennen und anwenden können

Inhalte

- Methoden der Personalbeschaffung
 - Stelleninserat
 - Personalvermittlung
- Personalauswahl
 - Bewerbungsgespräch
 - Lohnpoker
 - Arbeitsvertrag
- Stellenantritt
 - Stellenbeschreibung
 - Einarbeitung
- Personalentwicklung und Beurteilung
 - Fordern und fördern
 - Mitarbeitermotivation
 - Personalentwicklung
 - Interne Kommunikation
 - Mitarbeiterbeurteilung
 - Zielsetzungen
- Personalfreisetzung
 - Beenden eines Arbeitsverhältnisses
 - Personalabbau
 - Arbeitszeugnis

Zielgruppe

- Betriebsinhaber und Geschäftsführer
- Kundendienst- und Verkaufsleiter
- Personalverantwortliche

Dauer: 2 Tage von 09.00h bis 17.00h

Individuelle Kundenbindung

Kürzere Serviceintervalle und weniger Reparaturen führen auch dazu, dass der Kundenkontakt kaum mehr gepflegt werden kann. Zudem werden die Kunden von diversen Seiten dazu motiviert, Geschäftsbeziehungen wie die mit einem Garagenbetrieb zu hinterfragen und z.B. mit Gegenofferten günstigere Anbieter zu suchen. Ist günstiger auch besser und nachhaltiger?

Mit etwas Innovation kann es Ihnen gelingen, auf kostengünstigem Weg Ihre Kunden stärker zu binden, die Kontaktzahl zu erhöhen und somit das Vertrauen in Ihren Betrieb zu stärken. Eine gute Möglichkeit dazu bietet dieser Workshop.

Ziel

- Grundlagen von Kundenbindungsprogrammen kennen, und erste Schritte zu einem eigenen Programm ausführen.

Inhalte

- Allgemeines zur Kundenbindung
- Bestehende Kundenbindungsprogramme in der Automobilbranche
- Kundenverhalten
- Möglichkeiten zur Erstellung eines individuellen Kundenbindungsprogramms
- Erste Arbeitsschritte an einem Programm für Ihren Betrieb

Zielgruppe

- Geschäftsführer
- Kundendienstleiter

Voraussetzungen: Es sind keine speziellen Vorkenntnisse erforderlich.

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Dienstleistungsmodelle 2020

Von immer mehr Seiten wird eine erweiterte Dienstleistungsbereitschaft in Garagenbetrieben gefordert. Grosslieferanten, Importeure und Automobilhersteller bringen ganze Programme von solchen Modellen, die irgendwie umgesetzt werden sollen. In gewissen Kreisen wird sogar schon vom „5-Sterne Autohaus“ gesprochen. Viele Kunden und Organisationen möchten gerne mehr als nur ein instand gestelltes Auto.

Mit diesem Workshop werden alle serviceverantwortlichen Personen angesprochen, die interessiert sind daran mehr über diese Dienstleistungsmodelle zu erfahren, den Nutzen zu erkennen und die „Zeichen der Zeit“ vielleicht bei der nächsten internen Umgestaltung, einem Um- oder Neubau, mit einzubeziehen.

Ziel

- Einen Überblick über mögliche Dienstleistungsmodelle erhalten und erkennen, welche Vorteile für den eigenen Betrieb daraus resultieren können.

Inhalte

- Einführung des Kunden im Autohaus
- Weshalb die Zusammenarbeit von Verkauf und Service so wichtig ist
- Direktannahme
- Expressservice
- You drive, we care
- Businessmodelle inkl. Ersatzmobilität oder all inklusive Angebote
- Wie könnte ein 1,2,3,4 oder 5-Sterne Autohaus aussehen

Zielgruppe

- Geschäftsführer
- Betriebsinhaber
- Serviceleiter

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Zeitmanagement und Werkstattorganisation

Die Themen Zeitmanagement und Werkstattorganisation lassen sich sehr gut kombinieren, da in beiden das Thema „Zeit“ eine Hauptrolle spielt. Häufig bestimmt jedoch „keine Zeit“ den Alltag. Mit den entsprechenden Arbeitstechniken lassen sich sowohl das Zeitmanagement, als auch die Werkstattorganisation optimieren. Vermischt mit den Grundlagen der Unternehmensorganisation und Werkstattplanung entsteht ein abwechslungsreiches, dynamisches Seminar, das in kurzer Zeit einen grossen Nutzen für den Teilnehmer erbringen kann.

