

Zertifizierter
Kundendienstberater
Lehrgangsübersicht 2012



In 10 Tagen zum Zertifikat

Der Kundendienstberater steht im Mittelpunkt einer Garage. Sein Verhalten trägt massgeblich zur Kundenzufriedenheit der Garage und der gesamten Organisation bei. Mit diesem Zertifikatslehrgang erlernen Sie völlig neue Kenntnisse rund um die Funktion des Kundenberaters. Üben Sie Ihren Beruf dank dem zusammengefassten und kompakten Lehrgang zum zertifizierten Kundendienstberater noch professioneller und effizienter aus.

Ziele

- Professionelle und effiziente Kundenberatung durchführen
- Höhere Renditen dank erfolgreichen Geschäftsabschlüssen erzielen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit, Treue und Loyalität
- Sicherheit im Umgang mit Kunden

Inhalte

- Die Funktion des Kundendienstberaters.
- Von der Terminvereinbarung bis zur Fahrzeugannahme. Erkennen und verstehen der Kundenerwartungen.
- Von der Ausführung der Arbeiten bis zur professionellen Fahrzeugablieferung. Erfüllen und Übertreffen der Kundenerwartungen.
- Rechtliche Situationen im Alltag des Kundendienstberaters.
- Erfolgreich Kommunizieren.
- Optimale Gesprächsvorbereitung.
- Schwierige Gespräche.
- Der Kunde im Fokus unserer Aktivitäten.
- Aktives Verkaufen für Kundendienstberater.

In sämtlichen Modulen wird der Erfahrungsaustausch gefördert und viel trainiert. Alle Themen werden mit Tipps, Tricks, Arbeitshilfen und Checklisten ergänzt.

Termine 2012

Immer Donnerstags von 09.00h-17.00h an folgenden Daten:

5. Apr, 26. Apr, 24. Mai, 21. Jun, 5. Jul, 30. Aug, 13. Sep, 4. Okt, 25. Okt, 22. Nov.
Reservetermin und Zertifikatsübergabe: Donnerstag, 13. Dezember.

Finanzieller Beitrag

Der finanzielle Beitrag für den 10-tägigen Lehrgang inklusive Kursdokumentationen, Verpflegung an den Kurstagen und Zertifikat beträgt Fr. 4200.- exkl. MWST, pro Person.

Für die Partnerbetriebe von „AUTO-FIT“ und „premio Reifen+Autoservice“ beläuft sich der finanzielle Beitrag auf: Fr. 3700.- exkl. MWST, pro Person.

Anmeldung

Anmeldungen bitte bis spätestens 15. März 2012 an info@eurotraining.ch senden. Bitte beachten Sie die AGB's auf Seite 5.

Inhalte

Modul 1, Dauer 1 Tag

Aufgaben und Funktion des Kundendienstberaters, Übersicht der Serviceprozesse und Handhabung im Alltag.

- Aufgaben und Funktion des Kundendienstberaters
- Übersicht über den Serviceprozess
- Anwendung des Serviceprozesses im Alltag (Praxisvergleich)
- Spezielles: Vorhandene Stellenbeschreibungen und evtl. Pflichtenhefte können verglichen und besprochen werden.

Modul 2, Dauer 2 Tage

Der Serviceprozess im Detail.

1. Tag: Vom Auslöser der Terminvereinbarung bis zur Fahrzeugannahme. Erkennen und verstehen der Kundenerwartungen.

- Der Serviceprozess aus Kundensicht
- Auslöser der Terminvereinbarung
- Die Terminvereinbarung
- Die komplette Auftragsvorbereitung
- Die professionelle Fahrzeugannahme (ohne Direktannahme)

2. Tag: Von der Ausführung der Arbeiten bis zur professionellen Fahrzeugablieferung. Erfüllen und Übertreffen der Kundenerwartungen.

- Ausführen der Arbeiten
- Auftragserweiterung
- Auftragsabrechnung
- Die professionelle Fahrzeugablieferung

Modul 3, Dauer 1 Tag

Rechtliche Situationen im Alltag des Kundendienstberaters.

- Allgemeines zum Vertragsrecht
- Allgemeines zum Strassenverkehrsgesetz (SVG)
- Besondere Situationen im Alltag
- Retentionsrecht und Ausnahmen
- Ersatzwagen

Modul 4, Dauer 3 Tage

Kommunikation: Von der Übermittlung und Interpretation einer Nachricht bis zur professionellen Führung von Reklamationsgesprächen.

