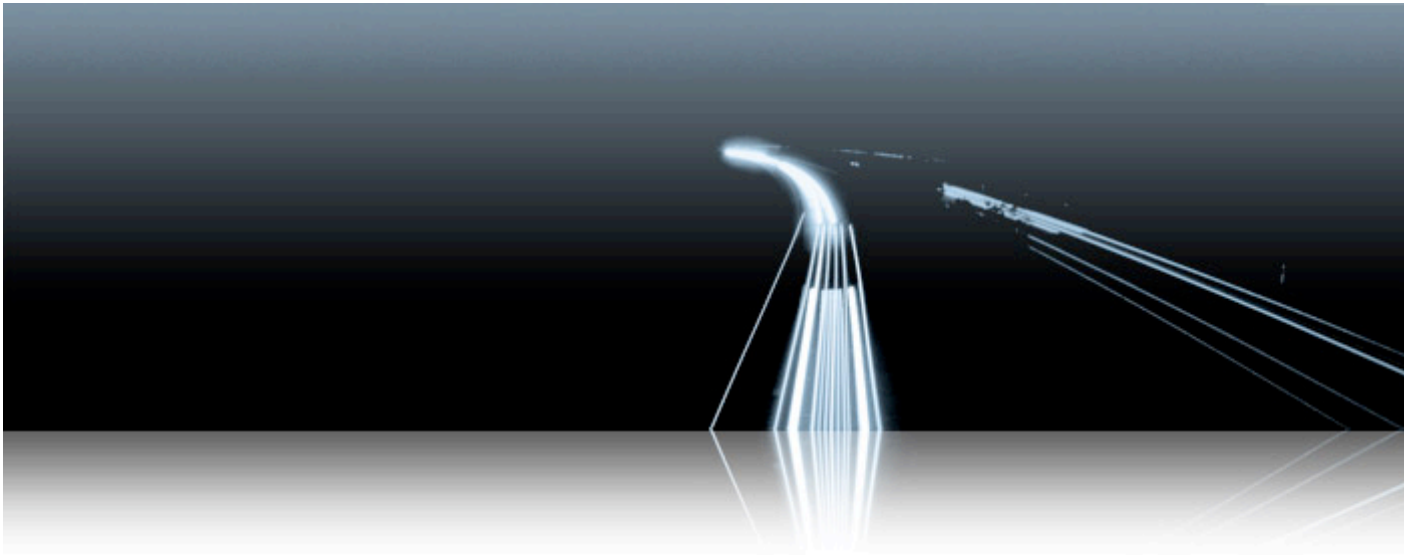


PlanConsult[®]

Ihr Partner im Automobilhandel

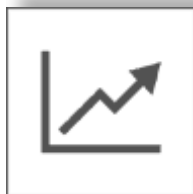


Aftersales-Optimierungskonzept



Inhaltsübersicht

- 1. Einführung**
- 2. Aftersales-Optimierungskonzept**
 - 2.1 Programmübersicht**
 - 2.2 Ihr Nutzen**
 - 2.3 Beispielrechnung**
 - 2.4 Projektablauf**
- 3. Kontaktdaten**



Machen Sie Ihren Aftersalesbereich zu Ihrem Ertragsbringer Nr. 1

Der Servicekuchen ist verteilt, Zuwächse sind kaum noch möglich und gleichzeitig sinkt die Nachfrage nach Reparatur- und Wartungsleistungen.

Mit diesem Erfolgskonzept erhalten Sie ein individuelles und exakt auf Ihr Autohaus und Ihre spezielle Situation zugeschnittenes Umsetzungskonzept, welches Ihnen hilft der oben genannten Situation zu begegnen und Ihnen konkret messbare Wettbewerbsvorteile sichern kann.

Eine der Besonderheiten dieser Maßnahme ist die hohe Praxisorientierung. Wir erarbeiten nicht nur die Optimierungsansätze, wir setzen Sie auch gleich gemeinsam mit Ihnen um.

Durch eine Betreuungsdauer von 6 bis 12 Monaten und klar definierten Zielkriterien, ist die nachhaltige Umsetzung sichergestellt und der Erfolg nachweisbar.

Nehmen Sie uns beim Wort und fordern Sie uns heraus. Gerne nehmen wir die Herausforderung an und unterstützen Sie dabei, Ihren Aftersalesbereich zu Ihrem Ertragsbringer Nr. 1 zu machen.



