

ZUKUNFTSWEISEND

Sowohl in Fachzeitschriften, als auch an Messen, Tagungen und anderen Informationsveranstaltungen, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die für den Kunden spürbaren Dienstleistungen zukunftsweisend sein werden.

Genau in diesen Bereichen unterstützt Garagencoaching KMU's der Automobilbranche. Nicht nur als Beratungs- oder Consultingunternehmen, sondern zur individuellen Betriebsentwicklung mit den notwendigen Praxiserfahrungen und betriebswirtschaftlichen Kenntnissen.

Dabei könnte z.B. der **Quick-Check** erste Anhaltspunkte zu Kundentreue, durchschnittliche Werkstattaufenthaltsdauer Kontaktzahl/ Jahr uvm. aufzeigen.

Anhand von Kundenstamm-, Kundenfahrzeug- und weiteren Angaben können Marken- und Garagenkonzepte unabhängig beurteilt, sowie mit Dienstleistungs- und Informationsmodellen gezielte Kundenbindung getätigt werden.



Es stehen viele Möglichkeiten zur Verfügung, welche individuell auf das Garagenunternehmen angepasst, grossen und langfristigen Nutzen bringen.

Machen Sie den Test und notieren Sie auf einem Notizzettel mindestens zehn Dienstleistungen aus Ihrem Unternehmen. Schätzen Sie nun die Anzahl Kunden in %, welche diese Dienstleistungen bestimmt kennen und schreiben Sie diese Zahl direkt daneben. Streichen Sie nun die Dienstleistungen, welche die umliegende Konkurrenz auch anbietet und markieren Sie diese, bei welchen Ihre Kunden von Billig- und Schnellservice- Unternehmen (z.B. Pneu- und Auspuffhäuser) beworben werden.

Wenn nun noch zwei Dienstleistungen übrig bleiben, die nur Sie anbieten und die mind. 80% Ihrer Kunden kennen, dann ist das bereits beachtlich. Sind Sie damit auch schon auf Erfolgskurs? Wir unterstützen Sie dabei mit dem notwendigen Support.

Mittwoch, 04. April 2007			
Diagn:	x Prod.-h	=	
Mech:	x Prod.-h	=	
Auszub:	x Prod.-h	=	
Tageskapazität Total (x 0,8) =			
Name		Fz	
Erreichbark.		km	
Ankunftszeit		Ret.	
geplante ZE		Rest	
Arbeiten			

DER WERKSTATT- WOCHENPLANER

Endlich ein Werkstattplaner in Papierform mit Kapazitätsplanung, für Kleinbetriebe bis 12 Durchgänge/ Tag.

Der Werkstattplaner mit Wochen- Übersicht ist für Kleinbetriebe mit bis zu 12 Durchgängen/ Tag ausgelegt. Der Planer ist leicht in der Handhabung, beinhaltet die wichtigsten Fahrzeug- und Kundendaten sowie eine Kapazitätsplanung. Dadurch sind bereits einige Voraussetzungen für eine hohe Kundenzufriedenheit gegeben. Ausserdem besteht mit der konsequenten Anwendung die Möglichkeit, mehrere Auswertungen zu tätigen, die für die betriebswirtschaftliche Unternehmenssteuerung eingesetzt werden können. Und das alles im übersichtlichen Doppel- A3 Format.

Aufbau

- In der Titelzeile ist das aktuelle Jahr und die Kalenderwoche ersichtlich.
- Der Planer beinhaltet sieben Spalten. Je eine für die einzelnen Werkstage (Montag-Freitag), eine für die Wochenendtage Samstag und Sonntag und eine für Notizen.
- Die oberste Zeile in den Spalten gibt den Wochentag mit dem entsprechenden Datum an.
- In der zweiten Zeile wird die vorhandene Tageskapazität berechnet und eingetragen.
- In den folgenden Zeilen können die Kunden-, Fahrzeugdaten und auszuführenden Arbeiten eingetragen werden.
- In den untersten Zeilen wird die Ersatzwagenplanung vorgenommen.

Inhalte und Auswertungsmöglichkeiten

- Tagesplanung anhand der Kapazität
- Wochen- Kapazität und Produktivität
- Ersatzwagenplanung bis 7 Fz. (bei 11DG/Tag) und Auswertung
- Und weitere mehr

DIE KURSE FÜR DEN AGVS

In diesem, neuen Jahr bietet der AGVS (Autogewerbe Verband der Schweiz) drei Kurse von Eurotraining GmbH an. Es sind dies:

Individuelle Kundenbindung.

Längere Serviceintervalle und weniger Reparaturen führen auch dazu, dass der Kundenkontakt kaum mehr gepflegt werden kann. Zusätzlich unternimmt die Konkurrenz alles, um den Garagenbetrieben die Kunden abzuwerben. In diesem eintägigen Workshop erhält der Teilnehmer die notwendigen Grundlagen und die Möglichkeit, an einem eigenen, individuellen Kundenbindungsprogramm zu arbeiten.

Personalführung für Garagenbetriebe.

Das wichtigste Kapital eines Unternehmens sind die Mitarbeiter. So viel wie die Mitarbeiter zum Erfolg beitragen können, können sie jedoch auch zum Misserfolg beitragen. Dieses zweitägige Seminar beinhaltet die wichtigsten Aspekte bei der Personalführung von der Personalbeschaffung bis zum Austrittszeugnis.

Der Kundendienstberater.

Verschiedene Automobilhersteller haben die Wichtigkeit dieser Schlüsselposition erkannt. Der Kundendienstberater kann den langfristigen Erfolg von einem Autohaus massgeblich beeinflussen. Während dem zweitägigen Workshop wird vor allem die kurze Zeit behandelt, in welcher der Kundenkontakt stattfindet. Denn diese kurzen Momente können über die Kundentreue entscheiden.

Weitere Informationen sind aufgeführt unter:

- www.garagencoaching.ch unter http://www.garagencoaching.ch/prod_dienstl/prod_dienstl.asp
- <http://www.agvs.ch/index.php?id=179>



IN KÜRZE

Der Kurs „Terminbestätigung via E-Mail“ findet am Mi. 25. Apr. und Di. 25. Sept. 2007 statt. Mehr dazu auf der Website.