

# Direktannahme im Kfz-Kundendienst

**Das 2Tage Seminar für alle Inhaber, Meister, Kundendienstberater, die langfristig eine gute Werkstattauslastung sichern und dem Fahrzeugverkauf wertvolle Impulse geben wollen.**

Mit dem zukunftsweisenden Konzept der Direktannahme lasten Sie Ihre Werkstätte besser aus, verkaufen mehr Stunden (dadurch auch Ersatzteile und Zubehör) pro Reparaturauftrag. Die Kundenzufriedenheit erhöht sich ganz wesentlich. Es belebt auch den Fahrzeugverkauf deutlich spürbar. Das ergaben Meinungsumfragen bei Kunden; und Analysen bei Betrieben, die Direktannahme praktizieren.

## **Ziel:**

Der Kundendienstmitarbeiter erkennt die Bedürfnisse des Kunden und bietet Lösungen an, die den Kunden begeistern. Durch die Anwendung der Direktannahme erhöht er nicht nur die Werkstattauslastung und den Umsatz pro Auftrag, sondern er schafft auch die Basis für eine dauerhafte Kundenbindung an das Unternehmen. Sein professioneller Umgang mit den Kunden eröffnet zusätzliche Chancen für den Fahrzeugverkauf.

## **Inhalt:**

- wie funktioniert die Direktannahme - auch in Ihrem Betrieb machbar!
- Vorteile der Direktannahme
- Terminvereinbarung, Terminplaner
- wie vermindern, vermeiden Sie die (morgendliche, abendliche) Stoßzeiten
- Kundenberatung beim Fahrzeug – die wirksamste Annahme
- Zusatzverkäufe (Arbeit und Ersatzteile, Zubehör) gut für Deckungsbeitrag
- Preisgespräche führen, dass der Kunde den Preis versteht und akzeptiert
- Rechnungsübergabe
- wie Sie Ihre Kunden zu Barzahlern zu erziehen
- wie Sie die Kundenzufriedenheit steigern können
- wie werden aus Kunden treue Stammkunden
- wie Sie eine gleichmäßig gute Auslastung steuern können
- wie Sie durch die Direktannahme den Neu- und Gebrauchtwagenhandel spürbar beleben
- wie Sie Stress bewältigen können

## **Methode:**

- Vortrag
- Diskussion
- Einzel- Gruppenarbeit
- Rollenspiele (am Fahrzeug auf Hebebühne)

## **Dauer:**

2 Tage

## **Kosten:**

Honorar pro Trainingstag € 1.500,00

Fahrtspesen: € 0,50/km

Tagessatz: € 50,00

Nächtigung lt. Beleg

Skripten: 1 Satz wird zur Verfügung gestellt und von Ihnen für jeden Teilnehmer kopiert und in einem Ordner bereitgestellt.

Die Preise verstehen sich zuzüglich 20% Mehrwertsteuer.

<http://www.hbechter.at>