

## Weiterbildungen für Automobilunternehmen

---

Workshopangebote für Geschäftsführer, Verkauf  
Werkstattleiter und Kundendienstberater



## Workshops für Geschäftsführer/innen

### Das eigene Unternehmen im wechselhaften Marktumfeld Dauer: 2 Tage

Marktverhältnisse, Marktpotenzial und SWOT-Analyse. Den Markt und seine Trends verstehen, entsprechendes Potenzial für den eigenen Betrieb ableiten. Seine eigenen Stärken festhalten, Schwächen, Chancen und Gefahren erkennen. Einsatz von Businessmodell Canvas und Marktanalysen. Massnahmen definieren anhand der eigenen Resultate.

Transferaufgaben: Resultate fertigstellen und verarbeiten, Umsetzung in die Praxis prüfen, Strategische Möglichkeiten ableiten.

Nachbearbeitung mit zweistündigem online Teammeeting.

### Marktstrategie erstellen Dauer: 1 Tag

Mit einem starken Auftritt zu nachhaltigem Erfolg. Eine geeignete Marktstrategie für sein Unternehmen erstellen. Diese Strategie auf die Bereiche Verkauf, Service, Marketing, Personal verteilen. Entsprechende Ziele und Massnahmen definieren.

Transferaufgaben: Umsetzungsplanung erstellen

Nachbearbeitung mit zweistündigem online Teammeeting: Umsetzungsplanung kontrollieren und ggf optimieren

### Verkaufsleitung und Kundendienstleitung Dauer: 1 Tag

Die Geschäftsstrategie im operativen Geschäft planen und umsetzen. Messwerte definieren, Mitarbeiter informieren, Umsetzung und Resultate kontrollieren.

Transferaufgaben: Mit der Umsetzung beginnen. Erfahrungen für das online Teammeeting sammeln

Nachbearbeitung: Persönliches Einzel-Onlinemeeting. Dauer: Zwei bis drei Stunden

Kontrolle der erstellten Strategien, Ziele, Massnahmen. Besprechung von Hindernissen und Schwierigkeiten.

### Erstellung und Umsetzung einer Marketingstrategie: 1 Tag

Ziele für Ihre Marketing-Aktivitäten setzen, Massnahmen ableiten und die Funktion möglicher Marketing-Kanäle verstehen.

Transferaufgaben: Strategien umsetzen. Erfahrungen für online Teammeeting sammeln

Nachbearbeitung mit zweistündigem online Teammeeting.

### Personal-Management: 2 Tage

Personalstrategie umsetzen, Mitarbeiter rekrutieren, führen, fördern und binden.

Strukturen für das Personalwesen bauen und verbessern. Problembesprechung und Lösungen für diverse Situationen im Alltag eines KMU's. Mit Vorlagen zu Stellenbeschreibung, Mitarbeitergesprächen und vielen mehr.

Transferaufgaben: Organisatorische Hilfsmittel anpassen, Planung weiterführen, Mitarbeiter einbeziehen.

Nachbearbeitung mit zweistündigem online Teammeeting.

### Kundenzufriedenheit und Kundenbindung Dauer: 1 Tag

Massnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit kennenlernen, bearbeiten und anwenden. Prozesse für den eigenen Betrieb übernehmen.

Transferaufgaben: Umsetzung der Erkenntnisse im Unternehmen

### Kennzahlen für Automobilbetriebe Dauer: 1 Tag

Die richtigen und wichtigen Kennzahlen identifizieren und interpretieren. Ziele für die einzelnen Kennzahlen ableiten und Massnahmen zu deren Erreichung definieren.

Auf Wunsch kann mit einem nachfolgenden Tagescoaching die aktuelle Situation vor Ort besprochen werden um individuelle Lösungen für Ihr Unternehmen zu finden.

### Qualitäts-Sicherung und Risiko-Management Dauer: 1 Tag

Qualitätsrelevante Prozesse erkennen und deren Einhaltung sicherstellen. Generelle Risiken erkennen und bewerten.

