

KUNDENDIENSTBERATER/IN – SCHLÜSSELFUNKTION IM GARAGENBETRIEB

Der Kundendienst ist das wichtigste Bindeglied des Garagenbetriebs zum Kunden, aber auch zu den verschiedenen internen Abteilungen. Der Kundendienstberater hat zweifellos die Schlüsselfunktion in Bezug auf die Kundenzufriedenheit, was sich positiv auf das Betriebsergebnis auswirkt. Über die Wichtigkeit, die Fähigkeiten und die zu verwendenden Hilfsmittel zur gewinnbringenden Ausübung des Serviceberater-Jobs wurde schon viel Tinte verwendet. Bei der Umsetzung dieser guten Gedanken im Training blieb oft das wirklich Hilfreiche auf der Strecke.



Vor einigen Jahren haben die Verantwortlichen von Jaguar/Land Rover Schweiz, der Subaru Schweiz AG und zu einem späteren Zeitpunkt auch Ford Switzerland sich zur Aufgabe gemacht, den Kundendienstberatern die entsprechende Unterstützung für zukünftige An- und Herausforderungen zukommen zu lassen. In einem ersten Schritt entwickelten und stellten sie ihrem Vertreternetz ein modulares, inhaltlich abgestimmtes Kursangebot zur Verfügung, welches aus zehn Kursteilen besteht.

Durch die Zusammenarbeit der drei Importeure können die Lehrgänge mindestens einmal jährlich in zwei Landessprachen angeboten werden. Dies ist ein weiteres positives, durchaus erwähnenswertes Merkmal der markenübergreifenden Zusammenarbeit zur Sicherstellung der Kontinuität und der Regelmässigkeit des Angebotes. Ford Switzerland startete anfangs 2011 ihre Neuausrichtung in der Kundendienstberatersausbildung mit einem aufwändigen und umfangreichen eintägigen Levelcheck. So erhielten erfahrene Kundendienstberater/innen, wie auch Neueinsteiger, einerseits ihre Stärken, andererseits all jene Bereiche ausgewiesen, welche einer Förderung bedürfen. Aufgrund des Resultates wurde für jeden Teilnehmer der individuelle Kursbedarf festgelegt.

Zertifizierter Kundendienstberater		
<p>Levelcheck 1 Tag</p> <p>Fakultativ. Dient der Bedarfsabklärung oder Eignungsabklärung eines potenziellen Kundendienstberaters</p> <p>Interaktiv -Rollenspiele: Fahrzeugannahme Fahrzeug Rückgabe Zubehörverkauf Zusatzverkauf</p> <p>Multiple Choice: Kalkulation Versicherungsrecht Recht und Gesetz Reklamation Kommunikation</p> <p>Dauer 1 Tag</p>	<p>Lehrgangsinhalt, Kursmoduldauer ist 1 bis 2 Tage</p> <p>Total neun ein- oder zweitägige Kursmodule, Gesamtdauer aller Module sind 14 Kurstage. Voraussetzung zum Erlangen des Zertifikates ist der Besuch aller Module oder alternativ ein vorgängiger Levelcheck zur Festlegung des Kursbedarfs des Kandidaten. Modul 6 ist eine markeninterne Schulung im Garantie- und Kulanzwesen. Der Besuch einzelner Module ist durchaus möglich.</p> <p>Modul 1 Kommunikation Modul 2 Kundendienst Modul 3 Kundendienst Modul 4 Reklamation Modul 5 Arbeitstechnik Modul 6 Markenspezifisch Modul 7 Zusatzverkäufe & Zubehör Modul 8 Recht Modul 9 Kalkulation Modul 10 Versicherung</p> <p>Kursdauer je nach Resultat des Levelchecks total bis max. 14 Tage</p>	<p>Zertifizierung 1 Tag</p> <p>Fakultativ. Evaluation nach Kursbesuch als Lernkontrolle. Jedoch Bedingung für die Ausstellung des Zertifikats.</p> <p>Interaktiv -Rollenspiele: Fahrzeugannahme Fahrzeug Rückgabe Zubehörverkauf Zusatzverkauf</p> <p>Multiple Choice: Kalkulation Versicherungsrecht Recht und Gesetz Reklamation Kommunikation</p> <p>Dauer 1 Tag</p>

Der Gedanke der Effizienz für den Garagenbetrieb, die Reduktion der Kurstage und die Motivation des Mitarbeiters liegen diesem Ansatz zugrunde. Aufgrund der positiven Erfahrungen wird dieser Levelcheck in regelmässigen Abständen angeboten.

Als nächster Schritt zu dieser praxisnahen, modularen Ausbildung bietet sich eine „Vor-Ort-Schulung“ im Sinne einer Konsolidierung von Theorie und Praxis an, welche die individuellen, personellen und infrastrukturellen Gegebenheiten im jeweiligen Betrieb berücksichtigt.

Das Schulungskonzept wurde durch die Vertreter der genannten Marken an AUTOMOTIVE TRAINING delegiert, welche die Ausbildungsverantwortung trägt. Die Praxisnähe, die Erfahrung von AUTOMOTIVE TRAINING in praxisgerechter Schulung und die enge Zusammenarbeit mit den drei Importeuren gewährleisten einen sehr hohen Qualitätsstand der Ausbildung.

Die komplette Ausbildung (9 Module, Levelcheck und „Vor-Ort-Schulung“) oder die einzelnen Module stehen auch jedem Markengaragisten ausserhalb des Jaguar/Land Rover-, Subaru- und Ford-Vertreternetzes zu attraktiven Konditionen offen.

Sind Sie interessiert am Kursplan oder an Informationen betreffend Kursorte? AUTOMOTIVE TRAINING steht Ihnen für Auskünfte und allfällige Anmeldungen an einzelne Module oder den ganzen Lehrgang unter www.automotivetraining.ch zur Verfügung.

N.B. Die im Text verwendete männliche Form des Kundendienstberaters beinhaltet ebenfalls alle Mitarbeiterinnen dieser Berufsbezeichnung.