

# SERVICEANNAHME MIT KÖPFCHEN

Das Potenzial Ihrer Werkstatt optimal ausschöpfen



# GUTE GRÜNDE FÜR DAS WÜRTH SERVICEANNAHME-KONZEPT



## Aktives Serviceannahme-Training

Unser Training differenziert sich dahin gehend, dass wir auf die in Ihrer Werkstatt / Ihrem Autohaus eingeführten Prozesse aufbauen und dem gesamten Serviceteam (Serviceberater, Serviceassistent und Werkstattmeister) kundendefinierte Verkaufsargumente in gewohnter Umgebung erlernen.

- **Vorrangig wichtig ist die Erhebung des Ist-Zustandes Ihrer Serviceannahme im Betrieb, um die weiteren Punkte darauf abstimmen zu können.**

## Laufende Abstimmungsgespräche

Wir führen laufend Abstimmungsgespräche mit Ihren Betriebs-, After Sales-, und Werkstättenleitern, um die gemeinsame Zielsetzung zu definieren und diese zu erreichen.

- **Wir nehmen auf die spezifischen Eigenheiten Ihres Betriebes Rücksicht und planen somit individuelle Schulungsinhalte und Vorgehensweisen.**

## Unterstützende Nachbetreuung

Eine unterstützende Nachbetreuung ist für uns von maßgeblicher Bedeutung.

- **Veränderungen am Markt, neue Erkenntnisse und wichtige Informationen werden selbstverständlich in das laufende Konzept mit integriert.**

**Wir konzentrieren uns auf die gekonnte Beratung mit nutzenargumentiertem Verkaufsabschluss und Erhöhung der Kundenzufriedenheit, in Verbindung mit dem bereits eingeführten Prozess des Herstellers, ohne diesen zu verändern!**

## After-Sales Schulungsmodule

Zusätzlich bieten wir unterschiedliche Schulungsmodule zu spezifischen KFZ-Themen aus dem After-Sales-Bereich an.

- **Optimale Terminvergabe / Richtige Kommunikation am Telefon / Preis-Leistung / Verkauf in der Direktannahme / Reklamations-Management, etc., aber auch individuell gestaltete Inhalte nach Ihren Wünschen.**

## Effektive Vermarktungsunterstützung

Wir unterstützen Sie auch im Bereich Werbung und Marketing durch z. B. Werbeständer, Plakate etc.

- **Um den Ertrag der Werkstätten zu erhöhen, bieten wir unseren Kunden saisonale Aktionen, die in Kooperation mit Ihnen erstellt werden.**

# SO KÖNNEN SIE MIT DER SERVICE-ANNAHME GELD VERDIENEN

## Rechenbeispiel Klimageservice

Bei 5 Serviceannahme-Durchgängen am Tag rechnet man mit einer Erfolgsquote von 1 verkauftem Klimageservice. Dies bringt einen monatlichen Ertrag von über 1.140 EUR.

**Wussten Sie schon?** Bei nur 2 verkauften Klimawartungen pro Tag können Sie einen Ertrag von über 25.000 € pro Jahr erzielen. Diese Erfolgsquote erreicht man erfahrungsgemäß bei 10 Serviceannahme-Durchgängen pro Tag.



Klimageservice			
	5 Durchgänge	8 Durchgänge	10 Durchgänge
Erfolgsquote/Stück	1	1,5	2
Ertrag im Jahr	13.695,00 €	20.542,50 €	<b>27.390,00 €</b>
Ertrag im Monat	1.141,25 €	1.711,88 €	2.282,50 €

**Angenommene Werte:** 79,- € pro Klimawartung, 8,- € Kosten für Verbrauchsmaterial pro Klimawartung, 8,75 € Arbeitszeit (= 15 Minuten), 220 Werkstage

## Weitere Beispiele

Auch in vielen weiteren Bereichen lassen sich durch die Serviceannahme die Erträge pro Fahrzeugdurchlauf enorm steigern und parallel dazu auch die Werkstattauslastung erhöhen.

