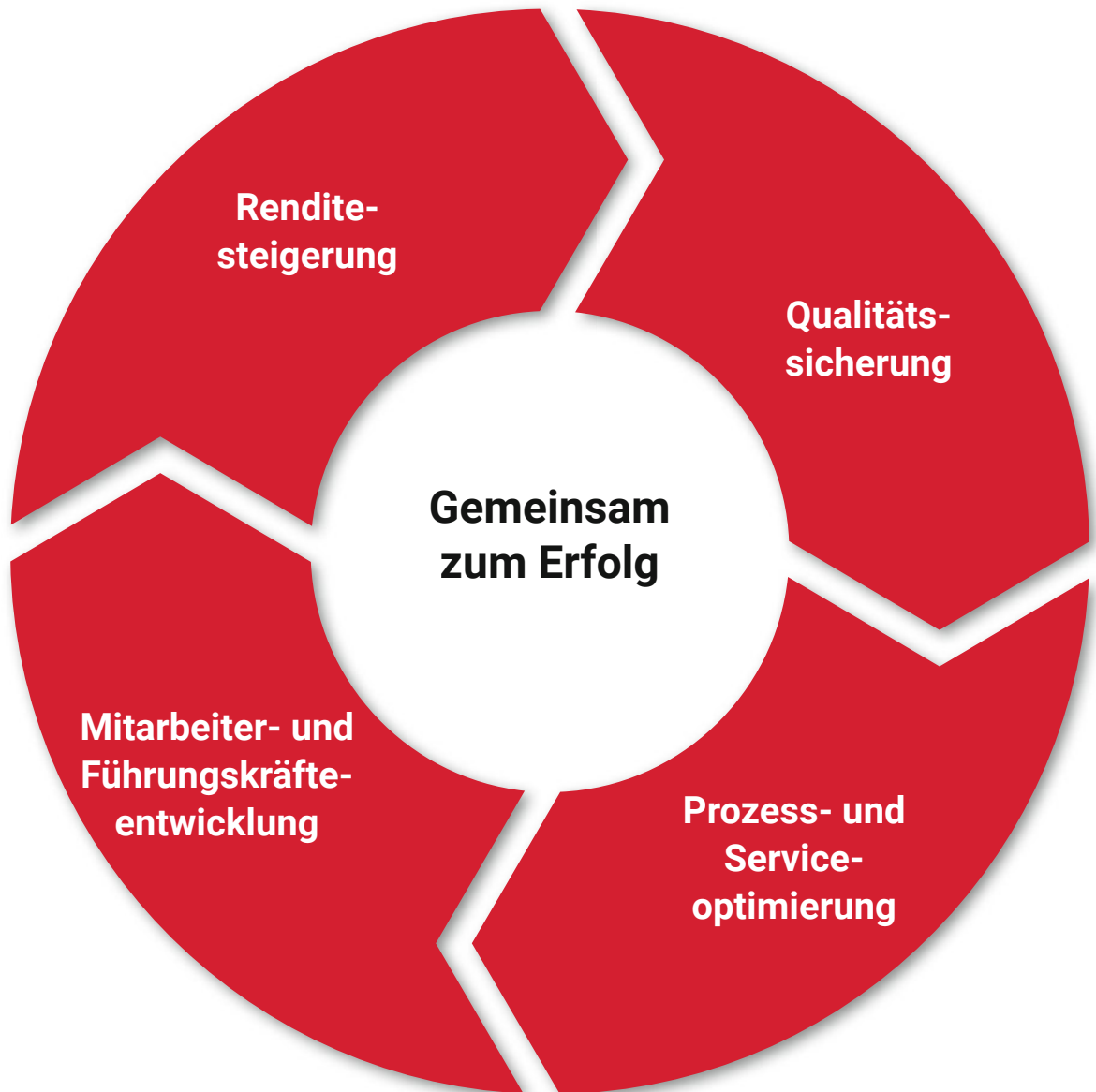




Kundenakademie

Gemeinsam zum Erfolg!

