



Serviceassistenz Training

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 (Aftersales Tests), Prozessberatungen und Trainings. Detaillierte Informationen erhalten Sie unter www.wagner-beratung.de.

Erfolgreich kommunizieren mit dem Kunden

Erfolgsfaktoren in einem Kfz-Betrieb sind heute nicht nur Qualität und Preis - Kundenorientierung und Freundlichkeit spielen eine entscheidende Rolle. Dazu sind vor allem die Serviceassistenten gefragt, die den Erstkontakt zu den Kunden haben. Von der Terminvereinbarung bis zur Rechnungsübergabe erfüllen Serviceassistenten wichtige Aufgaben, die sich auf die Kundenzufriedenheit auswirken. Das Training vermittelt in kompakter Form wichtige Grundlagen der erfolgreichen Gesprächsführung. Feedback eines Aftersales Leiters zum Training:

„Ihre kompetente und nachhaltige Unterstützung haben den Durchbruch zu einem Turnaround in eine erfolgreichere Zukunft unseres Aftersales-Bereiches ganz erheblich unterstützt!“

Abbildung: Übersicht Serviceassistenz Training.

Teil I		Teil II		Teil III	
u.a. - Bedeutung - Zielsetzung - Terminvereinbarung - Kapazitätsplanung - E-Mail Kommunikation		u.a. - Aktives Zuhören - Einwandbehandlung - Positiv formulieren - Kommunikation I /II - Übungen		u.a. - Telefontraining - Nachhaltigkeit	
<ul style="list-style-type: none"> - Das Training ist in 3 Blöcke aufgeteilt und auf 1 Tag ausgelegt (ca. 09.00 -17.30 Uhr) - Das Training findet Inhouse statt und orientiert sich an den örtlichen Gegebenheiten. - Empfohlene Teilnehmerzahl: 5 - Bestandteil des Trainings sind Rollenspiele, damit das Gelernte unmittelbar eingeübt werden kann. - In einem Zeitraum von bis 6 Wochen nach dem Training werden 4-6 Testanrufe durchgeführt, um einen nachhaltigen Effekt zu erzielen. 					

Ihr Nutzen auf einen Blick

- Optimierung der Kundenkommunikation.
- Verbesserung der Serviceabläufe.
- Optimierung der Werkstatt-Kapazitätsplanung.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Werkstatt-Test
Service Prozess Analyse
Kostenmanagement
Prozessberatung
Mystery Shopping
Umsatz-Potenzial Check
Unfallschadenmanagement
Serviceassistenz Training
Außendienstmitarbeiter
Nach-Check Werkstatt
Mystery Call und Mail
Verkaufstraining für Serviceberater
GW-Management-Konzept GeWinn
Seminare