



Bilder © Uwe Amst | fotolia.com



Auto Service



AUTOHAUS/asp-Servicekongress Die Zukunft der Dialogannahme

Immer wieder wird die Frage gestellt, ob die Dialogannahme wirklich sein muss und ob sie tatsächlich zu höherer Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz führt. Die Antwort ist klar: Ja. Die Dialogannahme ist das Herzstück der Werkstatt. Die gründliche Fahrzeugprüfung und die damit verbundene Beratung bietet das größte Potenzial im Autohaus für Kundenbindung und Umsatzsteigerung.

Holen Sie sich alle wesentlichen Informationen, um Ihre Dialogannahme gewinnbringend zu organisieren und so Ihre Serviceerträge zu steigern!

4. Juli 2012, Steigenberger Hotel, Bad Homburg



Der Kongress



Auf diesem Kongress widmen sich Experten aus Wissenschaft und Praxis den wichtigsten Fragestellungen für die erfolgreiche Dialogannahme: Wie funktioniert der optimale Dialogannahmeprozess? Welche Verkaufschancen bietet die Dialogannahme? Welche Rolle spielt der Serviceberater in der Zukunft? Welche technischen Neuerungen erwarten uns?

Programm

Kongressbeginn 9:00 Uhr

Beginn des Kongresstages und Begrüßung der Teilnehmer

Ralph M. Meunzel, Chefredakteur AUTOHAUS, und Frank Schlieben, Chefredakteur asp – Auto Service Praxis

Der optimale Werkstattprozess

| (Wieder) Mehr Zeit für den Kunden durch optimierte Annahme- und Werkstattprozesse
Mahbod Asgari, Geschäftsführer, CMC ConMore Corporation GmbH

Die Bedeutung der Dialogannahme aus Sicht des Herstellers

| Konzepte, Vorgaben und Empfehlungen heute und in Zukunft
Karl Hell, Bereichsleiter Aftersales, Hyundai Motor Deutschland GmbH

Dialogannahme: Gestern richtig – heute wichtig – morgen entscheidend

| Der Spannungsbogen zwischen Dialog, Annahme und Mehrwert
Patrick Fruth, Mitglied der Geschäftsleitung, Leiter Geschäftsfeld Consulting & Audit, TÜV SÜD Auto Plus GmbH

Verkaufschancen in der Dialogannahme – ein Blick in die Zukunft

| Einflussfaktoren und Herausforderungen für Zusatzverkäufe in der Dialogannahme
Thomas Timmers, Beratung – Training – Coaching

DsDs – Dialogannahme sucht Dialogservice

| EDV in der Dialogannahme – Prozesswunsch contra Realität
Harald Pfau, Vorstand, Werbas AG

Automatisierung und Digitalisierung – die Dialogannahme der Zukunft

| Der erste Roboter in der Dialogannahme für die Markenwerkstatt
Stefan Gaul, Geschäftsführer, API Automotive Process Institute, und Thomas Wagner, Serviceleiter, Autohaus Falter GmbH

FFI – Faire Fahrzeug Inspektion

| Zukunft sichern – Kundenbindung in der modernen Servicewelt
Wolfgang Eser, Key-Account Manager, MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG

Best Practice – die Dialogannahme in der Praxis

| Ein Praxisbericht aus dem Autohaus Kunzmann
Werner Gossmann, Servicemarketing, Robert Kunzmann GmbH & Co. KG

Moderne Serviceberatung in der Dialogannahme

| Viel mehr als nur Leistung verkaufen – der Serviceberater der Zukunft
Georg Hensch, CEO ResultNetworks GmbH, Referent der TAK

Die Geheimnisse der Serviceassistentin

| Tipps für umsatzförderndes Führungsverhalten
Jenny Schubert, Training und Kommunikation

Service-Cabaret

Wer mit Druck verkauft, bringt Kunden zum Platzen

| Humorvoller Vortrag über moderne Psychologie und Kommunikation für den richtigen Kundenumgang
Arne Büchner, Service-Trainer und Mitbegründer von abc 2.0

Ende der Veranstaltung ca. 18:00 Uhr

Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer, Werkstatt- und Serviceleiter sowie Serviceberater im markengebundenen und freien Automobilhandel, Händlerbetreuer, Hersteller, Importeure und Branchen-Dienstleister.



