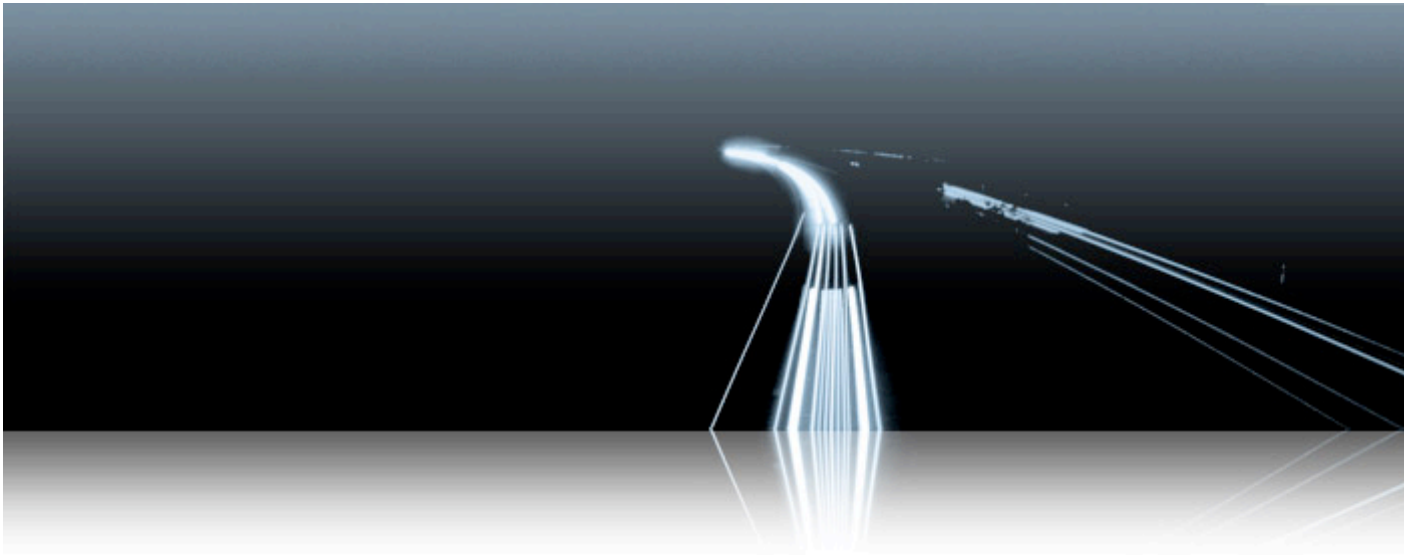


PlanConsult[®]

Ihr Partner im Automobilhandel



Aftersales-Optimierungskonzept

Modulübersicht



Modulübersicht

Modul 1 Prozessoptimierung der Service Ablauforganisation

Modul 2 Aktiver Serviceverkauf bei der Fahrzeugannahme

Modul 3 Optimierung der Service-Qualität

Modul 4 Erfolgreiches Aftersales-Marketing

Modul 5 Zielorientiertes Mitarbeitercoaching



Modul 1

Prozessoptimierung der Service Ablauforganisation:

- Ist-Aufnahme und Analyse Ihrer Aftersales-Prozesse
- Aufzeigen der Schwachstellen sowie der Optimierungspotentiale
- Aufdecken von möglichen Kosteneinsparungspotentialen
- Optimaler Einsatz und Auslastung Ihres Personals
- Vernetzung der unterschiedlichen Betriebsbereiche
- Verbesserung der internen Kommunikation
- Stärkung von Teamgeist und Zusammenarbeit
- Optimierung der Termin- und Kapazitätsplanung
- Terminvorbereitung und sicherstellen der Teileverfügbarkeit
- Kundenorientierte Fahrzeugannahme
- Qualitative Leistungserbringung und Qualitätskontrolle
- Nutzenorientierte Rechnungsstellung und Fahrzeugrückgabe
- Nachbereitung und Kundenzufriedenheitsabfrage



Modul 2

Erfolgreiche Umsetzung der Direktannahme:

- Vom Service-Berater zum Service-Verkäufer
- Umsatzsteigerung durch gezielte Beratung
- Ausschöpfung ungenutzter Wachstumspotentiale
- Systematisches Vorgehen durch den Einsatz von Checklisten
- Aktives verkaufen von Serviceleistungen und Produkten
- Bedürfnisse erkennen und Wünsche wecken
- Kundenorientierte Nutzenargumentation
- Verkaufsfördernde Zubehör und Warenpräsentation
- Der Serviceberater als „Kundenmanager“



Modul 3

Optimierung der Service-Qualität:

- Praxisorientierte Analyse der Prozessqualität
- Aufdecken von Verbesserungspotentialen
- Die Entwicklungsfelder hinsichtlich Ihrer Dokumentenqualität
- Ihr Autohaus in der Betrachtung aus Sicht Ihrer Kunden
- Kundenwahrnehmung Ihrer Aftersales-Prozesse
- Verbesserung der Werkstatteleistung
- Aufzeigen zusätzlicher Umsatzpotentiale
- Ihre Mitarbeiter werden sensibilisiert für Umsatzchancen



Modul 4

Kundenbindung- und Verkaufsförderung:

- Marktpotential optimal ausschöpfen und Neukunden gewinnen
- Erhöhung der Kundenloyalität und Steigerung der Kontaktzahl
- Gewinnung von Segment II und Segment III Kunden
- Verringerung der Abwanderungsquote
- Profilierung gegenüber Ihren Mitwettbewerbern
- Erfolgserprobte Service-Dienstleistungsangebote
- Maßnahmen zur sofortigen Umsetzung
- Dauerhafte Kundenbindung durch regelmäßige Kontakte
- Empfehlungsmarketing durch begeisterte Kunden
- Saisonale Aktionen zur Sicherstellung der Werkstattauslastung
- Erfolgreiche Aktionen mit geringem Aufwand
- Chancen der aktiven Marktbeobachtung
- Internet-Marketing als zusätzliches Medium erfolgreich nutzen



Modul 5

Zielorientiertes Mitarbeitercoaching „on the job“:

- **Service Assistenz:** Terminvergabe, Terminentzerrung, Kapazitätsplanung, Mobilitätsmanager, Auftragsvorbereitung, Schnittstelle zum Serviceberater, Auftragsweiterqualifizierung
- **Serviceberater:** Annahme am Fahrzeug, aktives Verkaufen, Kundenkommunikation, Einsatz von Organisationsmitteln, Qualität statt Quantität, Rechnungserklärung, Kundenmanager
- **Werkstattleitung:** Einsatz der Dispotafel, Werkstattauslastung steigern, Produktivität erhöhen, Leerlaufzeiten minimieren, professionelle Auftragsweiterung, Mitarbeiter erfolgreich führen
- **Teilevertrieb:** Zubehörpotentiale ausschöpfen, Zusammenspiel mit dem Serviceberater, erfolgreiche Warenpräsentation, aktuelle Angebote und Aktionen, Teilevordisposition
- **Serviceleitung:** Verbesserung der Mitarbeiterleistungsfähigkeit, professionelle Mitarbeiterführung, erfolgreiche Teamentwicklung, Arbeitszeitmodelle, Aftersales-Marketing als Führungsaufgabe



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