



Das Bermuda-Dreieck: **Kundendienst – Werkstatt – Teile & Zubehör**

**So verhindern Sie das Verschwinden von Kundenerwartungen
und Wünschen!**

Topthemen

- | Kunden – ihre Erwartungen und Wünsche
- | Schnittstellen – der Schwachpunkt im Service
- | Direktannahme – elementarer Dreh- und Angelpunkt
- | Aftersales – der optimale Prozessablauf
- | CRM und CSI – wie Sie Kundenzufriedenheit erfolgreich beeinflussen



**„Die Grundvoraussetzung für optimale
Serviceprozesse: Der Wille zur Veränderung!“**

Christian Vilmar,
Geschäftsführender Gesellschafter,
TGM automotive group GmbH

Ihr Referent

Christian Vilmar, Jahrgang 1963, ist Automensch mit Benzin im Blut. Nach 10 Jahren Autohaus in leitender Stellung im Aftersales verfügt er über 12 Jahre Erfahrung als Trainer, Berater und Coach für Hersteller, Importeure und Handelsbetriebe und ist Geschäftsführender Gesellschafter der TGM automotive group GmbH.

Termine/Orte

Mittwoch, 01. Dezember 2010 in Stuttgart
Donnerstag, 02. Dezember 2010 in Frankfurt
Donnerstag, 09. Dezember 2010 in Hannover

Jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
 Ortsangaben sind Großraumangaben.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr von 299,- Euro ermäßigt sich bereits ab dem zweiten Teilnehmer desselben Unternehmens auf 249,- Euro zzgl. ges. MwSt., inkl. Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen.

Abonnenten der Fachzeitschrift AUTOHAUS erhalten ebenfalls den ermäßigten Preis von 249,- Euro zzgl. ges. MwSt.

Obwohl sich alle Mitarbeiter im Service die größte Mühe geben, können Kundenerwartungen oft nicht erfüllt werden: Sie gehen in organisatorischen Dreieck Service – Werkstatt – Teileversorgung einfach verloren. Hierfür gibt es unterschiedliche Gründe: Die Prozesse im Service sind nicht eindeutig genug definiert, nicht allen drei Fachbereichen hinreichend bekannt oder werden an den Schnittstellen nicht vollständig „übergeben“. Die Folge ist, dass Informationen verloren gehen.

Wird die Direktannahme nicht durchgeführt, ist der Auftrag unvollständig. Der Mechaniker weiß nicht, was er zu tun hat. Der Teile- & Zubehör-Verkäufer weiß nicht, was er kommissionieren bzw. ggf. bestellen muss. Der Materialfluss stockt – benötigte Ersatzteile kommen unter Umständen zu spät.

Nur wenn die Prozesse eindeutig definiert sind, allen Beteiligten bekannt sind und von allen gelebt werden, können die Erwartungen des Kunden im Service erfüllt werden.

Programmauszug

Erwartungen und Bedürfnisse Ihrer Kunden

Die Bedürfnisstruktur der unterschiedlichen Kundengruppen im Autohaus und daraus folgende Ziele der Kunden

Schnittstellen im Service

- Eindeutige Definition der Prozesse im Service: Von der Terminvergabe bis zur Übergabe des fertigen Fahrzeugs
- Einbeziehung aller beteiligten Fachbereiche: Serviceannahme – Direktannahme – Werkstatt – Teile & Zubehör

Sicherstellung einer vollständigen „Übergabe“ aller Dokumente an den Schnittstellen im gesamten Aftersales-Bereich

Direktannahme

Erfolgsfaktoren für eine funktionierende und seitens der Kunden akzeptierte Direktannahme

Der optimale Prozessablauf im Aftersales

Der ideale Prozessablauf in der Direktannahme zusammen mit dem Kunden an seinem Fahrzeug

Der Serviceberater als Aftersales-Verkäufer

- Koordination aller beteiligten Fachbereiche im Aftersales-Prozess
- Aktiver Verkauf aller im Aftersales angebotenen Produkte und Dienstleistungen

CRM und CSI

Erfolgreiches Beeinflussen der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität

Zielgruppe

Inhaber und Geschäftsführer sowie Entscheider im gesamten Aftersalesbereich in freien und markengebundenen Betrieben der Automobilbranche.

AUTOHAUS
akademie

Faxanmeldung +49(0)89/20 30 43-12 93

Ja, wir melden folgende Teilnehmer an (bitte ankreuzen):

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Stuttgart | Mittwoch, 01. Dezember 2010 |
| <input type="checkbox"/> Frankfurt | Donnerstag, 02. Dezember 2010 |
| <input type="checkbox"/> Hannover | Donnerstag, 09. Dezember 2010 |

Jeweils von 9:00 bis 17:00 Uhr. Ortsangaben sind Großraumangaben.

Die Teilnahmegebühr von 299,- Euro ermäßigt sich bereits ab dem zweiten Teilnehmer desselben Unternehmens auf 249,- Euro zzgl. ges. MwSt., inkl. Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen. **Abonnenten der Fachzeitschrift AUTOHAUS erhalten ebenfalls den ermäßigten Preis von 249,- Euro zzgl. ges. MwSt.**

Sie können sich auch im Internet anmelden unter:

www.autohaus.de/akademie

Telefon: +49(0)89/20 30 43-12 83

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Seminarbeginn ist kostenfrei. Ab 7 Tage vor Seminarbeginn wird eine Stornogebühr von 50 % der Seminargebühr berechnet. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Eine kostenfreie Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist möglich. Es gelten die AGB der AUTOHAUS akademie.

.....
1. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

.....
2. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

.....
Firma

.....
Straße/Nr.

.....
PLZ / Ort

.....
Telefon / Fax

.....
E-Mail

.....
Datum Unterschrift

.....
Kundennummer

AUTOHAUS akademie | Aschauer Straße 30 | D-81549 München