



Coaching

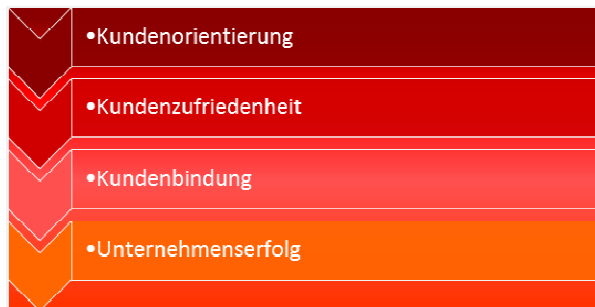
Über uns

Die **Wagner Beratungsgesellschaft** mbH ist auf die Optimierung der Service- und Technik-Qualität und der betrieblichen Beratung in Unternehmen der Automobil-, Motorrad- und Nutzfahrzeugindustrie spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobil- bzw. Motorradhersteller, Systemanbieter als auch Autohäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte sind Mystery Shopping (After-sales Tests) und darauf aufbauende Prozessberatungen. Detaillierte Informationen erhalten Sie unter www.wagner-beratung.de.

Coaching - der Weg zum professionellen Service-Know-How

Professionelle Service-Qualität gilt heutzutage als entscheidender Faktor im Hinblick auf ein stabiles und gesundes Wachstum im Autohaus. Zufriedene Kunden sind Ihr Kapital. Die Ausrichtung der Prozesse auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden ist das Kernziel eines händlerindividuellen Coachings. Dabei werden alle Facetten des Aftersales betrachtet (360°-Analyse) und priorisiert.

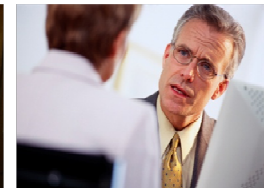
Die Zusammenhänge:



Die Ziele des Coaching:

- o Optimierung der **Serviceabläufe**
- o Verbesserung der **Kundenzufriedenheit**
- o Optimierung der **Kennzahlen Aftersales**
- o Stabilisierung der **Werkstattqualität**
- o Verbesserung der **betrieblichen Situation** (Erscheinungsbild)

Die Struktur des Coaching



Vorbereitung

Der Berater analysiert den Händlerbetrieb u.a. mit Hilfe der aktuellen CSI Werte, um erste Schwerpunkte des Coaching zu identifizieren.

Der Berater vereinbart einen Termin mit dem Inhaber / Geschäftsführer.

Ist-Analyse (Tag 1)

Der Berater führt Gespräche mit dem Inhaber / Geschäftsführer sowie mit den Mitarbeitern. Mit Hilfe eines Fragenkataloges wird der aktuelle Status des Betriebes erfasst. Der Berater schaut sich dabei auch Arbeitsdokumente an.

Workshop (Tag 2)

Bei einem Workshop werden allen Mitarbeitern die Ergebnisse der Ist-Analyse vorgestellt. Maßnahmen zur Verbesserung werden gemeinsam besprochen und dokumentiert. Ziel ist die Umsetzung eines händlerindividuellen Service-Prozess-Leitfadens.

Follow up (Tag 3-4)

Bei den Folgebesuchen wird der aktuelle Umsetzungsgrad der Service-Prozesse besprochen und bewertet (Fragenkatalog). Ausgewählte Themen werden in einem persönlichen Coaching eingeübt (z.B. Direktannahme, Terminvereinbarung, Rechnungsübergabe).

Coaching

Ihr Vorteil auf einen Blick

- Zufriedene Kunden durch professionelle Serviceabläufe
- Hohe Kundenbindung
- Steigerung der Umsatzerlöse
- Stabile Werkstattqualität