Kernthemen



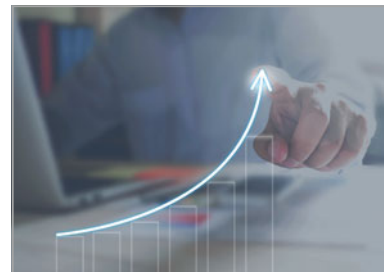
Ihre Vorteile

- ✓ Individuelle, auf Ihre Bedarfe zugeschnittene Leistungen
- ✓ Hohe technische und kaufmännische Kompetenz
- ✓ Bundesweites Expertennetzwerk an Beratern, Trainern, Coaches, Fachexperten und Rechtsanwälten
- ✓ Erkennen und Realisieren bisher ungenutzter Wachstums- und Verbesserungspotenziale
- ✓ Alle Leistungen aus einer Hand
- ✓ „Wir können Autohaus!“

Unser Leistungsangebot

► Renditesteigerung

- Wirtschaftlichkeit im Kundendienst
- Unfallschaden im Kfz-Betrieb-Haftpflicht und Kasko
- Professionelles Gebrauchtwagenmanagement
- Steuern mit Kennzahlen
- autorechtaktuell.de – Schadentage Unfallschadenmanagement



► Qualitätssicherung

- Qualitätsmanagement im Autohaus
- Profi-Werkstatttest
- Q-Checks
- Mystery Calls
- Kaufrecht im Autohaus
- Werkstatt- und Reparaturrecht



► Prozess- und Serviceoptimierung

- Optimale Auftragsabwicklung
- Optimierung der Werkstattabläufe
- Lean Management – Erhöhung der Wertschöpfung im schlanken Unternehmen
- Serviceverkauf durch Dialogannahme
- Professionelle Unfallschadenabwicklung – Abstimmung der Prozesse im Kfz-Betrieb



► Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung

- Arbeitsrechtspraxis im Kfz-Betrieb
- Coaching Inspektion & Wartung
- Erfolgreiche Gesprächsführung mit Mitarbeitern und Kunden
- Fit für Führung
- Im Kundendialog überzeugen
- Arbeitssicherheit – Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft für Arbeitssicherheit





► **Wirtschaftlichkeit im Kundendienst**

Ziel:

Grunddaten vorhandener Analyseinstrumente zur Darstellung der Ist-Situation des Betriebs nutzen. Kennzahlen aus der After-Sales-Analyse realistisch beurteilen und die Kalkulation eines Verrechnungssatzes durchführen bzw. nachvollziehen.

Inhalte:

- Vorbereitung der benötigten Unterlagen (Analysen)
- Auswertung der Leistungserfassung und Zeitleistung (von bezahlten zu verkauften Stunden), wirtschaftlicher Personaleinsatz
- Einflussfaktoren auf Kennzahlen der After-Sales-Analyse
- relevante Kennzahlen/Größen zur Verrechnungssatz-Kalkulation; Kalkulationsmodell; gestaffelte Verrechnungssätze
- Preisfindung bei Servicepaketen, Erarbeitung betriebsindividueller Maßnahmen

► **Unfallschaden im Kfz-Betrieb-Haftpflicht und Kasko**

Ziel:

Sie und Ihre Mitarbeiter lernen, wie Haftpflicht- und Kaskoschäden rechtssicher und ergebnisoptimierend abgewickelt werden können.

Inhalte:

- Materielles Recht – Grundlagen
- Das neue Rechtsdienstleistungsgesetz
- Unfallschaden als Kundenbindungsinstrument/ Haftpflichtschaden/Kasko

- Formulare, Arbeitshilfen/Abwicklung eines Verkehrsunfalls/Praxisfälle
- Datenbank autorechtaktuell.de – tagesgenaue Informationen rund um das Autorecht für Kfz-Betriebe

► **Professionelles Gebrauchtwagenmanagement**

Ziel:

Gebrauchtwagenverantwortliche bzw. zukünftige Verantwortliche kennen Grundlagen und Erfolgsfaktoren des Gebrauchtwagenmanagements sowie aktuelle Instrumente und Trends. Die Zertifizierung soll dabei helfen, den Geschäftsbereich Gebrauchtwagen professionell auszubauen oder zu stärken.

