

Pressemitteilung

Garagencoaching – Umfassende Betriebsentwicklung

Dienstleistungen für KMU's der Automobilbranche

Mit *Garagencoaching* erhält das schweizerische Automobilgewerbe eine zusätzliche Bereicherung in den Bereichen Betriebsentwicklung und Weiterbildung. Garagen- und Importeurserfahrungen in Kombination mit betriebswirtschaftlichen und fundierten Bildungskennnissen, machen *Garagencoaching* einzigartig und garantieren optimale Dienstleistungen für KMU's der Automobilbranche. *Garagencoaching* ist eine Dienstleistung der Eurotraining GmbH.

Die „umfassende Betriebsentwicklung“ betrifft das Erstellen und Einführen von Dienstleistungskonzepten, das Personalmanagement mit Aus- und Weiterbildungsberatung, die betriebswirtschaftliche Unterstützung, die Umsetzung von Standards und Vorgaben, die Vorbereitung einer eventuellen Zertifizierung, und und und. Zu viel auf einmal? Selbst die Förderung einzelner Teilbereiche kann sich positiv auf das Geschäftsergebnis auswirken. Die nächsten Abschnitte geben eine etwas detailliertere Übersicht.

Die Botschaft

1. **Ihr Dienstleistungsgewinn**
Ziel: Dienstleistungsqualitäten steigern. Zum Wohl des Garagenbetriebs und der Kunden.
2. **Unbeliebte Arbeiten und Aufgaben erfolgreich erledigen**
Oft werden unbeliebte Tätigkeiten aufgeschoben und wirken dadurch weiter belastend.
Ziel: Die gemeinsame Erledigung bringt Entlastung, Lebensqualität und mehr produktive Arbeitszeit.
3. **Mehr produktive Arbeitszeit**
Ziel: Unsere Unterstützung verringert den Aufwand an unproduktiven Aufgaben.
4. **Unabhängig und individuell zum Vorteil des Garagenbetriebs**
Sowohl bei der Umsetzung von Vorgaben, als auch bei der individuellen Anpassung an die Betriebsumstände bleiben wir neutral.
Ziel: Unsere Arbeit dient dem Vorteil des Garagenbetriebs

Der Markt

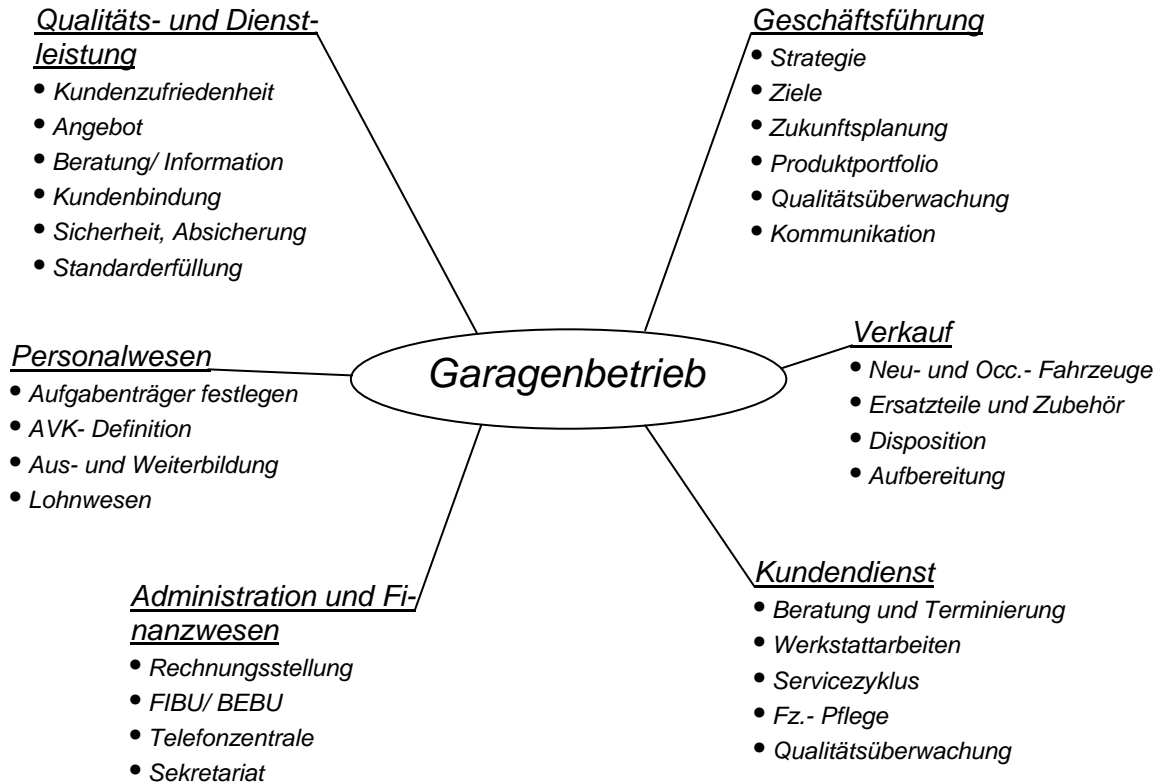
Experten sind sich einig, dass das vorhandene Arbeitsvolumen des Automobil- Bestandes in der Schweiz nicht ausreichen wird, um alle Werkstätten auszulasten. Somit werden bereits in wenigen Jahren nur Betriebe mit guten Kundenbeziehungen und Dienstleistungen rentabel bleiben.