Ihre Referenten



Mahbod Asgari
Geschäftsführer, CMC
ConMore Corporation GmbH



Arne Büchner
Service-Trainer und
Mitbegründer von abc 2.0



Wolfgang Eser
Key-Account Manager,
MAHA Maschinenbau
Haldenwang
GmbH & Co. KG



Patrick Fruth
Mitglied der Geschäfts-
leitung, Leiter Geschäfts-
feld Consulting & Audit,
TÜV SÜD Auto Plus GmbH



Stefan Gaul
Geschäftsführer, API
Automotive Process
Institute



Werner Gossmann
Servicemarketing,
Robert Kunzmann
GmbH & Co. KG



Georg Hensch
CEO ResultNetworks GmbH,
Referent der TAK



Karl Hell
Bereichsleiter Aftersales,
Hyundai Motor Deutschland
GmbH



Harald Pfau
Vorstand, Werbas AG



Jenny Schubert
Training und
Kommunikation

Moderation und fachliche Leitung:



Thomas Timmers
Beratung – Training –
Coaching



Thomas Wagner
Serviceleiter, Autohaus
Falter GmbH



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur Fachmagazin
AUTOHAUS



Frank Schlieben
Chefredakteur Fachmagazin
asp – Auto Service Praxis

Anmeldung

Fax: +49 89 203043-1293

Anmeldung im Internet: www.autohaus.de/akademie
oder per Post an: Springer Fachmedien München GmbH, AUTOHAUS akademie
Manuela Vogl, Aschauer Straße 30, 81549 München

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Manuela Vogl: **Telefon +49 89 203043-1282**

Ja, wir nehmen am Kongress „Die Zukunft der Dialogannahme“ am 4. Juli 2012 in Bad Homburg teil:

Teilnehmer:

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

Funktion

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

Funktion

Die Teilnahmegebühr beläuft sich auf 499,- Euro, inkl. Mittagessen, Tagungsgetränken, Kaffeepausen und Teilnehmerunterlagen. **Ab dem zweiten Teilnehmer desselben Unternehmens reduziert sich der Preis auf 449,- Euro. AUTOHAUS-Abonnenten und Kunden von API – Automotive Process Institute, ASP Automotive, MAHA Maschinenbau Haldenwang sowie TÜV SÜD Auto Service erhalten einen Sonderpreis von 399,- Euro.**

Kundennummer (bitte ggfs. angeben)

Termin/Veranstaltungsort:

Mittwoch, 4. Juli 2012

Der Kongress beginnt um 09:00 Uhr und endet gegen 18:00 Uhr.

Steigenberger Hotel Bad Homburg

Kaiser-Friedrich-Promenade 69–75, 61348 Bad Homburg v. d. Höhe

Telefon: +49 6172 181-0, Telefax +49 6172 181-630

E-Mail: bad-homburg@steigenberger.de

Absender/Rechnungsanschrift:

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die AGB, zu finden unter www.autohaus.de/akademie.

Datum/Unterschrift

Bei gegebenem Anlass werden wir Ihre E-Mail-Adresse nutzen, um Sie über ähnliche Waren bzw. Dienstleistungen zu informieren. Sie können dieser Nutzung jederzeit durch eine E-Mail an akademie@springer.com oder ein Fax an +49 89 203043-1293 widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn 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.

AUTOHAUS
akademie

asp
AUTO SERVICE PRAXIS

TÜV SÜD
Auto Service

Maschinenbau Haldenwang
MAHA

ASP
Automotive Process Institute
HELIX VAPORIL Vmax

API AUTOMOTIVE
PROCESS
INSTITUTE