

Fachbericht

15-20 Kundenfahrzeuge täglich

Um für die Kundenberatung etwas Zeit zu haben und die erforderlichen Tagesabläufe sicherstellen zu können, sollte ein Kundendienstberater (KDB) nicht mehr als normalerweise 15, in Spitzenzeiten 20 Fahrzeugdurchgänge/Tag betreuen müssen. Ein KDB stellt jedoch häufig die gesamten Abläufe für über 20 Fahrzeuge/Tag sicher. Dabei bleibt keine Zeit mehr für den Kunden übrig und der KDB mutiert zu einer menschlichen Schlüsselbox. Die Abrechnungen bleiben tagsüber liegen und werden erst nach Ladenschluss bearbeitet und wöchentliche Arbeitszeiten von 50-60 Stunden sind keine Ausnahme.

Kundenwünsche und Erwartungen müssen im persönlichen Gespräch ermittelt werden und nur wenn diese bekannt sind, besteht auch die Möglichkeit sie erfüllen oder gar übertreffen zu können. Schliesslich ist das Kundenerlebnis entscheidend dafür, ob der Kunde zufrieden ist und wiederkommt. Das führt zu einer Aufgabenvielfalt die, in einem hektischen Umfeld in dem kaum fünf Minuten zusammenhängende Arbeit möglich ist, nur selten während der normalen Betriebsöffnungs- und Arbeitszeiten erledigt werden kann.

Mit der Anwendung geeigneter Zeit- und Arbeitstechniken und dem Einsatz korrekter Kommunikation wird es möglich, die anspruchsvolle Tätigkeit des KDB mit einem normalen Zeitaufwand bewältigen zu können. Gleichzeitig kann dadurch die Beratungszeit für den Kunden erhöht werden. Mit dem Einsatz von korrekten Frage- und Gesprächstechniken in unterschiedlichen Situationen lässt sich sowohl Zeit einsparen, als auch schwierige Gespräche erfolgreich und zur Zufriedenheit aller Beteiligten führen. Auch zum Verkauf zusätzlicher Leistungen trägt die gute Gesprächsführung einen wesentlichen Teil bei.

Die Umsetzung der richtigen Kommunikations-, Zeit- und Arbeitstechnikmethoden erfordert Mut, Beharrlichkeit, Energie und Geduld. Nur mit der Einführung von einem Thema nach dem anderen besteht die Möglichkeit, Angefangenes fertig zu führen. Sollen mehrere Themen gleichzeitig umgesetzt werden, ist die Resignation bereits nach kurzer Zeit absehbar und selbst wenn nur ein Thema umgesetzt wird, darf man sich von einzelnen Misserfolgen oder negativen Kundenbemerkungen nicht einschüchtern lassen. Auch die Arbeitsmotivation im Betrieb wird mit der Umsetzung solcher Methoden unterstützt. Und mit einem motivierten Team lässt sich ja bekanntlich jede Herausforderung meistern.

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

Arbeitstechnik, Auslastung, Beratung, Bereitstellung, Checklisten, Durchgänge, Dialogannahme, Endkontrolle, Erwartungen, Ersatzwagen, Fahrzeugannahme, Fahrzeugübergabe, Geräuschanalyse, Gesprächstechnik, Hauptaufgaben, Hebebühne, Information, Kapazitätsplanung, Kommunikation, Kundentypen, Kundendaten, Kundenzufriedenheit, Lichttest, Logistik, Mobilität, Müssen, Organisation, Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität, Rechnungssysteme, Reparaturstechniken, Serviceprozess, Stammkunden, Theorie, Tricks, & Tricks, Terminvereinbarung, Umsatzsteigerung, Visitenkarte, Werkstattplanung, Zeitmanagement, Zusatzverkäufe.
Das Portal
www.kundendienstberater.ch
Von A-Z alles für den Kundendienstberater und seinen Stellvertreter, und vieles für den Geschäftsführer.