Seminarziel

- Durch den Einsatz verschiedener Arbeitsmethoden Zeit gewinnen.
- Die Wichtigkeit der Organisatorischen Grundlagen für ein Unternehmen erkennen.
- Verschiedene Organisationswerkzeuge einsetzen können.

Inhalte

Die Inhalte werden mit Fallbeispielen, Übungen und Praxiserfahrungen ergänzt, damit die Umsetzung in den Alltag optimal vorbereitet ist.

- Bedeutung der „Zeit“
- Wie setzen Sie Ihre Zeit ein
- Life Balance
- Leistungspotentiale
- Grundlagen der Planung und Werkstattplanung für den KDB
- Unterbrechungen im Alltag und wie sie reduziert werden können
- Stress und Stressfaktoren
- Arbeitsmethoden
- Grundlagen der Organisation in einem Autohaus
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Organisationswerkzeuge Organigramm, Stellenbeschreibung, Prozessbeschreibung, Kennzahlen und KVP

Zielgruppe

- Kundendienstberater (Serviceberater) und deren Stellvertreter

Dauer: 2 Tage von 09.00h bis 17.00h

Rechtssituationen im Garagenbetrieb

Täglich werden mehrere Verträge in einem Garagenbetrieb abgeschlossen. Zum Beispiel Reparaturaufträge, Kaufverträge und Arbeitsverträge. Dabei kann es schon einmal vorkommen, dass die vertraglichen Vereinbarungen von einer Partei nicht eingehalten werden.

Zusätzlich ist ein Garagenbetrieb dazu verpflichtet, die Verantwortung als Fachbetrieb über den Fahrzeugzustand eines abgelieferten Kundenfahrzeugs zu übernehmen.

Beispielsweise darf ein Auto mit abgefahrenen, nicht mehr betriebstauglich Reifen, nicht mehr auf der Strasse gefahren werden. Es ist jedoch dem Kunden auszuhändigen wenn er die Reparatur nicht ausführen lassen will. Wie handeln?

In diesem eintägigen Seminar werden solche und ähnliche Rechtssituationen behandelt, damit Sie sich vor möglichst vielen unangenehmen Überraschungen schützen können.

Seminarziel

- Unterschiedliche Rechtsituationen im Garagenbetrieb kennen lernen.

Inhalte

- Allgemeines zum Vertragsrecht
- Allgemeines zum Strassenverkehrsgesetz (SVG)
- Besondere Situationen im Alltag
- Retentionsrecht und Ausnahmen
- Ersatzwagen

Zielgruppe

- Betriebsinhaber
- Geschäftsführer
- Kundendienstleiter und Kundendienstberater

Besonderes:

- Dieses Seminar wird von ausgewiesenen Juristen geleitet
- Dieses Seminar wird nur in der Schweiz angeboten
- Im Jahre 2009 wurde dieses Seminar 15 mal erfolgreich durchgeführt

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Kundendienstberater Workshop

Der Kundendienstberater nimmt eine zentrale Rolle in jedem Autohaus/ Garagenbetrieb ein. Häufig ist er es, der den guten Kontakt zu den Kunden hat und dadurch deren Vertrauen genießt. Kürzere Reparatur- und Servicezeiten, ein verändertes Marktumfeld und gesellschaftliche Verhaltensänderungen, stellen den Kundendienstberater jedoch laufend vor neue Herausforderungen.

Dieser Workshop lebt von den Erfahrungen und der Anteilnahme der Teilnehmer. Er bietet die richtige Voraussetzung, um in kurzer Zeit möglichst viele neue Erkenntnisse zu gewinnen um diese in die Praxis umzusetzen.

Ziele

- Die Aufgaben eines Kundendienstberaters kennen und abgrenzen können
- Situationen bei der Fahrzeugübernahme und Übergabe erkennen, die zu Missverständnissen mit den Kunden führen können
- Die Fahrzeugübernahme/Übergabe optimieren
- Kundenzufriedenheit erhöhen

Inhalte

- Ausgangslage
 - Die Funktion des Kundendienstberaters
- Die Fahrzeugübernahme
 - Terminvereinbarung
 - Terminvorbereitung
 - Fahrzeugannahme
- Die Fahrzeugübergabe
 - Endkontrolle
 - Fahrzeugrückgabe
 - Erklären der ausgeführten Arbeiten

Die Inhalte werden ergänzt durch Fallbeispiele, Teilnehmererfahrungen, Fachberichte, Kundenempfindungen und betriebswirtschaftliche Aspekte.

