

Module

- Modul 1: Kommunikation Grundlagen 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 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 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 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 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 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 KDB / EV

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

Kursziel: Den Umgang mit Garantie- und Kulanzangelegenheiten beherrschen

Modul 7: Zusatzverkauf und Zubehör 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 BL / KDB
- Gesetzliche Grundlagen
 - Vertragsrecht
 - Besonderheiten im Autogewerbe: Retentionsrecht, Produkthaftungspflicht, Zession, Schuldbetreibungs- und Konkursrecht
 - Praxisfälle

Kursziel: Sicherheit im Umgang mit rechtlichen Themen im automobilen Kundendienst

- ☑ Modul 9: Kalkulation im Kundendienst 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: Versicherung im Kundendienst (Durchführung durch Fahrzeugexperten) BL / KDB
- Haftpflichtrecht im Strassenverkehr
 - Versicherungstechnik, Versicherungsprodukte
 - Schadensberechnung
 - Fz-Instandsetzung

Kursziel: Sicherheit im Umgang mit versicherungsspezifischen Themen im automobilen Kundendienst

Abkürzungen:

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