

## Module

- Modul 1: Kommunikation Grundlagen – 2 Tage KDB / Techn. / EV

Themenauswahl:

- Kommunikationsprozess
- Regeln der Kommunikation
- Aktives Zuhören
- Fragetechnik
- Kundenerwartungen
- Verhalten am Telefon

Kursziel: Grundlagen der Kommunikation im Kundenkontakt und im Umgang mit Mitarbeitern kennen und verstehen

- Modul 2: Kundendienst Teil 1 – 2 Tage mit Übernachtung KDB / Techn.

- Aktuelle Marktsituation
- Anmeldung und Terminvereinbarung
- Auftragsvorbereitung
- Teile Disposition
- Aktive Annahme

Kursziel: Die Aufgaben eines Kundendienstberaters in einem ersten Teil analysieren und erlernen

- Modul 2: Ersatzteilverkauf Grundlagen – 2 Tage nur für EV

- Aktuelle Marktsituation
- Ersatzteil - Kennzahlen
- Der Werkstattkunde
- Der beratende Verkaufsprozess
- Dienstleistungsbesuch

Kursziel: Die Aufgaben eines Ersatzteil-Verkaufsberaters analysieren und erlernen

- Modul 3: Kundendienst Teil 2 – 2 Tage KDB / Techn.

- Auftragsverfolgung
- Qualitätskontrollen
- Rechnungsstellung
- Fahrzeugübergabe
- Nachbetreuung
- Kundenbindungsaktivitäten
- Dienstleistungsbesuch

Kursziel: Die Aufgaben eines Kundendienstberaters in einem zweiten Teil analysieren und erlernen

Modul 4: Umgang mit Beanstandungen – 1 Tag BL / KDB / Techn. / EV

- Grundsätzliches zu Beanstandungen
- Kundenerwartungen
- Das Reklamationsgespräch
- Die schriftliche Beanstandung
- Tipps und Tricks bei der Bearbeitung von Beanstandungen
- Bearbeiten von Praxisfällen
- Konfliktbewältigung

Kursziel: Den Umgang mit Beanstandungen erlernen und diese zu einem positiven Abschluss bringen können

Modul 5: Arbeitstechnik und Organisation – 1 Tag BL / KDB / EV

- Die Zeit
- Prioritäten richtig setzen
- Energiebilanz verbessern - Umgang mit Stress
- Planung
- Richtiges Delegieren
- Organisationsformen
- Richtiges Führen

Kursziel: Durch eine optimale Organisation und Arbeitstechnik die menschliche Leistungsfähigkeit verbessern

Modul 6: Garantie- und Kulanzwesen – 1 Tag KDB / EV

- Bearbeitung von Garantie- und Kulanzanträgen, Richtlinien
- Durchführung durch Hersteller / Fz-Importeur

Kursziel: Den Umgang mit Garantie- und Kulanzangelegenheiten beherrschen

Modul 7a: Aktives Verkaufen – Zusatzdienstleistungen – 1 Tag KDB

- Der Servicemarkt
- Der Kundendienstprozess
- Kundenbedürfnisse und Kaufmotive
- Verkaufsargumentation
- Einwandbehandlung
- Servicemarketing

Kursziel: Die Kundenbeziehung festigen, Zusatzerträge sichern durch Erkennen und Befriedigen der zusätzlichen Kundenbedürfnisse

Modul 7b: Zubehörverkauf – „Der Zubehörverantwortliche“ – 2 Tage BL / KDB / EV

- Aktuelle Marktsituation
- Der Zubehörmarkt
- Kundenbedürfnisse und Kaufmotive
- 10 Punkte für ein erfolgreiches Zubehörgeschäft
- Mitbewerberbesuch

Kursziel: In der Lage sein, den Verkauf von Zubehör und Zusatz-Dienstleistungen erfolgreich zu organisieren

- Modul 8: Recht im Kundendienst – 1 Tag BL / KDB
- Gesetzliche Grundlagen
  - Vertragsrecht
  - Besonderheiten im Autogewerbe: Retentionsrecht, Produkthaftpflicht, Zession, Schuldbetreibungs- und Konkursrecht
  - Praxisfälle
- Kursziel: Sicherheit im Umgang mit rechtlichen Themen im automobilen Kundendienst
- 
- Modul 9: Kalkulation im Kundendienst – 2 Tage BL / KDB
- Führen mit Kennzahlen
  - Werkstattstunden – Kalkulation
  - Preiskalkulation
  - Kalkulation von Dienstleistungen, Produkten und Aktionen
  - Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes
- Kursziel: Den Bereich Kundendienst nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten führen können
- 
- Modul 10: Unfallschadenabwicklung im Kundendienst – 1 Tag BL / KDB
- Haftpflichtrecht im Strassenverkehr
  - Versicherungsrelevante Themen
  - Schadensberechnung
  - Fz-Instandsetzung
  - Durchführung durch Fahrzeugexperten
- Kursziel: Sicherheit im Umgang mit der Schadensabwicklung im automobilen Kundendienst

Abkürzungen:

BL	Betriebsleiter Technik / Werkstattleiter
KDB	Kundendienstberater
EV	Ersatzteil – Verkaufsberater / Logistiker
Techn.	Technisches Werkstattpersonal