- Der schweizerische Automobilmarkt ist gesättigt
- Die Serviceintervalle der Fahrzeuge werden immer länger
- Der Abgastest entfällt
- Billiganbieter drängen auf den Markt und gewinnen Marktanteile
- Die Marktliberalisierung verstärkt den Wettbewerb
- Die Kunden werden überhäuft mit Konkurrenzangeboten und der Aufforderung, ihre Loyalität zu überdenken

Garagencoaching unterstützt die Betriebe, die sich diesen Herausforderungen annehmen möchten. Dabei wird vor allem auf Konzepte mit nachhaltiger Wirkung gesetzt.

Die Aufgabe

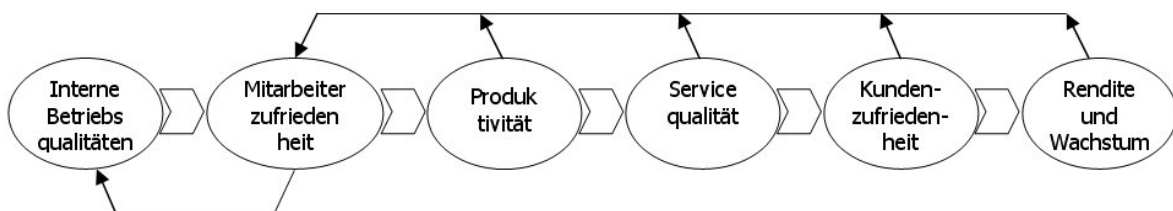
Einen Garagenbetrieb zu führen, ist mit den verschiedensten Arbeiten und Aufgaben verbunden. Umso verständlicher ist es, dass es bestimmt in jedem Betrieb auch Arbeiten gibt, die nicht wirklich gerne erledigt werden.



Es kann niemand erwarten, dass sich selbst ein Geschäftsführer in allen Belangen auskennt, oder die nötige Zeit zur korrekten Bearbeitung zur Verfügung hat. Darunter leiden oft Bereiche wie Betriebsentwicklung, oder Mitarbeiterbelange. Die Spezialgebiete von Garagencoaching sind die Bereiche Geschäftsführung, Dienstleistungs- und Qualitätsmanagement, Personalwesen und Kundendienst.

Der Weg

Vernünftig, praxisgerecht und leicht nachvollziehbar. Untersuchungen haben gezeigt, dass die Mitarbeiterzufriedenheit den grössten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat.



