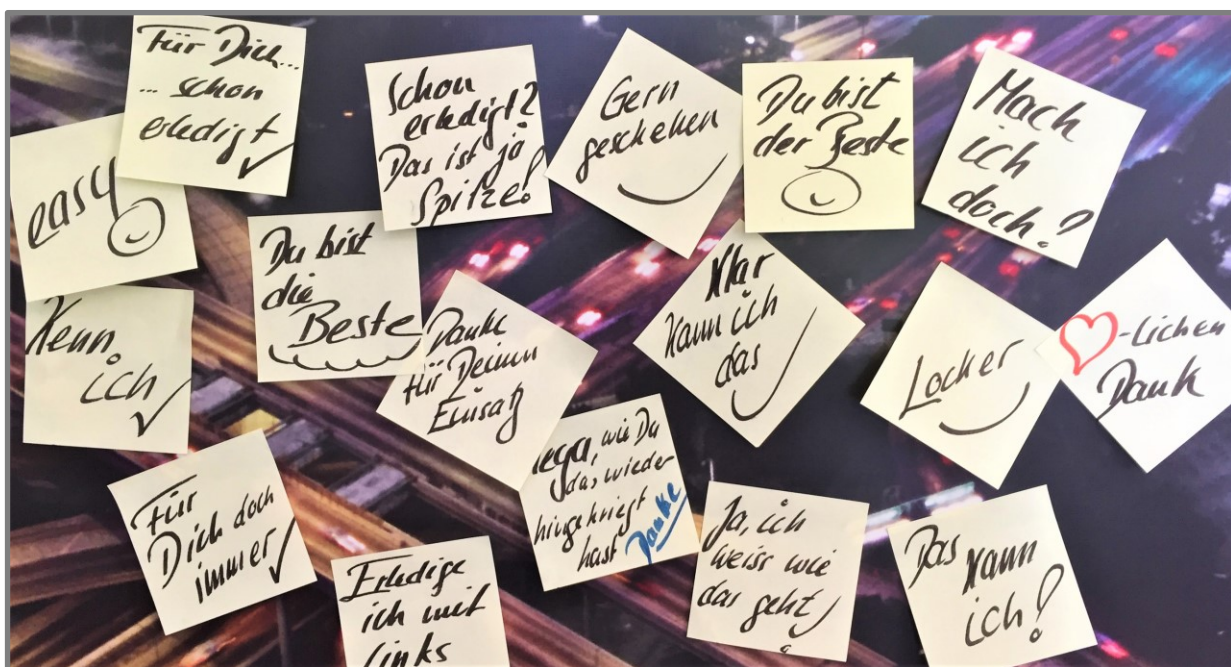


# Kompetenz- und Geschäftsentwicklung in der Automobilbranche

---



## Grüezi...

... und danke für Ihr Interesse.

Für Kompetenz- und Geschäftsentwicklung in der Automobilbranche bin ich Ihr Ansprechpartner! Ich verfüge über Ausbildungen, Fachwissen und Erfahrung wie kaum ein anderer.



- Nach der Lehre als Automechaniker arbeitete ich noch neun Jahre im Servicebereich von Gargenunternehmen. Dabei sammelte ich Erfahrungen auf Toyota, Jaguar, Rolls-Royce und Bentley
- Meisterprüfung (Eidg. Dipl. Automech.)
- Drei Jahre technischer Trainer bei Chrysler-Jeep und weitere drei Jahre bei Saab
- Die Ausbildung zum Eidg. Dipl. Betriebsausbilder brachte umfassende Kenntnisse für die professionelle Wissensvermittlung
- Leiter Kundendienstschulung bei AMAG Import. Mit 12 Mitarbeitern führten wir Trainings für sechs Marken in drei Sprachen durch
- Betriebswirtschaftsstudium mit Abschluss zum Executive Master of Service Management
- Seit 2006 darf ich dieses Know-How für Importeure und Garagenbetriebe umsetzen
- Berufsbildung: Referent und Prüfungsexperte für Automobiliagnostiker, Werkstattkoordinator, Automobilverkaufsberater
- Referent Unternehmensführung an der TBZ Zürich für Betriebswirte im Autogewerbe
- Mehrere tausend Schulmannstage und über 60 Analysen in Unternehmen bilden einen einzigartigen Erfahrungspool
- Gemeinsam mit drei Trainerkollegen führen wir Workshops und Seminare in drei Landessprachen durch.