Thema: Professionelle Prozessoptimierung im Aftersales

Ziel

- Erträge steigern
- Servicemarkt optimal ausschöpfen
- Kundenzufriedenheit erhöhen

Teilnehmer

- Aftersalesleiter
- Serviceleiter
- Werkstattleiter
- Teilevertriebsleiter
- Serviceberater
- Serviceassistenz

Methodik

- Modulares, mehrstufiges Programm
- Sensibilisierung
 - Prozess-Management
 - Training / Coaching on the Job



In drei Schritten zum Erfolg

Schritt 1

- Vorbesprechung mit der Geschäftsleitung und den Verantwortlichen im Aftersales

Schritt 2

- Bestandsaufnahme der Ist-Situation

Schritt 3

- Präsentation der Analyseergebnisse
- Kick Off-Veranstaltung
- Mitarbeiter-Workshops
- Umsetzung, Training und Prozessbegleitung



Ziel: Maßnahmenplanung und Verantwortlichkeiten festlegen

Schritt 1

Projektbesprechung und Auswahl der Module

Themen:

- Projektvorstellung
- Inhalte der einzelnen Module
- Trainingsziele
- Vorstellung der Methodik
- Auswahl der Module
- Voraussetzungen klären
- Aufgabenverteilung
- Verantwortlichkeiten
- Terminabstimmung



Ziel: Kennen lernen der Abläufe und Erarbeitung von Empfehlungen zur Schwerpunktsetzung

Schritt 2

Ist-Analyse

Erfassung und Analyse der Prozessorganisation durch Beobachtung, Mitarbeitergespräche und Prüfung der notwendigen Dokumente und Systeme etc.

Themen:

- Kunden und Marktorientierung
- Terminvereinbarung
- Serviceberatung
- Werkstattqualität
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen
- Innerbetriebliche Zusammenarbeit
- Schnittstellenanalyse
- Teileversorgung
- Dokumentenqualität
- Kundenwahrnehmung Ihres Autohauses



**Ziel: Die Mitarbeiter vom Projekt begeistern
und zur aktiven Mitarbeit motivieren**

Schritt 3

Präsentation der Ist-Analyse

Themen:

- Vorstellen der Ergebnisse der Ist-Aufnahme
- Umsetzungsprioritäten vorschlagen
- Aufzeigen der Vorteile für den einzelnen
- Projektziele und Zeitrahmen
- Beteiligte in Projektteams einteilen
- Weitere Vorgehensweise darlegen
- Ideenspeicher vorstellen
- Einstimmen auf aktive Mitarbeit



Ziel: Klarheit für Alle

Schritt 3

Kick Off-Veranstaltung

Themen:

- Sensibilisierung der Teilnehmer
- Vorstellung der Inhalte
- Beschreibung der Trainingsziele
- Erläuterung der Methodik
- Vorstellung des Projektplans
- Motivation der Mitarbeiter, sich aktiv am Optimierungsprozess zu beteiligen



Ziel: Alle beteiligten Mitarbeiter einbinden und zur aktiven Mitgestaltung motivieren

Schritt 3

Mitarbeiter-Workshops

Auf Grundlage der Ist-Analyse werden themenspezifische Workshops durchgeführt. Gemeinsam werden Maßnahmen erarbeitet und mit „Wer macht was, bis wann“ belegt. Das Ergebnis der Workshops sind konkrete Maßnahmenpläne welche von allen Beteiligten akzeptiert und mitgetragen werden.

Themen:

- Prozessoptimierung der Ablauforganisation
- Aktiver Verkauf von Serviceleistungen
- Umsetzung der Annahme am Fahrzeug
- Sicherstellung der Prozessqualität
- Werkstattauslastung und Werkstatteleistung
- Optimierung der Werkstattprozesse
- Kundenbindungs- und Verkaufsförderaktionen
- Aktive Servicemarktbearbeitung
- Mitarbeiterführung und Teamentwicklung



Ziel: Sicherstellung der nachhaltig erfolgreichen Umsetzung der Maßnahmen

Schritt 3

Umsetzung, Training und Prozessbegleitung

Zur unterstützenden Begleitung bei der Umsetzung der Maßnahmen in die Betriebspraxis werden individuelle Termine im Abstand von 4 bis 8 Wochen für den Zeitraum von 9 bis 12 Monaten festgelegt.

Themen:

- Aktive Unterstützung Ihrer Mitarbeiter
- Coaching bei der Umsetzung
- Individuelle Hilfestellung
- Überwachung der eingeleiteten Maßnahmen
- Unterstützung per Telefon, e-mail, Fax.



