

## KURZ NOTIERT

**Seat präsentiert neuen Altea Freetrack**  
Ab Ende Juli ist der Altea Freetrack in der Schweiz erhältlich. Erstmals auf Schweizer Strassen wird er bereits während des Red Bull Air Race in Interlaken zu sehen sein (14./15. Juli), für das Seat einer der Hauptsponsoren ist. Preislich wird der Altea Freetrack zwischen 40'000 und 45'000 Fr. liegen.

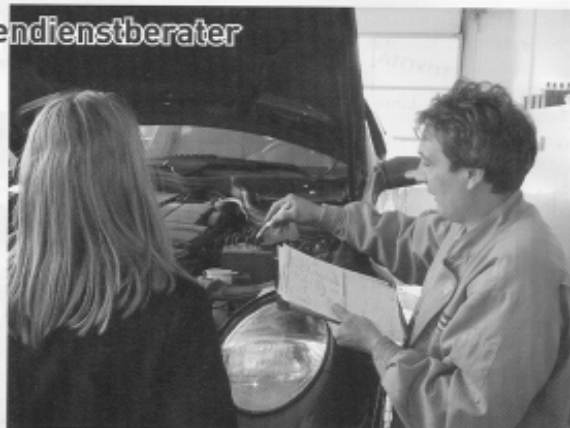
**„Via Sicura“ kommt**

Die Vernehmlassung über das Massnahmenpaket „Via Sicura“ zur Förderung der Verkehrssicherheit wird aller Voraussicht nach in der ersten Jahreshälfte 2008 eröffnet werden. Wie der Bundesrat auf eine Frage aus dem Nationalrat mitteilt, wird derzeit noch die Finanzierung für Massnahmen, die für die öffentliche Hand kostenwirksam sind, geklärt.

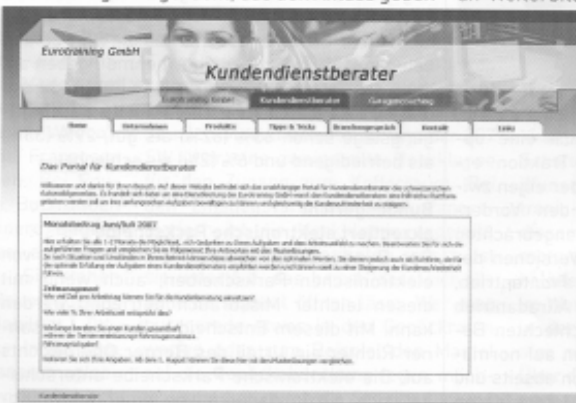
**Das Portal für Kundendienstberater**

Mit [www.kundendienstberater.ch](http://www.kundendienstberater.ch) besteht erstmals in der Schweiz ein unabhängiges Portal für Kundendienstberater des schweizerischen Automobilgewerbes. Es handelt sich dabei um eine neue Dienstleistung der Eurotraining GmbH, mit der den Kundendienstberatern eine hilfreiche Plattform geboten werden soll, um ihre umfangreichen Aufgaben bewältigen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit steigern zu können.

Themen wie „Der Serviceprozess von der Terminvereinbarung bis zur Fahrzeugrückgabe“, „Kundenzufriedenheit und Kundenbindung“, „Termin- und Kapazitätsplanung“, „Zeit- und Arbeitstechnik“, „Korrekte Reklamationsbehandlung“, „Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen“, „Die Nachbetreuung und Pflege aktiver Kunden“ und andere mehr sollen einen festen Platz auf dem Portal erhalten. Mit laufend neu ergänzten Checklisten, Hilfsmitteln, Tipps und Tricks lohnt es sich, monatlich diese Webseite zu besuchen. Auch für den Geschäftsführer bietet das Portal immer wieder Neuigkeiten, denn die Hinweise zu betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und zur Kundenbindung gehören auch in seinen Aufgabenbereich. Mit einem Monatsbeitrag wird jeweils ein aktuelles Thema in den Vordergrund gerückt, das den Anlass geben



soll, sich dazu Gedanken zu machen. Für den Monat Juli wurde das Thema Zeitmanagement gewählt. Ein Auszug daraus: Wie lange beraten Sie einen Kunden gesamthaft während der drei Kontaktphasen Terminvereinbarung, Fahrzeugannahme und Fahrzeugrückgabe? Achten Sie während des nächsten Monats einmal darauf und notieren Sie sich Ihre Werte. Ab August können diese Angaben mit den Musterlösungen verglichen werden. Im Zusammenhang mit den Monatsbeiträgen ist auch ein Wettbewerb zu einem späteren Zeitpunkt vorgesehen. Neu ist zudem, dass alle Kundendienstberater, egal ob von einer Markenvertretung oder nicht, und deren Stellvertreter die Möglichkeit erhalten, an Weiterbildungen zu diesen Themen teilzunehmen. „Mit dieser Website soll sämtliches Kundenkontaktpersonal freien Zugang zu wichtigen Informationen erhalten, welche die Dienstleistungsqualität eines Garagetriebs zusätzlich steigern können“, sagt Beat Baumgartner, Geschäftsführer der Eurotraining GmbH. Selbst für Importeure und Grosslieferanten hat [www.kundendienstberater.ch](http://www.kundendienstberater.ch) immer wieder etwas Neues zu bieten, denn die Beiträge sind praxisrelevant und werden bei der Umsetzung begleitet.



## Englischer Name. Schottischer Preis.

BP (Switzerland), Baarerstrasse 139, 6302 Zug, Tel. 058 456 91 11, Fax 058 456 93 39