Hierbei soll das langfristige Ziel im Autohaus eine Reduzierung der Standzeit, die Steigerung des Absatzes von Neu- und Gebrauchtwagen sowie eine Erhöhung des Bruttogewinns sein.

Inhalte:

- Grundlagen Gebrauchtwagenprozess
- Aktuelle Entwicklungen und Trends im Fahrzeughandel
- Best Practices zur Reduzierung von Standzeiten, zur Steigerung des Absatzes von Neu- und Gebrauchtwagen und zur Erhöhung des Bruttogewinns
- Kenntnis des Auftrags und dessen Umsetzung im eigenen Autohaus
- Besonderheiten und Knackpunkte einer erfolgreichen Bilderpräsentation
- Überblick über Kundenbewertungssysteme
- Individueller Praxis-Check
- Zertifizierung

Renditestigerung

► Steuern mit Kennzahlen

Ziel:

Sie lernen das notwendige Handwerkszeug kennen, um Ihre Kernprozesse zielgerichtet und effizient zu messen und auf Basis von Kennzahlen operativ zu steuern.

Inhalte:

- Arten von Kennzahlen
- Steuerungskennzahlen und deren Interpretation
- Qualitäts- und Prozesskennzahlen im Autohaus
- Definition von Kennzahlen und Einflussfaktoren
- Zielwerte, Abweichungen und Gegenmaßnahmen
- Kennzahlenkaskade
- Visualisierung von Kennzahlen
- Steuerungsmechanismen und PDCA-Zyklus

► autorechtaktuell.de – Schadentage Unfallschadenmanagement

Ziel:

Maximierung der betrieblichen Erträge im Zusammenhang mit Unfallschäden durch ein ganzheitliches Vertriebs- und Schadenmanagementsystem.

Inhalte:

- Marktanalyse/Rechtsgrundlagen
- Vertrieb als Schlüsselposition im Unfallschadenmanagement
- Wiederbeschaffungswert, Restwert und merkantile Wertminderung – die Auswirkungen
- Konkrete und fiktive Abrechnung – Grundlagen
- Abwicklung KH-Schaden und Kaskoschaden
- Aktuelle Rechtsprechung von A-Z/Umgang mit Kürzungen/Formulare
- Chancen und Risiken des Rechtsdienstleistungsgesetzes



► Qualitätsmanagement im Autohaus

Ziel:

Die Teilnehmer können Qualitätsmanagement-Prozesse und -Arbeitsabläufe nachhaltig verbessern, das Qualitätsmanagement nach der DIN ISO 9001 optimal organisieren, mittels der PDCA-Methode die Qualität im Autohaus nachhaltig verbessern, Prozesse und Arbeitsabläufe definieren und dokumentieren und eigene Bewertungsmaßstäbe definieren.

Inhalte:

- Vorbesprechung im Autohaus
- Implementierung des QM-Beauftragten
- Organisation des Qualitätsmanagements nach DIN ISO 9001
- QM-Projektmanagement und Prozessoptimierung
- Regelkommunikation im Qualitätsmanagement/ Nachbetreuung

► Profi-Werkstatttest

Ziel:

Das Autohaus erhält einen Einblick, wie ein Kunde sein Autohaus erlebt, und Rückmeldung über die aktuelle Umsetzung der Autohausstandards.

Aufgedeckte Abweichungen im Serviceablauf und Werkstattablauf können sofort analysiert und abgestellt werden.

Inhalte:

- Aufdeckung von Abweichungen in der Werkstattleistung
- Aufdeckung von Abweichungen in der Serviceleistung
- Kompletter Servicevorgang wird analysiert
- Neutrale Überprüfung des Autohauses
- Kurzschulung bei Abweichungen

► Q-Check

Voraussetzungen:

Die Teilnahme ist nur für Vertragswerkstätten von Audi, VW oder Škoda möglich.