## Inhaltsverzeichnis

### Unternehmensentwicklung und Coachings

- Das Unternehmen in die Zukunft führen.....4
- Produktivitätssteigerung im Kundendienst
- Entwicklung der Verkaufsabteilung
- «The Change»
- Dienstleistungsmodelle

### Workshops

#### Führung und Leadership .....5

- Vorgesetzten-Power
- Der Werkstattchef
- Der Serviceleiter
- Der Verkaufsleiter

#### Unternehmensführung.....6

- Risikomanagement für Garagenbetriebe
- Kennzahlen für Garagenbetriebe
- Individuelle Kundenbindung
- Personalmanagement für KMU's

#### Kundenkontakt und Verkauf .....7

- Erfolgreich kommunizieren (Kommunikation Teile 1, 2 und 3)
- Kundenorientiert telefonieren
- Kundendienstberater Workshop
- Aktives Verkaufen für Serviceberater .....8
- Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch
- Erfolgreiches Occasionsmanagement



## Unternehmensentwicklung und Coachings

### **Das Unternehmen in die Zukunft führen** Individuelles Betriebscoaching

Marktentwicklung, gesellschaftliche Veränderungen, Fortschritte in der Technologie, politische Voraussetzungen; viele Faktoren können den Unternehmenserfolg entscheidend verändern.

Mit diesem Coaching können Sie Ihren Unternehmenserfolg erfolgreich und nachhaltig gestalten.

### **Produktivitätssteigerung im Kundendienst** Individuelles Betriebscoaching

In 80% der Automobilunternehmen ist eine Steigerung um 10% der Produktivität in Kürze möglich. Wir haben schon über 60 Unternehmen analysiert. Nutzen Sie diese Erfahrungen.

### **Entwicklung der Verkaufsabteilung** Individuelles Betriebscoaching

Neukunden gewinnen und Mehrverkäufe realisieren. Angepasst auf den Standort und die Mitarbeiter Ihres Unternehmens. Der Erfolg ist direkt messbar.

### **«The Change»** Unternehmensentwicklung

Die besten Projekte können scheitern, wenn die Mitarbeiter sie nicht unterstützen. Mit dem richtigen «Change Management» schaffen Sie es, Ihre Mitarbeiter von neuen Projekten zu überzeugen und zu begeistern.

Wir begleiten Sie dabei, damit Ihr Projekt erfolgreich wird.

### **Dienstleistungsmodelle** Unternehmensentwicklung

Ob [Kundenbindung](#), [Kundenpflege](#), [Service Excellence](#), [Customer Journey](#) oder [Customer Experience](#). Es geht darum, den Besuch im Autohaus erfreulich zu gestalten und dem Kunden ein Erlebnis zu bieten.

Steuern Sie das Kauf- und Serviceerlebnis Ihrer Kunden. Wir haben ein eigenes Programm entwickelt, mit dem die Kundentreue gemessen und gezielt verbessert wird.

## Workshops

### Führung und Leadership

Wenn die Mitarbeiter mal nicht so wollen oder wenn's mal nicht so läuft, wie Sie das gerne hätten, dann braucht das enorm viel Kraft. Und Führungsstärke!

Nach diesem Intensivcoaching..

- Haben Sie Ihre persönliche Autorität, Souveränität und Schlagfertigkeit trainiert
- Ist Ihr professioneller Auftritt als Führungsperson gestärkt
- Leiten Sie Gespräche und Sitzungen effizient und erfolgreich
- Kennen Sie Gruppendynamik und Machtspiele

### Der Werkstattchef Zweitägiger Workshop

Vom Mechaniker zum Werkstattchef: Ein wichtiger Schritt im Berufsleben! Werden nun die Kollegen zu unterstellten Mitarbeitern?

Während diesen zwei Tagen lernen Sie:

- Wie effiziente Werkstattorganisation funktioniert
- Die Grundlagen der Mitarbeiterführung
- Wie Mitarbeitermotivation funktioniert

### Der Serviceleiter Zweitägiger Workshop

Der Serviceleiter ist verantwortlich dafür, die besten Bedingungen für die Serviceabteilung zu schaffen. Da kommen einige Aufgaben zusammen.