1. Tag:

- Verbale/Nonverbale Kommunikation, Distanzzonen
- Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell einer Aussage
- Verständigungsschwierigkeiten und wie sie vermieden werden können
- Hilfsmittel zur Visualisierung

2. Tag:

- Gelassenheit in emotionalen Gesprächen
- Optimales Gesprächsumfeld
- Aktives Zuhören
- Korrektes Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen
- Kommunikationsebenen
- Schwierige Gespräche

3. Tag

- Positive Kommunikation
- Fragetechniken
- Wirkung der Körpersprache
- Reklamationsgespräche
- Preisverhandlungen

Modul 5, Dauer 1 Tag

Der Kunde im Fokus unserer Aktivitäten. Kundendienst - Im Dienste des Kunden, auch aus Kundensicht.

- Kundendienstenerlebnisse aus Sicht der Teilnehmer
- Was bedeutet es dem Kunden-Dienst zu leisten
- Einfach ohne Probleme, zeitsparend und effizient
- Kundenbedürfnisse gestern, heute und morgen

Modul 6, Dauer 2 Tage

Aktives Verkaufen für Kundendienstberater. Grundlagen zum erfolgreichen Verkaufsgespräch ergänzt mit Tipps, Tricks und viel Training.

1. Tag:

- Vom Produktmerkmal zum Kundennutzen
- Voraussetzungen für den aktiven Verkauf
- Sicherheit und Vertrauen vermitteln
- Vorbereitung eines Kundengesprächs
- Fallbeispiele

2. Tag:

- Gesprächseröffnung
- Smalltalk
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechniken
- Telefonische Nachbearbeitung

Der Lehrgang wird unterstützt und anerkannt von



hostettler autotechnik ag



AGB's Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundendienstberater Lehrgang 2012

Anmeldung und Teilnahmebestätigung

Die schriftliche Anmeldung zum beschriebenen Lehrgang ist bis Donnerstag, 15. März 2012 möglich. Jede getätigte Anmeldung ist verbindlich. Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Bereits am Montag, 19. März 2012 erhalten Sie die schriftliche/n Teilnahmebestätigung/en mit Rechnung und Einzahlungsschein. Der gesamte Rechnungsbetrag muss bis spätestens 31. März 2012 auf dem Konto von Eurotraining GmbH eingegangen sein. Ansonsten ist der angemeldete Teilnehmer nicht berechtigt am Lehrgang teilzunehmen und die Stornierungsgebühren gemäss diesen AGB treten in Kraft.

Sollte der Lehrgang bereits ausgebucht sein, werden Sie schriftlich darüber informiert wann der nächste freie Lehrgang geplant ist. Gleichzeitig wird die Anmeldung vorgemerkt und die entsprechende Anzahl Ausbildungsplätze provisorisch, bis zwei Monate vor Lehrgangsbeginn, für Sie reserviert.

Sofern der Lehrgang aufgrund mangelnder Teilnehmerzahlen nicht zustande kommt, wird er bis Montag, 19. März 2012, ohne Kostenfolge abgesagt.

Durchführungsorte

Die Lehrgangsmodule finden in der gesamten Deutschschweiz statt. Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie auch die Informationen zum ersten Durchführungsort. Alle weiteren Angaben zu den Durchführungsorten werden im ersten Modul in der Übersicht abgegeben.

Die Durchführungsorte werden in Zusammenarbeit mit den Ausbildungspartnern festgelegt.

Zertifikat

Das Kundendienstberater Zertifikat erhält jeder Teilnehmer der mindestens 80% sämtlicher Lektionen besucht und 65% der Repetitionen erfolgreich beantwortet hat.

Lehrgangstermine und Absenzen

Die angegebenen Termine sind verbindlich. Sofern gesundheitlich bedingte Absenzen eintreten, ist dem Veranstalter ein Arztzeugnis zukommen zu lassen, damit nach einem Ersatztermin gesucht werden kann. Ansonsten ist es nicht möglich für ausgefallene Lehrgangstermine oder Lektionen einen Ersatz einzufordern oder diesen nachzuholen.

Sollte ein Ausbilder aus gesundheitlichen Gründen verhindert sein um sein Lehrgangsmodule durchführen zu können, wird nach einem Ersatz gesucht. Dabei sind kurzfristige inhaltliche Änderungen möglich.

Sofern ein Termin ausfällt oder verschoben werden muss, tritt das dafür vorgesehene Reservatum in Kraft.

Versicherung

Die Versicherung ist Sache des Teilnehmers. Der Veranstalter übernimmt keine Versicherungsleistungen.

Stornierung

Eine allfällige Abmeldung/Stornierung hat schriftlich beim Veranstalter einzugehen. Es gilt das Datum des Eingangs.

Im Falle der Stornierung einer Anmeldung werden folgende Leistungen in Rechnung gestellt:

- Bis einen Monat vor Anmeldeschluss 10% der gesamten Lehrgangsgebühr.
- Bis zum Anmeldeschluss 50% der gesamten Lehrgangsgebühr.
- Bis zum Lehrgangsbeginn 80% der gesamten Lehrgangsgebühr.
- Ab Lehrgangsbeginn 100% der Lehrgangsgebühr.