

Module

Modul 1: Kommunikation Grundlagen – 2 Tage

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

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

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

Modul 3: Kundendienst Teil 2 – 2 Tage

- 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

- 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

- 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

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

Kursziel: Den Umgang mit Garantie- und Kulanzangelegenheiten beherrschen

☑ Modul 7: Zubehörverkauf – „Der Zubehörverantwortliche“ – 2 Tage

- 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

- 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

- 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

- Haftpflichtrecht im Strassenverkehr
- Versicherungsrelevante Themen
- Schadensberechnung
- Fz-Instandsetzung
- Durchführung durch Fahrzeugexperten

Kursziel: Sicherheit im Umgang mit der Schadensabwicklung im automobilen Kundendienst

Wird ab 2018 nur noch bei Bedarf angeboten

Modul 11: Kundenbetreuung mit Social Media im Autohaus – 1 Tag

- die Grundlagen von Social Media im täglichen Umgang
- die Chancen/Gefahren der verschiedenen Plattformen
- Privates und Berufliches gut und einfach trennen
- die verschiedenen Einsatzzwecke der Plattformen
- die Richtlinien in der Anwendung für sich und sein Team

Kursziel: Social Media im aktiven Kundenkontakt korrekt anwenden, sich der eigenen Wirkung im Web bewusst sein und Richtlinien und Werte im Betrieb umsetzen

Wird neu ab 2018 zum Einsatz kommen