

Leistung zeigen!

Die enormen Investitionen eines Garagenbetriebs werden vom Kunden häufig kaum wahrgenommen. Der wichtigste Leistungsnachweis nach dem Werkstattaufenthalt ist die Sauberkeit des Fahrzeugs.

Die benötigten Mess- und Diagnosegeräte, die Kosten für Markenrechte, Spezialwerkzeuge, Betriebseinrichtungen, Personalschulung usw. bleiben dem Kunden meist verborgen. Sie spiegeln sich erst im Werkstattstundenansatz wieder. Dadurch wird das ausschlaggebende Preis-Leistungsverhältnis jedoch nur zusätzlich belastet. Leistungen zu zeigen ist sehr schwierig und es muss jede Möglichkeit dazu genutzt werden. Beispielsweise mit Hinweisen in Mailings und Kundenschreiben, Demos an Ausstellungstagen, Hauszeitungen oder auch mit Spiegelhängern.



Eurotraining hat speziell dazu zwei Spiegelhänger entwickelt, welche die Arbeitsleistung, die Qualität und das Umweltbewusstsein des Fachbetriebs hervorheben und zusätzlich den Mechaniker, der die Arbeiten ausgeführt hat, dem Kunden näher bringt. Die neuen Spiegelhänger bieten eine einfache, preiswerte und effiziente Möglichkeit dem Kunden Leistung zu zeigen und die Kundenzufriedenheit zusätzlich zu steigern.

„Qualität inklusive“ und „Umweltbewusst“: Zwei Spiegelhänger mit denen Leistung gezeigt wird. Welcher passt zu Ihrem Unternehmen?

Die Zwischensaison nutzen

Ein starkes Frühlingsgeschäft ist zu Ende, doch auch in der Zwischensaison gibt es viel zu tun.

In den drei bis vier Monaten, in welchen die Anmeldefristen für die Kunden kürzer sind und die Werkstatt nicht immer voll ausgelastet ist, kann viel erledigt werden. Das Liegendebliebene ist nachzutragen und aufzuräumen, für die Mitarbeiter ist mehr Zeit vorhanden und mit gezielten Massnahmen lässt sich auch die Auslastung zusätzlich steigern. Die hier aufgeführten Beispiele geben nur einen kleinen Einblick in die riesigen Möglichkeiten der Zwischensaison.

Aufräum- und Nacharbeiten

- Alles liegendebliebene erledigen
- Kundendaten aktualisieren
- Servicearbeiten an den Einrichtungen ausführen lassen
- Auswertungen und Listen zur Qualitätssteigerung nachführen
- Lagerstock aktualisieren

Personal

- Überzeit abbauen respektive Jahresarbeitszeitsaldo im normalen Rahmen regulieren
- Schulungen und Weiterbildungen in der Zwischensaison besuchen
- Mitarbeiterevent durchführen um sich für den Einsatz in der Hochsaison zu bedanken
- Besprechungen und interne Weiterbildungen durchführen

Auslastung steigern

- Kundenfahrzeuge aufbieten um bestelltes Material zu verbauen
- Serviceaktionen und Rückrufe ausführen
- Gebrauchtwagenaufbereitung
- Informationsabende für Kunden
- Kundenmailings, die auf spezielle Dienstleistungen aufmerksam machen

Zusätzlich kann die nächste Saison gezielt vorbereitet werden mit z.B.

- den gewünschten Zusatzangeboten
- der Bestimmung des Sortiments
- Information der Mitarbeiter über Vorgehen und Verhalten

Gerne informieren wir Sie über weitere Möglichkeiten.

Die Seminare

Im zweiten Halbjahr 09 wird viel für das Kundenkontaktpersonal geboten.

Erfolgreiche Gesprächsführung

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 10% der Nachricht aus. Wie eine Mitteilung übermittelt wird ist häufig wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst. Die Interpretation einer Mitteilung ist die häufigste Ursache von Missverständnissen. Worauf bei der Kommunikation zu achten ist, damit bereits das erste Wort richtig ankommt, wird an diesem Seminartag ausführlich behandelt. **Termin:** 29. Sep. 09.

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.

Deutsch: 13. Okt. 09 in Sursee.

Französisch: 14. Okt. 09 in Boussens.

Professionelle Fahrzeugannahme

Mit dem korrekten Verhalten bei der Fahrzeugannahme kann eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden. Zusatzinformationen zu einem Fehlersymptom am Fahrzeug und das Erkennen der Kundenerwartungen sind Voraussetzungen zur erfolgreichen Erledigung des Auftrags. Dieses Seminar bietet die Möglichkeit, Erfahrungswerte zu repetieren und mit neuen Aspekten zu ergänzen. **Termin:** 3. Nov. 09.



Kundendienstberater Workshop

In Zusammenarbeit mit dem AGVS bietet Eurotraining diesen Workshop an, in dem die wichtigsten Kontaktpunkte mit dem Kunden bearbeitet werden. Der Workshop lebt auch von den Erfahrungen und der Anteilnahme der Teilnehmer. Er bietet die richtige Voraussetzung, um in kurzer Zeit möglichst viele neue Erkenntnisse zu gewinnen und diese in die Praxis umzusetzen. **Termin:** 07.- 08. Dez. 09.

Detaillierte Angaben zu allen Seminaren: www.garagencoaching.ch, Produkte.