Zwei weitere Beispiele im Bereich der Scheibenreparatur und des PinPulling zeigen die Umsatzpotenziale einer optimal umgesetzten Serviceannahme:

Scheibenreparatur			
	5 Durchgänge	8 Durchgänge	10 Durchgänge
Erfolgsquote/Stück	1	1,5	2
Ertrag im Jahr	16.555,00 €	24.832,50 €	<b>33.110,00 €</b>
Ertrag im Monat	1.379,58 €	2.069,38 €	2.759,17 €

**Angenommene Werte:** 89,- € Verrechnungspreis, 5,- € Kosten für Verbrauchsmaterial, 8,75 € Arbeitszeit (= 15 Minuten), 220 Werkstage



SmileRepair® PinPulling			
	5 Durchgänge	8 Durchgänge	10 Durchgänge
Erfolgsquote/Stück	1	1,5	2
Ertrag im Jahr	12.287,00 €	18.430,50 €	<b>24.574,00 €</b>
Ertrag im Monat	1.023,92 €	1.535,88 €	2.047,83 €

**Angenommene Werte:** 79,- € Verrechnungspreis, 6,- € Kosten für Verbrauchsmaterial, 17,15 € Arbeitszeit (= 30 Minuten), 220 Werkstage



# MIT DEM RICHTIGEN TRAINING SIND SIE FÜR IHRE KUNDEN STARTKLAR

**Die Arbeit als Serviceberater** erfordert spezifische Kenntnisse und Anforderungen. Nachhaltiges und strukturiertes Arbeiten sind gefragt. Wir bieten Ihnen dafür die richtigen Grundlagen in unserem Serviceannahme-Training.

## Das Serviceannahme-Training von Würth bringt Ihnen:

- Verbesserte Fachkompetenz
- Erhöhte Kundenbindung
- Mehr Umsatz und Gewinn

**Damit haben Sie gut Lachen!**



## Serviceannahme-Training

### Inhalte

#### Theorieteil

- Einführung und Zielsetzung der Serviceannahme
- Chancen und Vorteile einer kundenorientiert gestalteten Serviceannahme
- Ablauf der Kundenannahme und der richtige Einsatz der Telefon- und Service-Checkliste
- Richtige Warenpräsentation und verkaufsfördernde Nutzendarstellung
- Nutzenargumentation: vom Produkt zum Nutzen
- Kundenorientierte Gesprächsführung und Reklamationsbehandlung

#### Praxisteil

- Direktes Nutzen und Anwenden der erlernten Verkaufsargumente in der Serviceannahme

### Ablauf

#### Vorgespräch mit den Verantwortlichen/ der Geschäftsleitung

- Vorstellung des Würth Serviceannahme-Konzepts
- Herausstellen der Vorteile für die Werkstatt und gemeinsames Herausarbeiten der Anknüpfung an bestehende Vorgänge
- Ist-Analyse: aktueller Stand der momentanen Serviceannahme und Qualifikation der Serviceberater

#### Training Tag 1

- Interview der Serviceberater für die Ist-Analyse
- Interview der Serviceassistentinnen für die Ist-Analyse
- Ablaufanalyse der Serviceannahme von der Ankunft bis zur Abfahrt des Kunden
- Bestandsaufnahme von bestehenden Dienstleistungen
- Aktuelle Situation in der Serviceannahme

#### Training Tag 2

- Theorietraining über die Analyse mit Integration von Marktzahlen, Dienstleistungsmöglichkeiten und Verkaufsargumenten
- Praktischer Teil: wie wird die Serviceannahme effektiv und schnell durchgearbeitet

# GETESTET UND FÜR GUT BEFUNDEN – DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

"Am Anfang stand ich dem Würth Serviceannahme-Konzept skeptisch gegenüber, da ich diesem Teilelieferant eine solche Kompetenz eher nicht zugetraut habe. Bei dem ersten Vorgespräch, erkannte ich jedoch sehr schnell, dass mir hier nicht irgendein Theoretiker gegenüber sitzt, sondern jemand der direkt aus der Praxis kommt und die Werkstatt nicht nur vom Papier kennt.

Das Training konzentriert sich hierbei im Wesentlichen auf das Erkennen der verschiedenen Kundentypen und den damit verbundenen Verkaufsargumenten. „Verkaufen lernen“ ist gerade für unsere mechanisch ausgebildeten Serviceberater absolutes Neuland und enorm wichtig.

Die von unserem Hersteller auferlegten Prozesse blieben hiervon unberührt. Das Würth Serviceannahme-Konzept adaptiert sich wunderbar auf unsere bisherigen Abläufe.

Für die Kunden war es eine neue Situation, da wir uns jetzt für JEDEN Zeit nehmen und somit auch die Kundenzufriedenheit positiv verändern konnten. Unseren Serviceberatern fiel es deutlich einfacher Zusatzleistungen anzubieten, da sie jetzt direkt mit den Kunden in Kontakt stehen und so besser nutzenargumentiert anbieten können.