Ziel:

Die Teilnehmer kennen alle Vorgaben aus den Service-Kernprozessen, die für die Durchführung von Q-Checks nach Herstellervorgaben erforderlich sind. Die Teilnehmer können den Q-Check Teil 1 & Teil 2 umsetzen und Ursachen für gefundene Abweichungen ermitteln.

Inhalte:

- Philosophie des Q-Check
- Erklärung aller Prüffragen aus Q-Check Teil 1 & 2
- Ermittlung von Ursachen
- Praxisbeispiele

Qualitätssicherung

► Mystery Calls

Ziel:

Autohausverantwortliche erhalten Transparenz darüber, wie mit eingehenden Telefonaten und Kundenanfragen umgegangen wird (Professionalität und Kundenfreundlichkeit) und ob die Kundenwünsche entsprechend den Erwartungen umgesetzt sind. Handlungsbedarfe sind ermittelt und Gegenmaßnahmen (z. B. Schulungsbedarfe) können zielgerichtet definiert werden.

Nutzen:

- Optimale Auslastung der Werkstatt durch sichere Planung
- Namen und Kontaktdaten der Kunden sind erfasst
- Was ist beim Termin alles zu beachten (Beanstandungen, Zusatzarbeiten)
- Die Kundenmobilität ist erfragt worden (Mietwagen etc.)
- Der „erste Eindruck“ verhilft zu mehr Kundenbindung
- Telefonische Erreichbarkeit grundsätzlich

Inhalte:

- Standardfragen bei der Terminvereinbarung
- Überprüfung der Erfassung der relevanten Kundendaten (z. B. Kontaktdaten, Beanstandungen, Zusatzarbeiten, Terminalalternativen und -präferenzen, Mietwagenbedarf etc.)
- Neutrale Überprüfung der Telefonischen Erreichbarkeit
- Transparenz zu Handlungsbedarfen (z. B. Schulungsbedarfe, Prozessanpassungen, fehlende Standards etc.)

► Kaufrecht im Autohaus

Ziel:

Rechtssichere Abwicklung von Autokäufen und Vermeidung von Haftungsfallen.

Inhalte:

- Materielles Recht – Grundlagen
- Kaufvertragsrecht – allgemein
- Besonderheiten beim Neu- und Gebrauchtfahrzeugkauf (An- und Verkauf)
- Kaufrecht und Unfallschaden
- Finanzierung/Leasing/Versicherungsverträge

► Werkstatt- und Reparaturrecht

Ziel:

Sie und Ihre Mitarbeiter erhalten einen Überblick über die rechtlichen Rahmenbedingungen von Werkstattbetrieb und Reparaturen mit dem Ziel, Haftungsfallen für Ihren Betrieb zu vermeiden.

Inhalte:

- Marktverhältnisse / Rechtsgrundlagen
- Terminüberschneidung und Verzugshaftung
- Preisvereinbarung/Kostenvoranschlag/Vergütungsanspruch
- Auftragsumfang/Hauptpflichten des Bestellers
- Sicherungspflichten und Sicherungsrechte Werkstatt/Sachmängelhaftungsfragen
- Zahlungsverzug/Verjährung des Werklohns
- Deliktische Haftung/Verfahrensfrage



► **Optimale Auftragsabwicklung**

Ziel:

Sie erkennen die erforderlichen organisatorischen Strukturen und kundenorientierte Ablaufprozesse im Service und leiten daraus persönliche Handlungsfelder ab. Sie lernen die Zusammenhänge und Verbindungen zwischen Terminplanung, Auftragsvorbereitung, Auftragsabwicklung und Teilelogistik kennen. Sie erkennen die Bedeutung und Zusammenhänge der Serviceprozesse, die den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Betriebs maßgeblich beeinflussen.

Inhalte:

- Organisationsstrukturen und Erfolgsfaktoren für ideale Auftragsabwicklung im Service
- Erarbeitung optimaler Arbeitsabläufe zur Kundenzufriedenheit
- Analyse der Terminvereinbarung
- Empfehlungen zur Prozessoptimierung

► **Optimierung der Werkstattabläufe**

Ziel:

Die Teilnehmer können ein Serviceereignis aus Kundensicht analysieren sowie interne Abläufe analysieren, gezielte Verbesserungspotenziale ableiten und Hilfsmittel zur Werkstattorganisation einsetzen.

