

Unfallschadenmanager für Serviceassistierende

Die Serviceassistenten sind die erste Kontaktperson des Kunden mit dem Unfallreparaturbetrieb am Telefon und vor Ort. Der erste Eindruck entscheidet sehr stark darüber:

- lässt der Kunde sein Auto reparieren
- wird der Preis angenommen
- ist das Feedback positiv und
- erfolgt eine Weiterempfehlung.

Für ein optimales Service-Erlebnis müssen die Handgriffe geschult werden und professionell ausgeführt werden. Die Serviceassistenten müssen sich zu jedem Zeitpunkt und in jeder Situation darüber bewusst sein, dass sie am positiven Kundenerlebnis und am Erfolg des Unternehmens arbeiten.

Auf Basis des Anforderungsprofils ergeben sich besondere Stärken im Schadenalltag, die für den Betrieb gewinnbringend eingesetzt werden sollen.

Die im Seminar erlernten Herangehensweisen zeigen jedem Teilnehmer seine optimalen Maßnahmen auf für das effiziente und effektive Unfallschadenmanagement.

Das Seminar vermittelt eine Vorgehensweise für eine bestmögliche Ressourcenplanung und -steuerung im Service-Bereich durch die Serviceassistenz.

Zielgruppe für das Seminar

Für alle Mitarbeiter mit Kontakt zum Kunden, die die individuellen und teils komplexen Kundenbedürfnisse im Unfallschadenmanagement nicht als Last sehen, sondern als Herausforderung annehmen für ein optimales Reparatur-Erlebnis.

Für alle Mitarbeiter, die sich als Problemlöser für den Kunden und als fester Baustein im täglichen Unfallschadenmanagement sehen.

Für alle Mitarbeiter, die professionell und zukunftsorientiert am täglichen Unfallschadenmanagement mitwirken wollen.

Ablauf des Seminars

Webbasierte Vorbereitung

Ein Präsenztermin mit zwei Schulungstagen (Freitag und Samstag) mit Theorie- und Praxisanteil

Webbasierte Nachbearbeitung

Videokonferenz mit dem Dozenten

Dozenten

Stefan Höslinger, Senior-Berater und Geschäftsführender Gesellschafter HEPP Unternehmensimpulse GmbH,

Mira von der Linde, MSc. Psychologie



Seminar-Inhalte

Die Inhalte orientieren sich an einem optimalen Service-Prozess und gliedern sich in die Bereiche

- Prozesse
 - Bedeutung und Umfang des Tätigkeitsbereiches der Serviceassistenten
 - Prozesssicherheit in den Teilprozessen Auftragsannahme und Auftragsabwicklung
 - Fachliche Abwicklung und der Einsatz von Formularen im Prozess
 - Handlungsempfehlungen, um den Kundenbedarf zu ermitteln und Serviceofferten zu platzieren
- Selbstorganisation
 - Planung und Terminierung
 - Organisation an internen Schnittstellen (Führungskräfte, Serviceberater, Werkstatt, Fahrer etc.) und an der Schnittstelle zum Kunden
- Auftreten und Kommunikation
 - Maßnahmen und Handlungsempfehlungen für das professionelle und souveräne Auftreten und Erscheinungsbild als betriebliches Sprachrohr gegenüber Kunden
 - Eskalations- und Beschwerdemanagement
 - Kompetente Kommunikation in den Teilprozessen Kundenempfang und Kundenbetreuung
 - Vorgehensweisen zum Umgang mit Alltagssituationen und Problemen und eine Sensibilität für die Kommunikationsweise

Dauer der Weiterbildung

Grundlagen und inhaltliche Vorbereitung durch webbasiertes Training

Ein Präsenztermin mit zwei Schulungstagen (Freitag und Samstag) mit Training

Anzahl der Teilnehmer je Kurs

20 Personen