Durch die Schulung von Würth hatte ich endlich ein Training gefunden, das nicht nur aus allgemeinen Erfahrungen bestand, sondern sich nach dem Betrieb richtet und direkt Veränderungen trifft. Das Inhouse Training fügte sich wunderbar in den Tagesablauf und integrierte zu dem Training der Serviceberater auch die Serviceassistenz sowie die Werkstattleitung."

Jörg Neupert, Geschäftsleitung des Autohaus Exner in Hof (Opel/AVAG Gruppe)



"Seit einigen Jahren gehört die Firma Würth zu einem unserer wichtigen Lieferanten, zu dem wir einen guten Kontakt pflegen. Umso interessanter wurde Würth als Partner, als sie uns das Serviceannahme-Konzept vorstellten. Die Kundenbindung aber auch das Generieren von Zusatzumsätzen stehen bei uns im absoluten Fokus. Hier greift das Inhouse Training der Firma Würth perfekt an und hilft uns diese Prozesse maßgeblich zu verbessern.

Der Serviceberater bleibt in seinem gewohnten Umfeld und kann sich durch das gezielte Erlernen der verschiedenen Kundenarten und dem zu jedem Kunden passenden Zusatzverkauf sowie dem Fokus auf eine perfekte Kundenbindung noch professioneller gegenüber unseren Kunden zeigen.

Das Inhouse Training als Teil des Serviceannahme-Konzepts der Firma Würth, hat somit erheblich dazu beigetragen, dass sich unsere Serviceberater im Umgang mit dem Kunden wohler fühlen und neben dem Vermitteln von Kompetenz und dem Erhalt der Kundenbindung auch noch saisonal-kundengerechte Zusatzumsätze erbringen."

Michael Iglhaut, Inhaber und Geschäftsleiter zweier Mercedes Benz Autohäuser Raum Würzburg

# DAS WÜRTH SERVICEANNAHME-KONZEPT IM ÜBERBLICK

Das Erfolgskonzept **Serviceannahme** ist Ihre Lösung für höhere Werkstattauslastung, mehr Erträge pro Fahrzeugdurchlauf, erhöhte Kundenbindung und durch die praxisnahe Schulung eine deutlich verbesserte Fachkompetenz Ihrer Mitarbeiter.

## 1 Arbeitsplatz "Serviceannahme"

**Geordnete Prozesse und organisierte Kundenbesuche.** Die Telefonannahme Checkliste stellt eine übersichtliche Terminplanung sicher.

## 2 Verkaufshilfen / Signalisation

**Optimierte Vermarktung und erhöhter Bekanntheitsgrad.** Wir bieten Ihnen vielfältige Möglichkeiten für die richtige Vermarktung Ihrer Serviceleistungen.

## 3 Training und Checkliste

**Nachhaltiges und strukturiertes Arbeiten.** Die Arbeit als Serviceberater erfordert spezifische Kenntnisse und Anforderungen. Alle Grundlagen für die Tätigkeit in der Serviceannahme bietet Würth in einem eintägigen Seminar.

**NEU!**

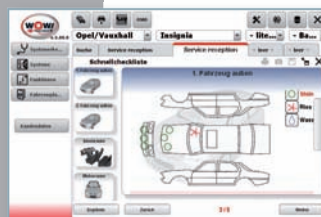
### Serviceannahme-Checkliste mit abgestimmtem Datenpaket

Die Serviceannahme-Checkliste unterstützt den Serviceberater bei der professionellen Beratung – direkt und intuitiv. Die Technischen Daten speziell für die Serviceannahme komplettieren das Gesamtkonzept.

Diese beinhalten:

- Füllmengen (Öl, Kältemittel)
- Reifendrucke
- Anschlussinfo Diagnosestecker
- Komponentenlokalisierung