Inhalte:

- Ist-Aufnahme
- Ermittlung von Störungen

- Aufdeckung von Verbesserungspotenzialen zu den Abläufen in der Werkstatt
- Erstellung eines betriebsindividuellen Maßnahmenplans
- Ergebnispräsentation vor der Geschäftsführung

► **Lean Management – Erhöhung der Wertschöpfung im schlanken Unternehmen**

Ziel:

Sie lernen die wichtigsten Lean-Management-Methoden kennen und sind in der Lage, den Wertschöpfungsanteil in Ihrem Unternehmen messbar zu erhöhen. Sie erkennen Einsparpotenziale und beugen Verschwendung vor. Sie sind befähigt, einen entscheidenden Beitrag zur Effizienzsteigerung in Ihrem Unternehmen zu leisten.

Inhalte:

- Lean Management: Grundlagen und Psychologie des Veränderungsprozesses
- Arten der Verschwendung, Lean-Prinzipien, Teamentwicklung
- Aufgaben der Führung im schlanken Unternehmen
- Arbeitsplatzgestaltung mit dem 5S-Umsetzungskonzept
- Rüstzeitreduzierung mit dem SMED-Umsetzungskonzept
- Wertströme aufnehmen und verbessern
- Logistische Prinzipien (Milkrun, FIFO, Kanban, Einzelstückfluss ...)
- Kennzahlen des Veränderungsprozesses „Shopfloor-Management“

Prozess- und Service- optimierung

► Serviceverkauf durch Dialogannahme

Ziel:

Die Teilnehmer lernen, die Dialogannahme als Kundenbindungsinstrument und als Möglichkeit zur Umsatzsteigerung aktiv zu nutzen und ihre Argumentation durch die Formulierung des Kundennutzens und Einsatz von Fragetechniken zu optimieren.

Inhalte:

- Marktverhältnisse/Rechtsgrundlagen
- Terminüberschneidung und Verzugshaftung/ Zahlungsverzug
- Preisvereinbarung/Kostenvoranschlag/ Vergütungsanspruch
- Auftragsumfang/Hauptpflichten des Bestellers
- Sicherungspflichten und Sicherungsrechte der Werkstatt
- Sachmängelhaftungsfragen

► Professionelle Unfallschadenabwicklung – Abstimmung der Prozesse im Kfz-Betrieb

Ziel:

Erlangen und Vertiefen der Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen und der ersatzfähigen Positionen für Autohäuser im Zusammenhang mit Unfallschäden.

Inhalte:

- Unfallschaden als Kundenbindungsinstrument
- Vertrieb – Schlüssel eines erfolgreichen Unfallschadenmanagements
- Homepagegestaltung in Sachen Unfallschaden
- Sonderprobleme KH und Kasko und Quotenrecht
- Dienstleister des Reparaturbetriebs in der Unfallschadenabwicklung



► **Arbeitsrechtpraxis für Kfz-Betriebe – gewinnen Sie erhöhte Rechtssicherheit in schwierigen Führungssituationen**

Ziel:

Erfolgreiche Büro- und Mitarbeiterführung – von der Einstellung bis zum Ausscheiden von Mitarbeitern – hat immer auch eine arbeitsrechtliche Seite. Treffen Sie künftig, auch in schwierigen Situationen, persönliche und sozial kompetente Entscheidungen.

Inhalte:

- Rechtssichere Vorbereitung der Einstellung – worauf muss ich achten?
- Optionale Gestaltungen im Arbeitsvertrag Ihres Mitarbeiters
- Schwierige Mitarbeiter führen – welche Herausforderungen muss ich beachten?

► **Coaching Inspektion & Wartung**

Ziel:

Den Mitarbeitern des Autohauses wird aufgezeigt, wie wichtig es ist, bekannte und vermeintlich bequeme Routinen zu durchbrechen, um dadurch erfolgreicher zu arbeiten. Besonderes Augenmerk liegt auf dem Rollenverständnis der Autohausmitarbeiter in Bezug zum Kunden. Ebenso wird die Wichtigkeit der Diagnose und der Wartungsarbeiten im Hinblick auf die Werkstattdurchgänge und die Ausschöpfung des Reparaturpotenzials herausgearbeitet.

