

## Garagenführung- ein Spitzensport

Die Anforderungen an Garagenbetriebe steigen laufend, so dass es immer schwieriger wird, eine angemessene Rendite zu erarbeiten.

Durch den Einsatz von Werkzeugen, die individuell auf den Garagenbetrieb angepasst sind und der richtigen, trainierten Handhabung, lässt sich diese Herausforderung meistern. Wie im Spitzensport.

**Teamarbeit:** Selbst Sportler, die ihre Leistung alleine erbringen müssen, benötigen ein gutes Team im Hintergrund. Beispiel Boxenstop in einem Autorennen. Auch ein Dienstleistungsbetrieb kann nur erfolgreich sein, wenn alle Mitarbeiter wissen wie wichtig das Gesamtergebnis aller Mitarbeiter ist und weshalb sie an dieser Stelle arbeiten.

**Arbeitsablauf:** Jeder Automobilhersteller stellt genaue Beschreibungen her, für die korrekte Ausführung von Arbeiten, damit sie möglichst zeitsparend und qualitativ korrekt ausgeführt werden können. Auch für Verkauf, Personalführung, Administration usw. bestehen Arbeitsprozesse, für die effiziente Erledigung der anfallenden Arbeiten.

**Training:** Spitzensport erfordert tägliches trainieren der einzelnen Handgriffe. Nur schon der Einsatz eines Schraubenziehers kann ungeübten Personen Schwierigkeiten bereiten. Deshalb müssen die Handhabung von Diagnose- und Messgeräten, Spezialwerkzeugen, Computerprogrammen usw. laufend trainiert werden.

**Hindernisse:** Die Zeitfalle und die konsequente Umsetzung von Einzelheiten bilden meist die grössten Schwierigkeiten für das ständige Training. Und je weniger trainiert wird, desto weiter entfernt man sich von den Besten. Auch das ist wie im Spitzensport.

Das Ziel von Garagencoaching ist, Garagenbetriebe und Autohäuser zu trainieren und zum Erfolg zu führen.



## Die Termine 2008

Die neuen Kurstermine sind da. Sofort in die Agenda eintragen!



Folgende Trainings und Seminare werden im nächsten Jahr vor allem für Importeure und Grosslieferanten durchgeführt:

### Train the trainer

Die zielgruppengerechte Gestaltung eines Trainings (Kurs, Seminar) steht bei diesem „Train the trainer“ im Mittelpunkt. Es ist vor allem für Kursleiter (Trainer, Seminarleiter, Instruktoren) geeignet, die diesen Beruf seit weniger als drei Jahren ausüben.

Dauer: 2x2 Tage  
Termine: Mo. 21. und Di. 22. Apr. 08  
Mo. 20. und Di. 21. Okt. 08  
Investition: Fr. 1320.- exkl. MWST, inkl. sämtliches Kursmaterial.

### Erfolgreich präsentieren

Führungskräfte, Projektmitarbeiter und Fachpersonal erhalten manchmal die Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Erkenntnisse 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.

Dauer: 2 Tage  
Termine: Mo. 21. und Di. 22. Jan. 08  
Investition: Fr. 680.- exkl. MWST, inkl. sämtliches Kursmaterial.

Auch für Garagenbetriebe können bereits jetzt diese Termine reserviert werden:

- Zeitmanagement und Werkstattorganisation
- Schwierige Kundengespräche
- Für den Autogewerbeverband der Schweiz (AGVS) wird auch im Jahr 2008 der Kundendienstberater Workshop durchgeführt.

## Zeitmanagement und Werkstattorganisation

Häufig bestimmt „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.

Dauer: 2 Tage  
Termine: Mo. 14. und Di. 15. Apr. 08  
Investition: Fr. 680.- exkl. MWST, inkl. sämtliches Kursmaterial.

## 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.

Dauer: 1 Tag  
Termine: Di. 24. Juni 08  
Investition: Fr. 350.- exkl. MWST, inkl. Mittagessen, Kursmaterial.



## Training on the job

Für die erfolgreiche Umsetzung am Arbeitsplatz von:

- Grundlagen Automobiltechnik
- Kommunikation und Verhalten
- Dienstleistung und Serviceprozess
- Mitarbeiterführung, Arbeitssicherheit
- Methodik, Didaktik
- Präsentationstechnik

## Tipps, Tricks und Argumentationshilfen

Jeden Monat erscheint ein neuer Beitrag auf [www.kundendienstberater.ch](http://www.kundendienstberater.ch)

Die Argumentationshilfen mit Kundeninfo und den entsprechenden Tipps im Pocketformat sind in Vorbereitung. Welche Argumentationshilfen würden Ihnen die eine oder andere Diskussion erleichtern?