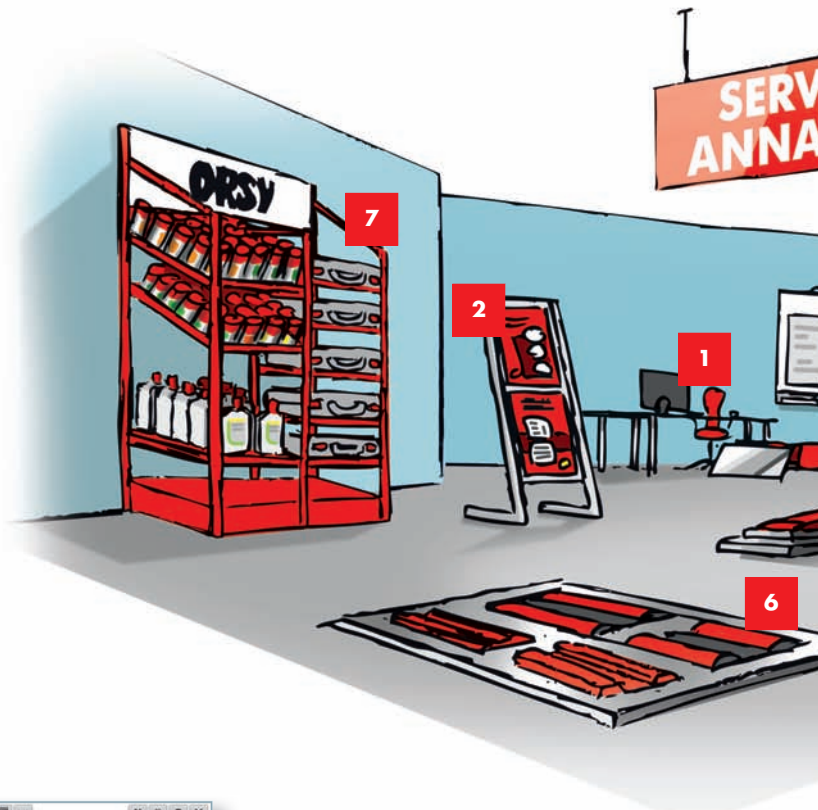
Die sofortige Verlinkung zu den notwendigen Materialien und weitere Hinweise für das Kundengespräch fördern den Zusatzverkauf und dadurch den Ertrag pro Fahrzeug.



## 4 Mobile Serviceannahme-Grundausrüstung

**Zuverlässige Ausrüstung und passende Werkzeuge.**

Die Grundausrüstung für die tägliche Arbeit bietet das Serviceannahme-Kit.



Mit der professionellen Serviceannahme Geld verdienen – Würth und WOW! machen's möglich!



## 5 Fahrzeugdiagnose

Intelligente und praxisnahe Fahrzeugdiagnose bildet die Grundlage für eine fachlich fundierte Beratung.

### Auszug der Möglichkeiten:

- ein übersichtlicher Service-Scan sowie Ausdruck aller servicerelevanten Informationen
- der Ausdruck der Inspektionswartungspläne
- Informationen zu Anhebepunkten oder Testwerten (z. B. Öle/Anzugsdrehmomente)
- Daten zu Zahnriemenwechselintervallen

All diese Optionen unterstützen den Werkstattmitarbeiter bei der Arbeit und unterstreichen seine Fachkompetenz gegenüber den Kunden.



## 7 Ertragsbausteine

Intensive Kundenbindung und erhöhte Fachkompetenz.

Ideale Systeme für neue lukrative und professionelle Geschäftsfelder wie

- Klimageservice
- Fahrzeugaufbereitung
- SmileRepair®
- Scheibenreparatur/-wechsel
- "Special", z. B. Fahrzeuglampen



## 6 Werkstattausrüstung

Ein perfekter Werkstattablauf benötigt eine professionelle und aufeinander abgestimmte Werkstattausrüstung.

Nur so erhalten Sie maximale Effektivität. Für die Serviceannahme empfehlen wir folgendes Equipment:

- Klimagesegerät
- Prüfstraße mit Prüfstand und Stoßdämpferfest
- Scherenhebebühne
- Scheinwerfereinstellgerät
- Reifenwucht- und Reifenmontiermaschine
- Achsvermessungsgerät

Perfekt abgestimmt! Das passende C-Teile-Management können wir Ihnen ebenfalls zur Verfügung stellen. Details bietet Ihnen der Online Katalog WüKO unter [www.wuerth.de](http://www.wuerth.de).



# SERVICEANNAHME MIT KÖPFCHEN

Das Potenzial Ihrer Kfz-Werkstatt optimal ausschöpfen

Adolf Würth GmbH & Co. KG  
74650 Künzelsau  
T +49 7940 15-0  
F +49 7940 15-1000  
info@wuerth.com  
www.wuerth.de

© by Adolf Würth GmbH & Co. KG  
Printed in Germany  
Alle Rechte vorbehalten  
Verantwortlich für den Inhalt:  
Abt. VSDA / Boris Bähge  
Redaktion: WOW! / Sibylle Köberle

Nachdruck nur mit Genehmigung.  
WOW! - VSDA - UK - 7,5' - 02/12

Wir behalten uns das Recht vor, Produktveränderungen, die aus unserer Sicht einer Qualitätsverbesserung dienen, auch ohne Vorankündigung oder Mitteilung jederzeit durchzuführen.  
Abbildungen können Beispiellabbildungen sein, die im Erscheinungsbild von der gelieferten Ware abweichen können. Irrtümer behalten wir uns vor, für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung.  
Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen