

Prozess- und Fachschulungen für den Automobilhandel

Stand 06.2016



SUMA Unternehmensberatung
Sebastian Kemper

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Hinweis zur modularen Nutzung der Schulungen	3
Übersicht Schulungen	4
· Organisation und Kommunikation (Modul 1-4)	5
· Führung und Teamarbeit (Modul 1-3)	7
· Prozess- und Fachschulung: Service Assistenz (Modul 1-2)	9
· Prozess- und Fachschulung: Service Beratung (Modul 1-4)	10
· Prozess- und Fachschulung: Werkstatt (Modul 1-2)	12
Weitere Leistungen	13
Impressum	13

Abkürzungen in den Kurzbeschreibungen

ASL	Aftersalesleiter
GF	Geschäftsführer
GSL	Geschäftsstellenleiter
SA	Serviceassistenz
SB	Serviceberater
SL	Serviceleiter
SPL	Spartenleiter
TL	Teamleiter
TVL	Teilevertriebsleiter
TV-MA	Teilevertriebsmitarbeiter
WMO	Werkstattmonteur
WSL	Werkstattleiter
WST	Werkstatt

Hinweise zur modularen Nutzung der Schulungen

Alle Schulungen und Coachings werden als Paket vorgestellt.

Die Erfahrungen zeigen, dass diese inhaltliche Zusammenstellung sinnvoll ist. Jedoch kann es nach individuellen Bedürfnissen eines Betriebes sinnvoll und lohnenswert sein, nur auf einzelne Inhalte zuzugreifen und diese ggf. mit einzelnen Inhalten anderer Schulungen und Coachings zu kombinieren.

Diese individuelle Zusammenstellung ist grundsätzlich immer möglich.

Übersicht Schulungen

Organisation und Kommunikation

- Kommunikation im Kundenkontakt
- Arbeitsorganisation, Zeit- und Selbstmanagement
- Planung und Durchführung von Mitarbeiter- und Abteilungsbesprechungen
- Abteilungs- und funktionsübergreifende Prozessumsetzung

Führung und Teamarbeit

- Führungskräftecoaching
- Teamcoaching
- Arbeiten und Steuern mit Kennzahlen

Prozess- und Fachschulung: Serviceassistenz

- Optimale Terminvereinbarung
- Gelungene Kundenkoordination

Prozess- und Fachschulung: Serviceberatung

- Optimierungspotenziale im Annahmeprozess und bei der Auftragsgestaltung
- Durchführung einer qualitativen Serviceberatung am Fahrzeug
- Organisation des Tagesgeschäftes (zwischen Annahme und Rückgabe)
- Effiziente Rechnungslegung und optimale Fahrzeugrückgabe

Prozess- und Fachschulung: Werkstatt

- Werkstattdisposition
- Werkstattorganisation

Organisation und Kommunikation

Modul 1: Kommunikation und Kundenkontakt

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Bedeutung der Kommunikation im internen und externen Verhältnis
- ❖ Theoretische Grundlagen – Kommunikationsmodell / Sender-Empfänger-Modell
- ❖ Einfluss der Kommunikation auf die Kundenzufriedenheit
- ❖ Steuerungsmöglichkeiten und Instrumente für eine optimierte Kommunikation im Kundenkontakt

→ Zielgruppe:

- ❖ Alle Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt
- ❖ Speziell: SB, SA, WSL, SL, inkl. Auszubildende

Modul 2: Arbeitsorganisation, Zeit- und Selbstmanagement

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Bedeutung der Strukturierung und Priorisierung von Aufgaben im Tagesgeschäft.
- ❖ Lösungskonzepte, wenn die Arbeitszeit für das Aufgabenpensum nicht mehr ausreicht
- ❖ Steigerung der Effektivität und Effizienz bei der Aufgabenbearbeitung
- ❖ Erstellung konkreter Konzepte und Instrumente zur Optimierung des Zeit- und Selbstmanagements

→ Zielgruppe:

- ❖ Speziell: SB, SA, WSL, TV-MA, SL, TVL, ASL / SPL

Modul 3: Mitarbeiter- und Abteilungsbesprechungen planen und durchführen

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Die Bedeutung des Besprechungswesens für die:
 - erfolgreiche Steuerung des Tagesgeschäfts,
 - Einführung und Umsetzung neuer Maßnahmen,
 - Führungsaufgabe,
 - Mitarbeiterzufriedenheit
- ❖ Besprechungsformen
- ❖ Organisation, Planung, Umsetzung und Nachbearbeitung von Besprechungen - „Regelkreis des Besprechungswesens“

→ Zielgruppe:

- ❖ Speziell: SB, SA, WSL, TV-MA, SL, TVL, ASL / SPL

Modul 4: Abteilungs- und funktionsübergreifende Prozessumsetzung

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Erkennen von klassischen/ immer wiederkehrenden Schnittstellenproblemen
- ❖ Ursachenanalyse bei Schnittstellenproblemen
- ❖ Konkrete, operative Maßnahmen zum Abstellen von Schnittstellenproblemen
- ❖ Der besondere Stellenwert der Kommunikation

→ Zielgruppe:

- ❖ Alle Mitarbeiter, die eigenständig Besprechungen durchführen
Speziell: 1 SL, TVL, WSL, ASL/SPL, GF, GSL, TL

Führung und Teamarbeit

Modul 1: Führungskräftecoaching

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Definition der Führungsaufgaben, Kompetenzen und Zuständigkeiten
- ❖ Mitarbeiterführung / Führungsstil
- ❖ Delegation von Aufgaben
- ❖ Hierarchische Kommunikation
- ❖ Planung und Durchführung von Mitarbeitergesprächen
- ❖ Zusatzpaket: Arbeitsorganisation, Zeit- und Selbstmanagement
- ❖ Zusatzpaket: Mitarbeiter- und Abteilungsbesprechungen

→ Zielgruppe:

- ❖ Alle Mitarbeiter mit Führungs- und Teamverantwortung
- ❖ Speziell: SL, WSL, TVL, ASL/SPL, TL

Modul 2: Teamcoaching

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Chancen und Herausforderungen im Team
- ❖ Erfassung der konkreten Ist-Situation im bestehenden Team
- ❖ Definition von konkreten Chancen und Lösungen zu bestehenden Herausforderungen
- ❖ Erstellen und Verabschieden eines verbindlichen Team-Kodex

→ Zielgruppe:

- ❖ Zusammenarbeitende Teams von mind. drei Mitarbeitern
- ❖ Speziell: SA, SB, WMO, TV-MA

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Definition der wichtigsten Kennzahlen für den Fachbereich
- ❖ Grundlagen zur Aufbereitung, Interpretation und Analyse von Kennzahlen
- ❖ Intensivtraining zur Interpretation und Analyse der wichtigsten Kennzahlen
- ❖ Aufbau/ Konzeption eines Kennzahlen- und Frühwarnsystems
- ❖ Der entscheidende Übergang von der Kennzahlensteuerung zur operativen und qualitativen Prozesssteuerung

→ Zielgruppe:

- ❖ Alle Mitarbeiter, deren Hauptaufgaben von der Kennzahlensteuerung betroffen sind
- ❖ Speziell: SL, TVL, ASL/SPL, GF, GSL, Controller

Prozess- und Fachschulung: Serviceassistenz

Modul 1: Optimale Terminvereinbarung

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Wichtige Standards bei der Terminvereinbarung
- ❖ Besonderheiten bei den unterschiedlichen Kommunikationswegen:
 - telefonische Terminvereinbarung
 - Terminvereinbarung vor Ort
 - Terminvereinbarung durch Service
 - (Online Terminvereinbarung) folgt...
- ❖ Ideale Nutzung von Systemen zur Terminvereinbarung:
 - APAS
 - KSD
 - Key-Reader
- ❖ Umgang mit wiederkehrenden Besonderheiten:
 - Terminfindung, die dem Kunden und der WST- Auslastung gerecht wird
 - Umgang mit Kunden ohne Termin/ Liegenbleibern
 - Einflussmöglichkeiten auf die Kundenerwartungen bei der Terminvereinbarung

