

Das *Plus* für jeden Serviceberater.



◆ Ihre Kosten, Ihr Gewinn

Sie wollen nur ausgewählte Module buchen?

Kein Problem. Alle Module sind thematisch in sich abgeschlossen, so dass Sie auch bei nur einem Modul dessen vollen Nutzen mitnehmen. Der Teilnehmerbetrag pro Modul beträgt 269,- Euro zzgl. MwSt., Innungsmitgliedern gewähren wir 25% Rabatt.

Sie möchten das volle Programm?

Die gesamte Fortbildung zum Serviceberater Plus beträgt 1.060,- Euro zzgl. MwSt., Innungsmitgliedern gewähren wir 25% Rabatt.

Im Preis enthalten sind alle fünf Workshop-Module, inkl. umfangreicher Arbeitsunterlagen, Ihr Zertifikat und Verpflegung während der Workshops. Senden Sie uns einfach mit der Anmeldung Ihre Wunschtermine und die Region(en), in denen Sie an unseren Modulen teilnehmen wollen.

Unsere Referenten



Georg Hensch

Einer der Top-Referenten für Kundenorientierung und Servicemanagement im Autohaus. Der gelernte Kfz-Meister und studierte Betriebswirt ist unter anderem als Referent der BFC für das Thema Kundenorientierung tätig und coacht Händler, Hersteller und Organisationen wie Toyota, Mercedes-Benz, Ford, Peugeot, Volvo, mobile.de und TÜV Nord.



Bernd Kerwien

Gehört zu den renommiertesten Trainern für Servicekommunikation, Motivation und Persönlichkeitsentwicklung im Autohaus. Der Praktiker und Betriebswirt verfügt zusätzlich über eine Qualifikation zum Personal- und Businesscoach und ist seit über 25 Jahren in der Automobilbranche erfolgreich tätig.

Seminar-Anmeldung oder im Internet unter www.tak.de

Aktuelle Termine finden Sie im Internet unter www.serviceberater-plus.de

Fax: (02 28) 91 27-1 59

Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes GmbH (TAK)

Katrin Kohl
Franz-Lohe-Straße 19
53129 Bonn



Name, Vorname _____

Firma _____

Straße _____

PLZ _____ Ort _____

Telefon _____ Fax _____ E-Mail _____

zu folgendem/in TAK-Seminar/en:

Modul: Serviceeffektivität am _____ in _____

Modul: Brainselling am _____ in _____

Modul: Meisterhaft führen am _____ in _____

Modul: Herausforderung Kunde am _____ in _____

Modul: Direktannahme am _____ in _____

Unterschrift _____

Ihre Ansprechpartnerin: Katrin Kohl • Telefon: (02 28) 91 27-2 16 • Telefax: (02 28) 91 27-1 59
E-Mail: kohl@tak.de



TAK
Akademie Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe

◆ Ein guter Serviceberater ist Geld wert

Werkstattkunden interessiert nicht nur die neueste Technik, sondern auch die bessere Leistung. So sehr der Wettbewerb zunimmt, so sehr steigen die Ansprüche kritischer Kunden, schwindet ihre Loyalität zum Autohaus. Mehr denn je sind geschulte Serviceberater in der Kundenannahme und Kundenbetreuung von strategischer Bedeutung, macht sich ihre Arbeit täglich bezahlt.

◆ Serviceberater Plus in nur fünf Tagen

- Kompakter** Wir haben die Fortbildungsreihe Serviceberater Plus in fünf Tagesmodule aufgeteilt.
- Modularer** Jedes Modul ist in sich abgeschlossen.
- Unabhängiger** Sie können die Module frei kombinieren. Für das Zertifikat der TAK müssen Sie alle Module innerhalb eines Jahres besucht haben.
- Effizienter** Wir befähigen Sie, die gelernten Inhalte unmittelbar nach jedem Modul aktiv in Ihrer Praxis umzusetzen.

Module zur Fortbildung Serviceberater Plus

Modul: Serviceeffektivität

Situationsanalyse

- Was hält uns davon ab, bessere Geschäfte zu machen?

Produktivitätsräuber

- Was führt dazu?

Potenzialanalyse

- Wie viel geht überhaupt mit meiner Mannschaft?

Möglichkeiten zur Effektivitätssteigerung

- Wo liegen die Chancen, was ist zu tun?

Der neue Prozess

- Der optimale Weg zur Effektivität!

Controllinginstrumente

- Was wirklich zählt!

Weitergehende Effekte

- Was sonst noch besser wird.

Notwendige Schritte

- Wie genau geht das?
Wo fange ich an?

Modul: Brainselling

Grundlagen

- Wie kaufen Kunden?

Entscheidungen

- Wie laufen Entscheidungen ab?

Erreichen

- Gießkannenmethode oder Individualverkauf?

Los geht's

- Erste Maßnahmen ohne großen Aufwand

Entscheiden lassen

- Die Direktannahme als Entscheidungstreiber

Erfolgsmessung

- Kundenzufriedenheit aktiv beeinflussen

Alle Module dauern von 9.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr.

Modul: Meisterhaft führen

Wie entsteht Teamgeist und echte Motivation?

- Motivationshygiene

Der Mitarbeiter

- Fachmann und Mensch

Leistungen vereinbaren

- Leistungen fordern

Konflikte verstehen und gemeinsam lösen

Überzeugungskraft stärken

Modul: Herausforderung Kunde

Reklamationen

- Ein Vertrauensbeweis des Kunden

Die eigene Einstellung zu Reklamationen

- oder Beschwerde

Ursachen für Reklamationen erkennen und beheben

Die WEISE-Technik zur Reklamationsdurchführung

Wieder Freunde?

- Aktives Nachfassen

Modul: Direktannahme

Sinn und Nutzen der Dialogannahme

Voraussetzung für eine optimale Dialogannahme

Entzerrung der Annahmezeiten

Maximierung der Ablaufprozesse

Organisationsmittel

Kommunikations- und Fragetechnik

Nutzenargumentation

Nutzenverkauf

Preisgespräche

„Werkzeugkasten“ und Nachbereitungsprogramm