Die ersten Erfolge sind häufig schon nach dem ersten Beratungstag erlebbar

Bis zur sicheren Umsetzung und Festigung der neuen Prozesse vergehen in der Regel 6 bis 9 Monate, bevor die Erfolge nachhaltig sichtbar werden.

Nach ca. 12 Monaten sind die Erfolge u.a. anhand der folgenden betriebswirtschaftlichen Kennzahlen dokumentierbar: DB 3 , AW pro Durchgang, Umsatz pro Serviceberater, Werkstattauslastung, Anzahl der durchgeführten Annahmen am Fahrzeug, Ergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragungen etc..

Berichterstattung: Damit Sie jederzeit über den aktuellen Stand informiert sind

- Analysebericht mit Bewertung des Ist-Zustands und Aufzeigen von Optimierungspotenzialen.
- Detaillierter Maßnahmenplan mit Verantwortlichen und Zeitplanung der Umsetzung.
- Situationsbericht nach Abschluss der Implementierungsphase nach ca. 6 bis 9 Monaten.
- Abschlussbericht nach ca. 12 Monaten mit detaillierter Erfolgsübersicht.



Was können Sie mit diesem Konzept nun konkret erreichen?

Mit diesem individuell auf Ihre Situation zugeschnittenen Erfolgskonzept machen Sie Ihren Service fit für die Zukunft und profitieren von steigenden Erträgen, höherer Kundenbindung und motivierteren Mitarbeitern. Sie erhalten ein Gesamtkonzept für Ihren Aftersalesbereich welches Ihnen konkret messbare Ergebnisse liefert und deutliche Wettbewerbsvorteile sichert.

- **Rechnen Sie selbst:**

Wenn Ihre Serviceberater durch die Umsetzung der Maßnahmen in die Lage versetzt werden, dass sie mehr Zeit für den einzelnen Kunden haben und es schaffen - z.B. bei 12 Kunden am Tag - nur 1 AW pro Durchgang zusätzlich zu verkaufen, ergibt sich folgende Beispielrechnung:

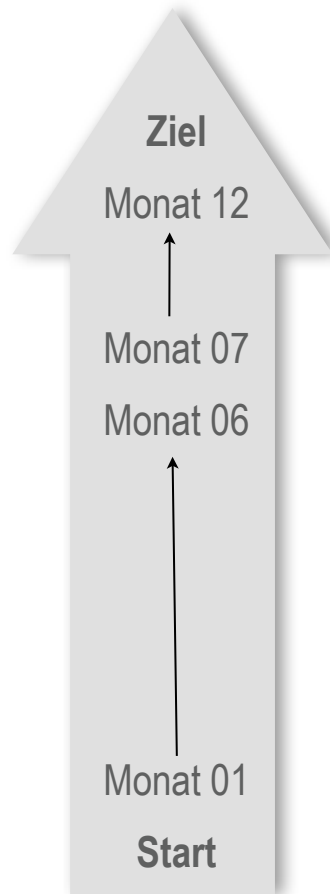
Bei einem AW-Preis von 6.50 € und einem Verhältnis von 45%(AW) zu 55% (ET) bei 220 AT/Jahr bedeutet dies: $1 \text{ AW/DG} \times 12 \text{ DG} = 12 \text{ AW/Tag}$. $12 \text{ AW} \times 6.50 \text{ €} \times 220 \text{ AT} = 17.160 \text{ € AW-Umsatz}$. Bei einem Verhältnis 45 : 55 ergibt sich daraus ein zusätzlicher Teileumsatz von 20.970 € /Jahr.

In der Summe bedeutet dies für Sie einen jährlichen Mehrumsatz von:

38.130,00 € pro Serviceberater ...



Beispielhafter Projektablauf



- Abschlusspräsentation mit detaillierter Ergebnisübersicht.
- In den Monaten 7 bis 12 erfolgt die Prozessbegleitung vor Ort in einem Intervall von ca. 6 bis 8 Wochen
- In den Monaten 1 bis 6 erfolgt die Prozessbegleitung vor Ort in einem Intervall von ca. 4 bis 6 Wochen.
- Ist-Analyse mit Auswertung, Kick Off-Veranstaltung, Workshops
- Verabschiedung und Festlegung der Projektziele



Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit

PlanConsult

Beratungsgesellschaft für den Automobilhandel GmbH & Co. KG

Von-Werth-Str. 16

50670 Köln

Tel.: +49(0)221.1793220

Fax: +49(0)221.1793222

www.planconsult-automotive.com