→ Zielgruppe: SA

Modul 2: Kundenkoordination

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Bedeutung der Kundenkoordination für den gesamten Prozessablauf
- ❖ Aufgaben der SA beim Empfang des Kunden
- ❖ Steuerungsmöglichkeiten der SA
 - Steuerung der Kunden
 - Steuerung der SB
 - Steuerung der WST

→ Zielgruppe: SA

Prozess- und Fachschulung: Serviceberatung

Modul 1: Optimierungspotenziale im Kundenprozess und bei der Auftragsgestaltung

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Vorbereitung auf Kundentermine
- ❖ Organisation und Gestaltung des Ausnahmeprozesses
- ❖ Erstellung eines effektiven WST-Auftrages
- ❖ Nutzung der vorhandenen Systeme:
 - APAS
 - KSD
 - DMS
 - ISPA Mobil

→ Zielgruppe: SB

Modul 2: Durchführung einer qualitativen Service-Beratung am Fahrzeug

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Zeitmanagement und Ablauforganisation zur Durchführung einer Service-Beratung am Fahrzeug
- ❖ Ideale Einbeziehung des Kunden in den Prozess der Service-Beratung am Fahrzeug
- ❖ Organisationsvorteile der Service-Beratung am Fahrzeug und tatsächlicher Nutzen

→ Zielgruppe: SB

Modul 3: Organisation des Tagesgeschäftes (zwischen Annahme und Rückgabe)

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Monitoring der laufenden Aufträge in der Werkstatt
- ❖ Organisation und Steuerung von Zusatzaufgaben
- ❖ Organisatorische und kommunikative Steuerungsmöglichkeiten bei unerwarteten Situationen:
 - Verschiebung von Fertigstellungsterminen
 - Umgang mit Kunden ohne Termin / unpünktliche Kunden
 - Reklamationsfälle
 - unvollständige Diagnose
 - Auftragserweiterung

→ Zielgruppe: SB

Modul 4: Effiziente Rechnungslegung und optimale Fahrzeugübergabe

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Zeitmanagement bei der Rechnungslegung (Fahrzeug fertig / Rechnung fertig)
- ❖ Betriebswirtschaftliche Anforderung an die Rechnungslegung
- ❖ Rechnungserklärung gegenüber dem Kunden

→ Zielgruppe: SB (ggf. SA)

Prozess- und Fachschulung: Werkstatt

Modul 1: Werkstattdisposition

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Optimale Vorabplanung und Disposition der Aufträge
- ❖ Konzept zur permanenten dynamischen Steuerung der Werkstattdisposition
- ❖ Kommunikation und Abstimmung zwischen Werkstatt und Service Bereich
- ❖ Nutzung von APAS zur Disposition

→ Zielgruppe: Disponenten, WSL/Vertreter

Modul 2: Effiziente Rechnungslegung und optimale Fahrzeugübergabe

→ Schulungsinhalte:

- ❖ Arbeitsorganisation zwischen Werkstattdisposition, Unterstützung der WMO und Endkontrolle
- ❖ Konzepte zur Strukturierung und Priorisierung der Aufgaben und Steigerung der Effizienz

→ Zielgruppe: WSL/Vertreter

Weitere Leistungen

Neben dem oben aufgeführten Auszug an Leistungen im Bereich Schulung / Training / Coaching bieten wir für den gesamten Aftersalesbereich eine Vielzahl weiterer Beratungsdienstleistungen an.

Unsere Schwerpunkte liegen in den Bereichen:

Prozessberatung | Personalmanagement | Bestandsmanagement | Controlling | Investition und Finanzierung | Organisationsentwicklung | Gewährleistungs-/ Garantieabwicklung | Existenzgründung | Sanierung

SUMA Unternehmensberatung
Sebastian Kemper
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Telefon: 02222-99540-73

Telefax: 02222-99540-75

Mobil: 0163-5334409

E-Mail: info@suma-kemper.de

Internet: www.suma-kemper.de

USt-IdNr.: DE268545143