

Die professionelle Fahrzeugannahme

Die Fahrzeugannahme bietet eine der wenigen Möglichkeiten, den Kunden und seine Bedürfnisse besser kennen zu lernen. Mit korrektem Verhalten und der richtigen Fragestellung kann eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden. Zusatzinformationen zu einem Fehlersymptom am Fahrzeug und das Erkennen der Kundenerwartungen sind Voraussetzungen zur erfolgreichen Erledigung des Auftrags. Dieses Seminar bietet die Möglichkeit die Grundlagen einer professionellen Fahrzeugannahme zu repetieren und vorhandene Kenntnisse mit Erfahrungswerten und neuen Aspekten zu ergänzen.



Ziele:

- Optimierung der Fahrzeugannahme
- Kundenerwartungen und Zusatzarbeiten aktiv erfragen können
- Fehlerbeschreibungen richtig definieren und eingrenzen

Inhalte:

- Empfang und Begrüssung des Kunden
- Unterschiede zwischen einem „Schlüsselempfänger“ und einem „Kundenberater“
- Erkennen von Kundenerwartungen
- Verhalten bei Zusatzarbeiten
- Zusatzverkäufe zum Wohl des Kunden und seines Fahrzeugs
- Hilfsmittel zur Beratung
- Fehlersymptome definieren durch korrekte Fragestellung

Zielgruppe:

- Kundendienstberater
- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Werkstattchefs mit Kundenkontakt

Methoden:

- Fachgespräche
- Erfahrungsaustausch
- Einzelarbeit
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele

Teilnehmerzahl: Bis max. 12 Personen

Kurssprache: Deutsch, Französisch

Beitrag: Pro Teilnehmer, inkl. Unterlagen, Fr. 390.- exkl. MWST.

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.30h

Anmeldung: Per Kontaktformular auf der Website www.garagencoaching.ch unter der Rubrik „Kontakt“ oder per Post/Telefon an die unten genannten Adressangaben.