Während diesen zwei Tagen lernen Sie:

- Die Serviceabteilung effizient zu organisieren
- Mitarbeiterführung und Mitarbeitermotivation
- Marktanalysen, Kennzahlen, Marketingplan, Service- und Werkstattprozesse, Kundenzufriedenheit und vieles mehr kennen

### Der Verkaufsleiter Zweitägiger Workshop

Die Verkäufer sollen einfach ihren Job ausüben können. Verkaufen. Alles andere wird organisiert. Damit das funktionieren kann, braucht es einen starken Verkaufsleiter.

Während diesen zwei Tagen lernen Sie:

- Die Verkaufsabteilung effizient zu organisieren
- Mitarbeiterführung und Mitarbeitermotivation
- Marktanalysen, Kennzahlen, Marketingplan, Verkaufsprozesse für Neu- und Occasionsfahrzeuge, Provisionsmodelle und vieles mehr kennen

## Unternehmensführung

### Risikomanagement für Garagenbetriebe

 Zweitägiger Workshop

Kennen Sie die Risiken Ihres Unternehmens? Können Sie die existenziellen Bedrohungen einschätzen und sich mit geeigneten Massnahmen davor schützen?

Nach diesem Workshop..

- Können Sie Risiken erkennen (systematisch erarbeiten)
- Bewerten (einschätzen, berechnen, analysieren)
- Bewältigen (Massnahmen unternehmerisch herleiten)
- Und überwachen (Mechanismen einführen und steuern)

### Kennzahlen für Garagenbetriebe

 Eintägiger Workshop

Das Kennen und Beurteilen der eigenen Geschäftszahlen gilt als Voraussetzung für die aktive Unternehmenssteuerung. Wissen Sie wirklich, wie Ihr Geschäft dasteht?

Nach diesem Workshop..

- Kennen Sie branchenübliche Kennzahlen
- Wissen Sie, wie Zahlen einzuschätzen sind
- Steuern Sie Ihr Unternehmen aktiv mit KPI's

### Individuelle Kundenbindung

 Eintägiger Workshop

Kürzere Serviceintervalle und weniger Reparaturen führen dazu, dass der Kunde immer weniger in die Garage kommt. Was können Sie tun, um Ihre Kunden zu halten?

Nach diesem Workshop..

- Kennen Sie die Grundlagen von Kundenbindungsprogrammen
- Wissen Sie, welche Möglichkeiten zur Kundenpflege bestehen
- Können Sie Ihr eigenes Kundenbindungsprogramm erstellen

### Personalmanagement für KMU's

 Zweitägiger Workshop

Das wichtigste Kapital eines Unternehmens sind die Mitarbeiter. Die organisatorischen Voraussetzungen für das Personal bilden die Basis für langjährige Arbeitsverhältnisse.

Geschäftsführer, Abteilungsleiter und Personalverantwortliche erhalten..

- Werkzeuge, Checklisten und Vorlagen
- Kenntnisse der wichtigsten Personalführungsinstrumente
- Sicherheit für Bewerbungs- und Kündigungsgespräche
- Anhaltspunkte zu Rechtslagen



## **Kundenkontakt und Verkauf**

### **Erfolgreich kommunizieren (Teile 1, 2 und 3)** 3 Workshops, Dauer je ein Tag

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 7% der gesamten Botschaft aus. Wie eine Botschaft übermittelt wird, ist wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst.

Nach diesen Workshops..

- Kennen Sie die Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung
- Können Sie Interpretationen unterschiedlicher Aussagen abschätzen
- Vermeiden Sie Kommunikationsfehler, die zu Missverständnissen führen
- Kennen Sie mindestens 10 unterschiedliche Kundentypen
- Wenden Sie die richtige Fragestellung im entscheidenden Moment an
- Können Sie erfolgreich verhandeln
- Können Sie schwierige Situationen erfolgreich meistern
- Kennen sie das richtige Verhalten bei Reklamationen
- Vertreten Sie auch in emotionalen Diskussionen Ihren Standpunkt

### **Kundenorientiert telefonieren** Eintägiger Workshop

Telefonate entgegennehmen und weiterleiten ist ja einfach. Oder doch nicht ?

