

DIE SOMMERSITE

...steht vor der Tür

In den nächsten Tagen kann die neue Website aufgeschaltet werden. Frische Farben, umfassendere Informationen, detaillierte Dienstleistungsbeschreibungen, aktuelle Jobangebote und mehr unter www.garagencoaching.ch



DIE ERFOLGE

Erfolgslebnisse steigern die Motivation

Selbst in der jungen Geschichte von Garagencoaching gibt es schon Erfolge zu verbuchen:

- Vertragsabschluss zur Durchführung von KD- Seminaren für die Schweizerischen Partner eines bedeutenden Importeurs von Premiumfahrzeugen.
- Drei Garagenbetriebe haben mit der Unterstützung von Garagencoaching das Audit für die ISO 9001:2000 und Volkswagen- Verbundzertifizierung erfolgreich bestanden.
- Diverse motivierte Werkstattmitarbeiter, die an neugeschaffenen Strukturen mitarbeiten konnten und korrekt über das Vorgehen informiert wurden.
- Kundenbindungsprogramm und Umsetzung planen, zur Ertragssteigerung eines grösseren Betriebs.
- Mehrere Experten bestätigen den Bedarf an Betriebsentwicklung in der Automobilbranche.
- und weitere, die zum weitermachen motivieren.

Erfolge sollen kommuniziert werden, damit vor allem die eigenen Mitarbeiter daran teilhaben können.

Viele Erfolge und gute Geschäfte



B. Baumgartner
Beat Baumgartner

DAS THEMA

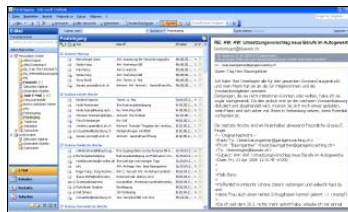
Terminbestätigungen per E-Mail

Mit der Terminbestätigung per E-Mail soll nicht einfach ein neues Medium genutzt werden weil dies üblich ist, sondern es sollen klare Vorteile für den Garagenbetrieb daraus entstehen. Die Kommunikation per E-Mail birgt jedoch auch Gefahren, welche die Kunden verärgern können. Mit einer gezielten Terminbestätigung können professionelle Terminbestätigungen innert Sekunden verschickt werden. Ihre Kunden werden staunen!

Weitere Vorteile:

- Entlastung der Kundendienstberater
- Schriftliche Absicherung eines mündlichen Auftrags
- Zusätzliche Werbemöglichkeit
- Genauere Terminplanung zur Fahrzeugübernahme und -übergabe
- Die Erreichbarkeit der Kunden ist oftmals per E-Mail besser als per Telefon - etc.

Obwohl ein Werkstattauftrag auch rechtskräftig ist, wenn er mündlich erteilt wurde, ist in einem Streitfall die Rechtslage einfacher darzustellen, wenn ein schriftlicher Arbeitsauftrag vorhanden ist. Deshalb drängen Hersteller und Importeure darauf, jeden Auftrag vom Kunden visieren zu lassen. Mit der schriftlichen Terminbestätigung kann sich also ein Betrieb auch absichern.



Terminbestätigungen müssen in kürzester Zeit erstellt werden können, am besten gleich während dem Anmeldegespräch.

Für die effiziente Umsetzung empfiehlt sich eine gute Vorbereitung. Nehmen Sie sich die Zeit dazu! Vielleicht mit einem Formular, vielleicht mit Textbausteinen und der richtigen Kommunikation zur Anwendung und Umsetzung. Sie werden sehen, dass bereits nach kurzer Zeit zusätzliche Erfolge verbucht werden können.

Falls Ihnen die Zeit dazu fehlt, können Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter, vielleicht den Kurs zu diesem Thema besuchen und so die nötigen Vorbereitungen ins Haus bringen.

DER KURS

Terminbestätigungen per E-Mail richtig anwenden

Während nur einem Tag kann der korrekte Einsatz erlernt und geübt werden.

Der Kurstag wird ohne Computer durchgeführt. Die Handhabung der Programme wird somit nicht behandelt. Die erarbeiteten Texte und Unterlagen werden den Teilnehmern noch am Kurstag per E-Mail übermittelt.

Zielgruppe: Kundendienstleiter und Kundendienstberater.

Voraussetzungen: Gute E-Mail Kenntnisse. In diesem Kurs wird nicht auf die Handhabung und Möglichkeiten der E-Mail Programme eingegangen.

Ziel: Schriftliche Auftragsbestätigungen korrekt einsetzen und anwenden können.

- Inhalt:**
- Chancen und Gefahren der Kommunikation via E-Mail
 - Einsatz vorbereiteter Textbausteine
 - Vorbereitung der wichtigsten Textbausteine
 - weitere Möglichkeiten nutzen
 - Tipps und Tricks

Teilnehmerzahl: Min. 8, Max. 12

Kursprache: Deutsch

Beitrag: Eintägiger Workshop, inkl. Pausenverpflegung, Kurs- und Notizmaterial und die wichtigsten Textbausteine, pro Person Fr. 350.- exkl. MWST.

Termine

- Die Termine werden laufend auf der Website aktualisiert

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.30h

Der genaue Durchführungsort mit Situationsplan wird der Workshopbestätigung/ Rechnung beigelegt. Diese erhalten Sie drei Wochen vor Kursbeginn.

Anmeldung per E-Mail: Firma, Teilnehmernamen und Termin auf dem Kontaktformular der Website vermerken und absenden.

WAR DAS ALLES?

Weitere Beiträge zur erfolgreichen Betriebsentwicklung

...befinden sich auf der neuen Sommersite. Die individuelle Anpassung auf Ihren Betrieb und noch mehr gibt's auf Anfrage.