


Persönliche Daten	
Geburtsdatum /-ort	31.08.1966 in Frankfurt am Main
Familienstand	verheiratet, 3 Kinder
Anschrift	Albert-ten-Brink-Str. 15 D-78239 Rielasingen-Worblingen
e-Mail Adresse	brian.hock@plan-consult.net
Internet	www.planconsult-automotive.com
Telefon	0221 - 1 79 32 20
Fax	0221 - 1 79 32 22
Mobiltelefon	0173 - 49 111 44



Tätigkeiten als Trainer im Aftersales-Bereich bei Premiumanbietern	
Ausbildung: Geprüfter Automobil-Serviceberater	Inhalte unter anderem: <ul style="list-style-type: none"> - Marke und Image - Service-Ablauforganisation - Kommunikation - Verkaufstechniken - Service Beratung am Fahrzeug - Reklamationsbehandlung - Zeitmanagement - Kennzahlen im Service
Ausbildung: Werkstattleiter	Inhalte unter anderem: <ul style="list-style-type: none"> - Entwicklungen und Trends im Aftersales - Anforderungen und Aufgaben des Werkstattleiters - Werkstattorganisation - Analysieren des eigenen Führungsstils - Praxisorientierte Mitarbeiterführung - Zielvereinbarungs- und Kritikgespräche - Betriebswirtschaftliches Kennzahlenmanagement - Personalplanung und Rekrutierung - Kundenbindung und Loyalisierung - Selbstorganisation und Zeitmanagement - Methoden der Teamentwicklung
Inhousetraining: Ablauforganisation & Serviceberatung am Fahrzeug	Inhalte unter anderem: <ul style="list-style-type: none"> - Analyse der Service-Ablauforganisation - Optimierung der Termin- und Kapazitätsplanung - Einsatz von Organisationsmitteln - Stärkung von Teamgeist und Zeitmanagement - Überzeugendes Verhalten im Kundenkontakt - Aktiver Serviceverkauf

Schwerpunkte als Berater und Trainer	
Spezialisierung	Spezialisiert auf Beratung und Qualifizierung von automobilen Handelsorganisationen und einzelnen Autohäusern im Aftersales-Bereich.
Service-Consulting	Konzeption und Ausarbeitung von Lösungen und Maßnahmen zur teamorientierten Leistungssteigerung und Prozessoptimierung.
Service-Training	Training und Coaching von Aftersales-Mitarbeitern zur nachhaltigen Unterstützung der Umsetzungsmaßnahmen und Entwicklungspotentiale.
Service-Marketing	Entwicklung und Implementierung von Kundenbindungs- und Verkaufsförderungsmaßnahmen.

Beruflicher Werdegang	
2007 - 2008	Trainerzertifizierung BMW Group Trainer Academy
2006	Ausbildung zum Life-Coach
seit 2002	Freiberuflicher Berater, Trainer und Coach. Spezialisiert auf Beratung, Training und Coaching im automobilen Aftersales-Bereich.
2000 - 2001	Trainer / Berater / Consultant
2000	Trainerausbildung
1997 - 1999	Automobilverkäufer / Verkaufsleiter
1996 - 1997	Fernstudium Technischer Betriebswirt
1992 - 1997	Werkstattleiter und Ausbilder / Serviceleitung
1991 - 1992	Meisterschule im Kfz-Handwerk
1986 - 1992	Kraftfahrzeugmechaniker
1983 - 1986	Ausbildung zum Kraftfahrzeugschlosser

Rielasingen-Worblingen, im März 2009

Brian Hock