Inhalte:

- Bestandsaufnahme im Servicebereich und in der Werkstatt
- Vergleichstest Fahrzeugdiagnose
- Vorbereitung des Workshops nach Erkenntnissen aus der Bestandsaufnahme
- Inhouse-Workshops mit Werkstatt- und Servicemitarbeitern, inkl. Auszubildende
- Erstellung eines Maßnahmenplans für den Betrieb

► **Erfolgreiche Gesprächsführung mit Mitarbeitern und Kunden**

Ziel:

In diesem Seminar entwickeln Sie Ihren Kommunikationsstil so weiter, dass Sie auch in schwierigen Gesprächen den Überblick behalten, das Gespräch steuern und dabei selbstsicher, kompetent und überzeugend auftreten. Sie sind in der Lage, Engagement und Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter zu wecken und zu entwickeln.

Inhalte:

- Gesprächsarten in Bezug auf Mitarbeiter und Kunden
- Grundlagen des Gesprächs- und Verhandlungsprozesses
- Erkennen und Beheben von Widerständen
- Erfolgreiche Gesprächs- und Verhandlungstechniken

Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung

► Fit für Führung

Ziel:

Wer die Verantwortung für einen Kfz-Betrieb trägt, muss die Qualität seiner Führung vom ersten Tag an unter Beweis stellen. Führung ist ein Beruf wie jeder andere auch – und somit erlernbar! Führen ist hierarchiefrei, das heißt, es funktioniert sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Kunden!

Inhalte:

- Lernen, welche Führungsinstrumente Sie professioneller führen lassen
- Etwas über sich selbst und den eigenen Führungsstil erfahren
- Erkennen, dass Ihre eigene Persönlichkeit Ihr stärkstes Führungsinstrument ist
- „Lust auf Führung“ entwickeln

► Im Kundendialog überzeugen

Ziel:

Die Teilnehmer können, im Beratungsgespräch Bedürfnisse des Kunden erkennen und zur nutzenorientierten Argumentation für angebotene Produkte und Dienstleistungen einsetzen. Signale des Kunden sensibler wahrnehmen, einordnen und darauf reagieren. Verbale und nonverbale Kommunikationsmittel zur bewussten Kundensteuerung einsetzen und auf den „ersten Eindruck“ bewusst Einfluss nehmen.

Inhalte:

- Routinierte Anwendung von Kommunikationstechniken
- Erfolg im Gespräch auch mit schwierigen Kunden?
- „Kundenbindung“ ist mehr als nur Freundlichkeit! Was können wir noch tun?
- Beobachtung des kommunikativen Verhaltens des Mitarbeiters im Service
- Praxis-Simulationen / Rollenspiele
- Abschließendes Feedback

► Arbeitssicherheit – Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft für Arbeitssicherheit

Ziel:

Erforderliche Kenntnisse aus dem Sicherheits- und Gesundheitsschutz durch Methodenkompetenz und Sozialkompetenz zu vermitteln. Durch den Einsatz von Lernbegleitern werden die Teilnehmer aktiv und passiv geschult.

Inhalte:

- Einführung in die Ausbildung und Aufgaben der SIFA
- Arbeitssystem und betriebliche Organisation
- Beurteilung von Arbeitsbedingungen
- Arbeitssystemgestaltung
- Integration des Arbeitsschutzes in die betriebliche Organisation

Ihre Ansprechpartner



Markus Bahsler
Leiter Akademie
Fon: 0711 97676-200
Seminare, Beratung,
Coaching
markus.bahsler@
gtue.de



Alexandra Müller
Sachbearbeiterin
Akademie
Fon: 0711 97676-207
Organisation
alexandra.mueller@
gtue.de

Bei Fragen, Anregungen und Wünschen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung –
nehmen Sie Kontakt mit uns auf!