Transferaufgaben: Umsetzung im Unternehmen.

Nachbearbeitung mit zweistündigem online Teammeeting.

### Rechtliche Aspekte Dauer: 1 Tag

Die rechtliche Ausgangslage wird zunehmend komplexer. Gesetzliche Möglichkeiten, Verpflichtungen und auch Rechte eines Garagenbetriebs kennen.

## Betriebswirt/in Autogarage

Die aufgeführten neun Module bilden als Ganzes einen Zertifikatslehrgang zum/zur Betriebswirt/in Autogarage. Diese neue Ausbildung richtet sich an aktuelle und künftige Geschäftsführer/innen, Inhaber/innen und Kadermitarbeiter von Automobilgaragen und Karosseriebetrieben.

Ziel des Lehrganges ist es, die relevanten Bereiche aus dem Führungsalltag zu bündeln und mit viel Praxisbezug zu festigen.

## Das praxisorientierte Leadershiptraining

*«Mitarbeiter verlassen nicht Unternehmen, sondern Führungskräfte» Marcus Buckingham*

Der/die Vorgesetzte ist auch verantwortlich für die Mitarbeiterzufriedenheit. Somit auch für Kündigungen, Fluktuation und Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden. Selbst der Unternehmenserfolg wird direkt von Führungskräften beeinflusst.

- Persönlichkeitsanalyse Profiles XT im Vorfeld des Workshops
- Unternehmenskultur leben und pflegen
- Führungsphilosophie und Führungsstil. Erkennen des eigenen Führungsstils
- Führungseigenschaften entwickeln u.A. mit: Gezielt motivieren, effizient delegieren, effektiv kommunizieren
- Transparenz schaffen, Teams entwickeln und ein positives Arbeitsumfeld gestalten
- Diverse Fallbeispiel aus der Praxis bearbeiten
- Entwicklungsplan für sich und sein Team gestalten

## Workshops für die Verkaufsabteilung

### Active Sales / Aktives Verkaufen Dauer: 3 Tage

Einfach verkaufen ist nicht für jede Person so einfach. Nach diesem Training schon. Denn Sie kennen die wichtigsten Aspekte zur Interessengewinnung und Bedürfniserfüllung.

- Voraussetzungen für gutes Verkaufen
- Persönlichkeitsmerkmale eines Verkäufers
- Individuelle Kundenansprache nach Kundentypen
- Bedarfsanalyse, Produktepräsentation, Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung
- Abschlusssignale und Abschlusstechniken

### Erfolgreiches Occasionsmanagement Workshop Dauer: 2 Tage

Standtage senken, Gewinne steigern. Nach diesem Workshop können Sie:

- Eine eigene Occasionsstrategie erstellen
- Ein Standzeitenmanagement anwenden
- Kundenbindungselemente einsetzen
- Den Occasionsprozess in Ihrem Unternehmen optimieren

### (Stamm-) Kundenpflege Dauer: 1 Tag

Möglichkeiten und Methoden, wie mit einfachen Mitteln der Kundenkontakt aufrechterhalten wird. Nach diesem Workshop kennen Sie:

- Kundenkontakt Inhouse
- Möglichkeiten zur regelmässigen Kontaktpflege – ohne aufdringlich zu wirken
- Wie das Gespräch in den unterschiedlichen Situationen eröffnet wird, um das Kundeninteresse zu wecken

## Der Werkstattchef Dauer: 2 Tage

Der Werkstattchef steht im Mittelpunkt für Qualität, Produktivität und Termineinhaltung. Organisation und Mitarbeiterführung gehören dabei zu den Hauptaufgaben. Die Ziele sind:

- Die Aufgaben eines Werkstattleiters kennen und abgrenzen können
- Grundlagen der Mitarbeiterführung anwenden
- Mitarbeiter motivieren können
- Grundlagen der Werkstattorganisation verstehen

## Workshops für Kundendienstberater/innen

Viele sagen es sei die wichtigste Position im Automobilbetrieb; Der/die Kundendienst- oder Serviceberater/in. Als Ansprechpartner/in rund um die Automobile der Kunden ist er/sie verantwortlich für Kundenzufriedenheit und Serviceerträge.

