

# INHOUSE-TRAINING



**WIR KOMMEN  
ZU IHNEN!**

**Kosten-  
günstiger  
geht's nicht!**



**Serviceumsätze und  
Gewinn sofort steigern!**

**Unser Spezialist Erwin  
Wagner kommt direkt  
zu Ihnen ins Autohaus**



**Sofort mehr Umsatz und Ertrag im Service!**

## **Trainieren Sie aktiven Service- verkauf in Ihrer Dialogannahme**

Steigern Sie jetzt Umsatz und Gewinn! Stellen Sie die Weichen auf Erfolg! Nutzen Sie die Chancen im aktiven Serviceverkauf in der Dialogannahme.

### **Ihr Top-Trainer**

**Erwin Wagner** ist seit vielen Jahren der Spezialist für Servicemarketing und Serviceverkauf. Langjährige Erfahrung als Trainer und Berater zeichnen ihn aus. Seine Fachkompetenz wird durch zahlreiche Fachbücher und Beiträge im Fachmagazin AUTOHAUS untermauert.

Durch ein systematisches, motivierendes und zielführendes Inhouse-Training direkt in Ihrer Dialogannahme führt Top-Trainer Erwin Wagner Ihre Service-MitarbeiterInnen zum Erfolg.

**AUTOHAUS**  
akademie III



## Service verkaufen heißt Werte vermitteln

Das Wachstum im Servicegeschäft stößt an Grenzen. Wir alle müssen uns auf rückläufige Lohn- und Teileumsätze sowie den härter werdenden Wettbewerb einstellen.

Gleichzeitig wird das Thema „Preis“ immer mehr an Bedeutung gewinnen. Der Kunde möchte für sein Geld einen echten Gegenwert sehen, und den müssen Ihre Mitarbeiter schaffen und vermitteln: Aktiver Serviceverkauf ist angesagt. Nur mit

Zusatzverkäufen kann man sich im rückläufigen Markt über Wasser halten. Und dazu bedarf es effektiver Verkaufstechniken – die Ihre Mitarbeiter erlernen können.

Immer wichtiger werden auch Kundenorientierung, transparentes Arbeiten, gekonntes Reklamationsmanagement sowie offene und ehrliche Kommunikation. Denn so wird ein starker Kundenstamm mit treuen Stammkunden aufgebaut.

## Training am Arbeitsplatz – 100 % Praxis

Wir trainieren Ihre Mitarbeiter direkt in Ihrem Betrieb und gehen speziell auf Ihre Themen ein. Nutzen Sie Ihre eigenen Räumlichkeiten zur Durchführung dieses Spezialseminars und sparen Sie Reisekosten für bis zu zwölf Mitarbeiter!

Die Teilnehmer werden in praxisgerechte Rollenspiele eingebunden, die Ihren Geschäftsalltag zu 100 % widerspiegeln. Alle Themen sind aus dem Servicealltag entnommen und am nächsten Arbeitstag zu 100 % anwendbar.

- ▶ 100 % Praxis
- ▶ 100 % Kompetenz
- ▶ 100 % Wirkung



## Ihr Erfolgsprogramm

- | Einführung – warum sich die Serviceberater zu Serviceverkäufern entwickeln müssen
- | Der richtige Einsatz der **Service-Checkliste**
- | Wie Produkte und Dienstleistungen in der **Dialogannahme** verkauft werden können
- | Die richtige **Warenpräsentation** und verkaufsfördernde Nutzendarstellung
- | Verkaufen mithilfe von Produktplakaten
- | Die Bedarfsklärung: Was kann man **verschiedenen Zielgruppen** anbieten
- | Die motivierende Nutzenargumentation: vom Produkt zum Nutzen
- | Die **Preisargumentation**: Wie man Preise und Kosten dem Kunden richtig „verkauft“
- | **Einwandbehandlung**: Wie man mit Kunden einwänden richtig umgeht und die eigene Leistung in den Vordergrund stellt
- | **Reklamationen** behandeln: Wie man mit Reklamationen richtig umgeht
- | Zum **Abschluss** kommen: Wie man das Einverständnis des Kunden zum Auftrag macht
- | Die **Rechnungserklärung**: So verstehen die Kunden, wofür sie das Geld ausgegeben haben – die richtige Rechnungserläuterung

## Praxisorientiert, anschaulich, klar strukturiert!

Übungen und Rollenspiele zum aktiven Verkauf von Zubehör und Serviceleistungen, über festgestellte Schäden hinaus. Beispiele für Produkte und Themen:

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Reserveöl                      | Umrüstung auf Gas              |
| Batterien                      | Sicherheitsausstattung         |
| Marderschutzsysteme            | Felgen, Reifen, Reservereifen, |
| Wischerblätter                 | Rädersätze                     |
| Smart repair: Dellen, Kratzer, | Achsvermessung                 |
| Polsterschäden                 | u. v. a. m.                    |

► So steigern Sie Ihren Werkstattumsatz!



## Die Zielgruppe

Unser Inhouse-Training richtet sich an ServiceleiterInnen und ServiceberaterInnen Ihres Unternehmens.

## Das Training

Das Training findet an eineinhalb Tagen in Räumlichkeiten Ihres Unternehmens statt. Der erste Tag beginnt um 16:00 Uhr mit einer IST-Analyse und anschließendem Kick-off-Meeting (bis ca. 20:00 Uhr). Am zweiten Tag folgt das Service-Verkaufstraining direkt in Ihrer Dialogannahme (ca. 09:00 bis 17:00 Uhr).

Damit Ihr Servicegeschäft nicht zu kurz kommt, ist es auch möglich das Training an einem Samstag durchzuführen. Die Teilnehmerzahl ist auf zwölf Personen pro Termin begrenzt.

## Die Kosten

Der Preis für 1,5 Trainingstage beträgt 1.990,- Euro zzgl. MwSt., Reisekosten und Übernachtung des Referenten.

# Anmeldung

Fax: +49 (0) 89/203043-1293

Anmeldung im Internet: [www.autohaus.de/akademie](http://www.autohaus.de/akademie)  
oder per Post an: Springer Transport Media GmbH, AUTOHAUS akademie  
Sigrid Wehnelt, Aschauer Straße 30, 81549 München

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Sigrid Wehnelt: **Telefon +49 (0) 89/203043-1268**

**Ja, wir möchten ein Inhouse-Training zum Thema „Aktiver Serviceverkauf in Ihrer Dialogannahme“  
in unserem Unternehmen durchführen** (bitte ankreuzen):

## Informationen:

Firma

Ansprechpartner

geplante Teilnehmerzahl

gewünschter Zeitraum

alternativer Zeitraum

Anmerkungen

## Absender/Rechnungsanschrift:

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Trainingsbeginn ist kostenfrei.  
Ab 7 Tage vor Trainingsbeginn wird eine Stornogebühr von 50 % berechnet.  
Es gelten die AGB der AUTOHAUS akademie.

## Eckdaten zum Inhouse-Training

Das Inhouse-Training „Aktiver Serviceverkauf in Ihrer Dialogannahme“ ist auf 1,5 Tage angelegt und findet in Räumlichkeiten Ihres Unternehmens statt. Beginn des Trainings ist am ersten Tag um 16:00 Uhr, Ende am zweiten Tag um ca. 17:00 Uhr. Das Training ist auch am Samstag möglich.

Der Preis für 1,5 Trainingstage beträgt 1.990,- Euro zzgl. MwSt., Reisekosten und Übernachtung des Referenten. Die Teilnehmerzahl ist auf zwölf Personen pro Termin beschränkt.