Zielgruppe

- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Kundendienstberater
- Werkstattleiter mit Kundenkontakt

Dauer: 2 Tage von 09.00h- 17.00h

Die professionelle Fahrzeugannahme

Die Fahrzeugannahme bietet eine der wenigen Möglichkeiten, den Kunden und seine Bedürfnisse besser kennen zu lernen. Mit korrektem Verhalten und der richtigen Fragestellung kann eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden. Zusatzinformationen zu einem Fehlersymptom am Fahrzeug und das Erkennen der Kundenerwartungen sind Voraussetzungen zur erfolgreichen Erledigung des Auftrags. Dieses Seminar bietet die Möglichkeit die Grundlagen einer professionellen Fahrzeugannahme zu repetieren und vorhandene Kenntnisse mit Erfahrungswerten und neuen Aspekten zu ergänzen.

Ziele

- Optimierung der Fahrzeugannahme
- Kundenerwartungen und Zusatzarbeiten aktiv erfragen können
- Fehlerbeschreibungen richtig definieren und eingrenzen

Inhalte

- Empfang und Begrüssung des Kunden
- Unterschiede zwischen einem „Schlüsselempfänger“ und einem „Kundenberater“
- Erkennen von Kundenerwartungen
- Verhalten bei Zusatzarbeiten
- Zusatzverkäufe zum Wohl des Kunden und seines Fahrzeugs
- Hilfsmittel zur Beratung
- Fehlersymptome definieren durch korrekte Fragestellung

Zielgruppe

- Kundendienstberater
- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Werkstattleiter mit Kundenkontakt

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Erfolgreiche Gesprächsführung

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 10% der Nachricht aus. Wie eine Mitteilung übermittelt wird ist häufig wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst. Die Interpretation einer Mitteilung ist die häufigste Ursache von Missverständnissen. Worauf bei der Kommunikation zu achten ist, damit bereits das erste Wort richtig ankommt, wird an diesem Seminartag ausführlich behandelt.

Ziele

- Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung kennen
- Die richtigen Vorbereitungen auf ein Gespräch treffen können
- Fehlerursachen für Missverständnisse kennen

Inhalte

- Sender/Empfänger Modell
- Verbale/Nonverbale Kommunikation
- Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell einer Aussage
- Gründe für Verständigungsschwierigkeiten und wie sie vermieden werden können
- Hilfsmittel zur Visualisierung
- Distanzzonen

Zielgruppe

- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Kundendienstberater
- Werkstattchefs mit Kundenkontakt

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Schwierige Kundengespräche

Reklamationen und Unzufriedenheiten entstehen häufig aus Missverständnissen. Im Gespräch lassen sich die meisten dieser Situationen zur Zufriedenheit des Kunden lösen. Das richtige Verhalten in einer schwierigen Situation entscheidet über die zukünftige Kundentreue.

Ziele

- Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung kennen
- Sachliche Gesprächsführung anwenden können
- Richtiges Verhalten einsetzen in schwierigen Gesprächen

Inhalte

- Kommunikationsgrundlagen
 - Sender/Empfänger Modell
 - Gelassenheit in emotionalen Gesprächen
 - Optimales Gesprächsumfeld
 - Aktives Zuhören
 - Kommunikationsebenen
- Schwierige Gespräche
 - Preisunterschiede begründen
 - Kundenbedürfnisse erfahren
 - Reklamationsgespräche

Zielgruppe

- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Kundendienstberater
- Werkstattleiter mit Kundenkontakt

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.30h

Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen

Eine der grossen Herausforderungen für jeden Kundendienstberater ist die richtige Einschätzung des Kunden. Ist der Kunde eher scheu oder sehr bestimmt, ist er ein Autofreund oder benutzt er sein Fahrzeug nur um von A nach B zu kommen? Durch das Erkennen des Kundentyps kann die richtige Gesprächsführung zum Erfolg führen.