Die internen Betriebsqualitäten schaffen die Voraussetzung zur Mitarbeiterzufriedenheit. Ohne die notwendigen Hygienefaktoren kann sie nicht, mit Motivationsfaktoren kann, aber muss sie nicht erreicht werden.

Mitarbeiterzufriedenheit führt zu Loyalität und Identifikation mit dem Betrieb. Erst dann ist ein Mitarbeiter bereit, sich voll für den Betrieb einzusetzen. Die Mitarbeiterzufriedenheit aufrecht zu erhalten, ist noch schwieriger, als sie einmal zu erreichen.

Die Produktivität kann mit motivierten, gut ausgebildeten Mitarbeitern und geregelten Abläufen enorm gesteigert werden. Ausserdem wirkt sich das auch positiv auf die Arbeitsqualität aus. Auch weniger Wiederholreparaturen steigern die Produktivität.

Der Kunde nimmt die gesamte Servicequalität wahr. Zur Produktequalität gehört in diesem Schritt noch die Beratung, Terminierung, Administration usw. welche die Dienstleistung eines Betriebs komplett machen.

Die Kundenzufriedenheit ist somit direkt von der Servicequalität abhängig. Begeisterte Kunden schätzen die gebotenen Dienstleistungen, auch wenn es billigere Anbieter gibt.

Rendite und Wachstum ist nötig, um einen Betrieb am Leben zu erhalten. Zufriedene, loyale Kunden sind in unserer Branche bestimmt der Schlüssel dazu.

Das Angebot

Diese Übersicht soll einen kleinen Einblick in das Dienstleistungsangebot geben. In allen Bereichen steht die nötige Unterstützung, oder die Erledigung zur Auswahl.

Geschäftsführung

- Grundsatzentscheide
- Strategie- und Zielsetzung
- Differenzierung
- Marketingmassnahmen
- Investitionsentscheidungen
- Kundenbindungsmassnahmen
- Analysen, Prozesse und Abläufe
- Bilanzanalyse

Personalwesen

- Rekrutierungsprozesse
- Erstellung der Aufgabenträger
- Aus- und Weiterbildungsplanung
- Teambildungsprozesse
- Mitarbeiterinformationen
- Stelleninserate
- Stellenbeschreibungen
- Arbeitszeugnisse
- Coaching und training on the job
- Innerbetriebliche Weiterbildung

Dienstleistungs- und Qualitätsmanagement

- Planung und Realisierung von Dienstleistungskonzepten
- Vorbereitungsarbeiten zur Zertifizierung
- Erstellen von Aufbau- und Ablauforganisation
- Ziel, Kontrolle zur Zielerreichung, Massnahmen
- Schriftliches festhalten interner Abläufe

Kundendienst

- Kundendienstkonzepte
- Umsetzung des Servicezyklus
- Verhalten und Kommunikation
- Analyse interner Abläufe
- Prozesserstellung

Aktuell

Steigerung Preis- Leistungsverhältnis

Oftmals wird bei Kundenbefragungen festgestellt, dass die Leistungen der Garagenbetriebe gut, jedoch die für den Kunden entstehenden Kosten zu hoch sind. Daraus entsteht ein Preis- Leistungsverhältnis, mit dem manche Kunden nicht zufrieden sind. Das muss nicht sein.

Kundenbindung

Das Thema Kundenbindung ist sehr weitreichend und vielfältig. Jedoch kann häufig anhand bereits vorhandener Ressourcen mit einfachen Mitteln mehr zur Kundenbindung getan werden. Kennen Sie die Kundenfluktuation Ihres Betriebs und die Gründe dafür?

Mit Garagencoaching können Sie Kundenbindungsmassnahmen erarbeiten und umsetzen, ohne dafür viel Zeit investieren zu müssen.

Kontakt

Fühlen Sie sich angesprochen, oder möchten Sie eine bestimmte Situation besprechen, dann kontaktieren Sie uns für einen unverbindlichen, kostenlosen Besprechungstermin. Am einfachsten per

E-mail: info@garagencoaching.ch

SMS oder Telefon: 078 881 86 00