

## DAS PORTAL

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 womit 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 Fahrzeugrückgabe
- Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Termin- und Kapazitätsplanung
- Zeit- und Arbeitstechnik
- Korrekte Reklamationsbehandlung
- Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen
- Kennzahlen
- 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 Website 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 gesamt während der drei Kontaktphasen Terminvereinbarung, Fahrzeugannahme und Fahrzeugrückgabe? Achten Sie während des nächsten Monats einmal darauf und notieren Sie sich Ihre Angaben. Ab August können diese Angaben mit den Musterlösungen verglichen werden.



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 Garagenbetriebs zusätzlich steigern können“ sagt Beat Baumgartner, Geschäftsführer der Eurotraining GmbH.

## ARGUMENTATIONSHILFEN

*Den Kunden so zu beraten, dass er alle gewünschten Angaben erhält, ist eine grosse Herausforderung. Dabei fehlt es manchmal auch an Argumenten.*

„Wie kann so ein Defekt entstehen?“, „ist das normal?“, „wieso soll das ersetzt werden?“ sind nur drei von unzähligen Fragen die im Alltag eines Kundendienstberaters zu beantworten sind. Meist kann eine Antwort verständlicher vermittelt werden, wenn sie zugleich schriftlich, z.B. auf einem Infoblatt festgehalten ist.

Solche Argumentationshilfen zu mehreren Themen sind in Vorbereitung. Dabei steht der Kundennutzen im Mittelpunkt und auf einer separaten Beschreibung für den Kundendienstberater im Hosentaschenformat, ist das korrekte Vorgehen für die betreffende Situation erläutert.

Für welche Themen könnten Sie eine Argumentationshilfe benötigen? Lassen Sie es uns wissen.

## ZEITMANAGEMENT UND WERKSTATTORGANISATION

*Das neue Seminar für Kundendienstberater.*

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. Dabei entsteht ein abwechslungsreiches, dynamisches Seminar, das in kurzer Zeit einen grossen Nutzen für den Teilnehmer erbringen kann.

**Zielgruppe:** Kundendienstberater und deren Stellvertreter.

**Seminarziele:**

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

**Inhalt:**

- Bedeutung der „Zeit“
- Grundlagen der Planung und Werkstattplanung für den KDB
- Unterbrechungen im Alltag
- Arbeitsmethoden
- Grundlagen der Organisation Aufbau- und Ablauforganisation
- Organisationswerkzeuge Organigramm, Stellenbeschreibung, Prozessbeschreibung, Kennzahlen und KVP

**Teilnehmerzahl:** Max. 12

**Beitrag:** Zwei Seminartage, inkl. Unterlagen Mittagessen und Pausenverpflegung, pro Person Fr. 680.- exkl. MWSt.

**Termine:** 08.-09. Oktober 2007

**Dauer:** 2 Tage, jeweils 09.00h- 17.30h

**Anmeldung per Fax oder E-Mail:**

Firma, Teilnehmernamen und Termin notieren und an Faxnr.: 086 078 881 86 00, oder per Kontaktformular der Website senden.

Arbeitstechnik, Auslastung, Beratung, Bereitstellung, Checklisten, Durchgänge, Dialogannahme, Endkontrolle, Erwartungen, Ersatzwagen, Fahrzeugannahme, Fahrzeugübergabe, Geräuschanalyse, Gesprächstechnik, Hauptaufgaben, Hebebühne, Information, Kapazitätsplanung, Kommunikation, Kundentypen, Kundendaten, Kundenzufriedenheit, Lichtstreuung, Logistik, Mitarbeitergespräche, Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität, Rechnungswesen, Reklamationsverfahren, Serviceprozess, Servicekultur, Telefonatstrategien, Tipps & Tricks, Terminvereinbarung, Umsatzsteigerung, Visitenkarte, Werkstattplanung, Zeitmanagement, Zusatzverkäufe.

Von A-Z alles für den Kundendienstberater und seinen Stellvertreter, und vieles für den Geschäftsführer.

BRANCHENGESPRÄCH ist ein Newsletter der Eurotraining GmbH, der vier mal pro Jahr erscheint und auf aktuelle Themen aufmerksam macht. Mehr Informationen zu diesen und weiteren Themen befinden sich auf [www.eurotraining.ch](http://www.eurotraining.ch), [www.garagencoaching.ch](http://www.garagencoaching.ch), [www.kundendienstberater.ch](http://www.kundendienstberater.ch). Anregungen, Anfragen und Feedbacks sind willkommen.