Ziele

- Erkennen unterschiedlicher Kundentypen
- Kundengerechte Gesprächsführung einsetzen
- Korrekte Fragestellung anwenden können

Inhalte

- Mindestens 10 Kundentypen unterscheiden
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen trainieren
- Richtige Fragestellungen
 - Offene Fragen
 - Geschlossene Fragen
 - Alternativfragen
 - Suggestivfragen

Zielgruppe

- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Kundendienstberater
- Werkstattleiter mit Kundenkontakt

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.30h

Kundenzufriedenheit und Messmethoden

Die Messung der Kundenzufriedenheit ist eine äusserst schwierige und anspruchsvolle Aufgabe. Mit den Auswertungen können sowohl die Händler, als auch Importeur und Hersteller ihre Qualität steigern und die Dienstleistungen kundengerechter gestalten. Nur wer die Messmethoden kennt und die Auswertungen interpretieren kann, profitiert davon.

Ziele

- Übersicht über die Kundenzufriedenheitsmessung erhalten
- Auswertungen interpretieren können
- Massnahmen für den eigenen Betrieb ableiten können

Inhalte

- Kundenzufriedenheit genau betrachtet
- Kundenzufriedenheit messbar machen
- Von Ungenügend bis Hervorragend
- Auswertungen und mögliche Massnahmen

Zielgruppe

- Betriebsinhaber, Geschäftsführer
- Verkaufsleiter, Serviceleiter

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Train the Trainer Grundlehrgang

Die zielgruppengerechte Gestaltung eines Trainings (Kurs, Seminar) steht bei diesem Train the Trainer Grundlehrgang im Mittelpunkt, denn der Aufbau und die Gestaltung eines Trainings soll mehr als eine einfache Präsentation sein. Der didaktische Aufbau und die eingesetzte Methodenvielfalt entscheiden in den meisten Lernveranstaltungen über den Lernerfolg der Teilnehmer.

Dieses Train the Trainer- Seminar ist vor allem für Trainer (Kurs-, Seminarleiter, Instruktoren) geeignet, die diesen Beruf seit weniger als drei Jahren ausüben.

Ziel

- Grundlagen zur professionellen Kursgestaltung kennen und anwenden können.

Zielgruppe

- Trainer, Kurs- und Seminarleiter, Instruktoren, Trainingsverantwortliche, die Trainings und Lehrgänge erstellen und vorbereiten.

Inhalte

- Zielgruppenbestimmung
- Dauer und Inhalte eines Trainings festlegen
- Optimale Anzahl Kursteilnehmer definieren
- Methodik Grundlagen
- Diverse Methoden im Plenum
- Möglichkeiten mit Einzel- und Gruppenarbeiten
- Didaktik Grundlagen
- Trainingsaufbau und Gestaltungsmöglichkeiten
- Fallbeispiele, Tipps & Tricks

Besonderes: Voraussichtlich wird jeder Kurstag in einem anderen Lokal durchgeführt (w.m. in den Kurslokalen der Teilnehmer), damit der Bezug zur Praxis leichter fällt und die Einrichtung des jeweiligen Kursraumes mit in das Training einbezogen werden kann.

Jeder Teilnehmer bringt einen 15-minütigen Ausschnitt eines bereits durchgeführten Trainings mit.

Dauer: 2x2 Tage von 09.00h bis 17.00h

Erfolgreich präsentieren

Führungskräfte, Projektmitarbeiter und Fachpersonal erhalten manchmal die Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Kenntnisse vor einem Gremium zu präsentieren. Überzeugende Präsentationen und Darstellungen tragen dabei meist mehr zum Erfolg bei, als die fachgerechten Inhalte.

Dieses Training bildet die Grundlage zu erfolgreichen Präsentationen, deren Inhalte den Zuhörern einen bleibenden Eindruck hinterlassen.

Ziel

- Grundlagen der Präsentationstechnik und zur Gestaltung einer Präsentation kennen und anwenden können.

Inhalte

- Auftreten, Körperhaltung, Mimik, Gestik
- Grundregeln zur Gestaltung einer Präsentation, mit und ohne Computer
- Einhalten einer vorgegebenen Präsentationsdauer
- Kurz und knackig anstatt lang und fad
- Hilfsmittel und deren Einsatz
- Präsentationsbeispiele der Teilnehmer mit anschliessender Besprechung
- Fallbeispiele, Tipps & Tricks

Zielgruppe

- Sämtliches Personal, das gelegentlich, öfters oder häufig Präsentationen durchführt.

Dauer: 2 Tage von 09.00h bis 17.00h