Nach diesem Workshop..

- Vermitteln Sie dem Anrufer das Gefühl von Wertschätzung
- Repräsentieren Sie die «Visitenkarte des Unternehmens»
- Können Sie lösungsorientierte Kommunikation anwenden
- Kennen Sie das richtige Verhalten in unterschiedlichen Situationen

### **Kundendienstberater Workshop** Zweitägiger Workshop

Der Kundendienstberater nimmt eine zentrale Rolle in jedem Autohaus/ Garagenbetrieb ein. Häufig ist er es, der den guten Kontakt zu den Kunden hat und dadurch deren Vertrauen genießt.

Nach diesem Workshop..

- Kennen Sie die wichtigsten Aufgaben eines Kundendienstberaters
- Können Sie vorausschauend und lösungsorientiert kommunizieren
- Beraten Sie professioneller und effizienter
- Reduzieren Sie Wiederholreparaturen und steigern die Kundenzufriedenheit



### **Aktives Verkaufen für Serviceberater** Zweitägiger Workshop

Die Beratung ist Hauptbestandteil der Arbeit eines Serviceberaters. Dazu gehören auch das Erkennen von Kundenbedürfnissen und das Anbieten von Lösungen; Verkauf von Artikeln und Zusatzleistungen.

Nach diesem Workshop..

- Wissen Sie, wie Gespräche gewinnbringend eröffnet werden können
- Können Sie den Kundennutzen aus Produkteigenschaften ableiten
- Behandeln Sie Einwände professionell
- Bringen Sie ein Gespräch erfolgreich zum Abschluss

### **Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch** Eintages-Workshop

Haben Sie auch schon viel Zeit investiert in Verkaufsgespräche, die dann nicht erfolgreich waren?

In diesem Workshop trainieren wir ..

- Wie Sie den Kunden für sich gewinnen können
- Die Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch
- Wie Sie Ihre Kommunikation bewusst einsetzen
- Wie die persönliche Abschlussquote erhöht wird

### **Erfolgreiches Occasionsmanagement** Zweitägiger Workshop

Wollen Sie Occasionen schneller als in durchschnittlich 90 Tagen verkaufen? Wollen Sie mehr Rendite im Occasionsgeschäft erzielen?

Nach diesem Workshop..

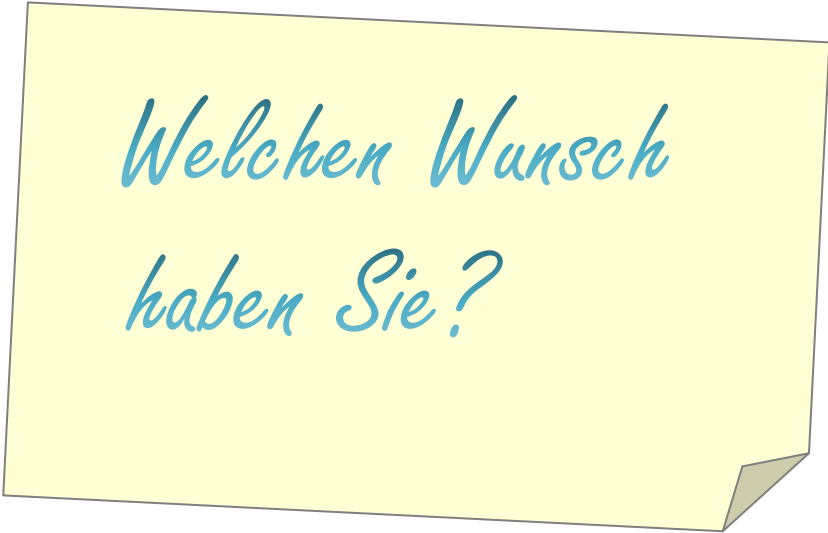
- Wissen Sie, wie Sie die Standtage senken können
- Können Sie Ihr Occasionsgeschäft besser planen und organisieren
- Gestalten Sie Occasionsinserate noch besser
- Erhöhen Sie die Rendite

Und jetzt? Ganz einfach; Kontaktieren Sie mich für weitere Informationen. Ich freue mich auf Sie.

Freundliche Grüsse,

Beat Baumgartner





Welchen Wunsch  
haben Sie?