### Kundendienstberater Workshop Dauer: 2 Tage

Die Herausforderungen im Beruf als Kundendienstberater/in (KDB) effizient und effektiv meistern. Nach diesem Workshop können Sie:

- Die Funktion des Kundendienstberaters kennen und abgrenzen
- Effektiver und effizienter arbeiten
- Die Fahrzeugübernahme und Rückgabe professionalisieren
- Kundenzufriedenheit erhöhen

### Schwierige Kundengespräche Dauer: 2 Tage

Reklamationen und Unzufriedenheiten entstehen häufig aus Missverständnissen. Das richtige Verhalten in einer schwierigen Situation kann über die zukünftige Kundentreue entscheiden.

Nach diesem Workshop.

- Können Sie schwierige Situationen erfolgreich meistern
- Kennen sie das richtige Verhalten bei Reklamationen
- Können Sie auch Preise stabil vertreten
- Wissen Sie, wie Sie auch in emotionalen Diskussionen Ihren Standpunkt vertreten können

### Aktives Verkaufen für Serviceberater Dauer 2 Tage

Verkaufen Sie gerne? Wenn es Ihnen nicht sooo liegt, sind Sie an diesem Training genau richtig. Hier erfahren Sie wie verkaufen ohne «Verkaufen» geht. Gut beraten, Vertrauen bauen, überzeugend wirken und das Produkt oder die Dienstleistung wird gekauft. Nach diesem Workshop..

- kennen Sie unterschiedliche Wahrnehmungen zum Thema Verkauf
- können Sie Kundenbedürfnisse erkennen und Lösungen dazu anbieten
- wissen Sie, weshalb Sie die wichtigste Ansprechperson für Kunden sind
- bieten Sie Zusatzleistungen aus Überzeugung an

## Danke für Ihr Interesse

Garagencoaching seit 2006 und für MEHR FAHRT IM BUSINESS!

Mein Name ist Beat Baumgartner und gerne bin ich für Kompetenz- und Geschäftsentwicklung in der Automobilbranche Ihr Ansprechpartner! Ich verfüge über fundierte Ausbildungen, ein breites Fachwissen und Erfahrungen.

- Nach der Lehre als Automechaniker arbeitete ich noch neun Jahre in Gargenunternehmen. Dabei sammelte ich Erfahrungen auf Toyota, Jaguar, Rolls-Royce und Bentley
- Meisterprüfung (Eidg. Dipl. Automech.)
- Drei Jahre technischer Trainer bei Chrysler-Jeep und weitere drei Jahre bei Saab
- Die Ausbildung zum Eidg. Dipl. Betriebsausbilder brachte umfassende Kenntnisse für die professionelle Wissensvermittlung
- Leiter Kundendienstschulung bei AMAG Import. Mit 12 Mitarbeitern führten wir Trainings für sechs Marken in drei Sprachen durch



- Betriebswirtschaftsstudium mit Abschluss zum Executive Master of Service Management
- Seit 2006 darf ich dieses Know-How für Importeure und Garagenbetriebe umsetzen
- Berufsbildung: Referent und Prüfungsexperte für Automobildiagnostiker, Werkstattkoordinator, Automobilverkaufsberater
- Referent Unternehmensführung an der TBZ Zürich von 2016 bis 2021 für Betriebswirte im Autogewerbe
- Mehrere tausend Schulmannstage und über 60 Analysen in Unternehmen bilden einen einzigartigen Erfahrungspool
- Gemeinsam mit drei Trainerkollegen führen wir Workshops und Seminare in drei Landessprachen durch
- Theorie und Praxis sind nicht immer gleich. Begleitung von rund 100 Projekten in diversen Automobilunternehmen

Weitere Informationen bei [www.garagencoaching.ch](http://www.garagencoaching.ch) / [info@garagencoaching.ch](mailto:info@garagencoaching.ch)  
Oder direkt unter Tel: 044 558 31 44