

## FÜHRUNGS-AKADEMIE-SYLT

# Nicht alle ticken gleich

Mit sieben Schritten zu mehr Kundenzufriedenheit: Während eines zweitägigen Seminars lernen die Teilnehmer, wie sie im Automobilservice ihre Kunden wirklich zufriedenstellen.

**E**in Mitarbeiter füllt bei der Inspektion den Ad-Blue-Tank des Kundenfahrzeugs auf. Dabei verschüttet er ein wenig von der Chemikalie im Kofferraum. Daraufhin löst die kriechfähige Chemikalie Fehlermeldungen in der Bordelektronik aus. Sie läuft in Kabelbäume und Steuergeräte und verursacht einen hohen Sachschaden. Die Autohersteller bezeichnen solche Fälle als „Schaden mit Gewalt einwirkung“ und verweigern selbst bei Fahrzeugen mit Garantie die Kostenübernahme. Konsequenz: Das Autohaus bleibt auf den Kosten sitzen, zudem ist der Kunde äußerst verärgert.

Anhand dieses extremen Beispiels skizzierte Referent Kurosch Rahbari beim Seminar der Führungsakademie-Sylt eine Situation im Service, bei der aus einem vermeintlich kleinen Fehler ein großes Problem wird. „Wenn nur an einer Stelle ungenau gearbeitet wird, muss das Unternehmen mit einer reduzierten Kundenzufriedenheit rechnen“, stellte der Kfz-Meister klar.

Seiner Meinung nach beginnt das prozessorientierte Arbeiten bereits bei der Vereinbarung des Termins. Wenn der Serviceberater zum Beispiel das Fahrzeug etwas ungenau identifiziert, führt er die Reparatur fehlerhaft aus und beschafft zudem nicht die richtigen Ersatzteile. Gleiches gelte für die weiteren sechs Serviceprozessschritte wie die Terminvorbereitung, die Fahrzeugannahme, die Reparaturausführung, die Qualitätskontrolle, die Fahrzeugrückgabe und die Nachbereitung. Während der zwei Seminartage auf Sylt analysierte der Referent jeden einzelnen dieser Punkte Schritt für Schritt. Laut Kurosch Rahbari erreichten selbst Autohäuser, die ihre Serviceprozesse sehr gut organisiert haben, in vielen Fällen keine exzellente Kundenzufriedenheit. Auf die Frage, woran das liege, antwortete er: „Die Prozessabläufe stehen dermaßen im Vordergrund, dass die Servicemitarbeiter die Bedürfnisse



Foto: Gorrissen

des Kunden nicht mehr wahrnehmen können.“ Daher wolle die Führungsakademie-Sylt vor allem vermitteln, wie ein Kfz-Betrieb die genannten sieben Serviceprozessschritte perfekt durchführt und dabei stets den Kunden und seine Wünsche im Blick behält.

## Mensch ist das Wesentliche

„Denken Sie nicht, alle Servicekunden sind über die gleiche Behandlung glücklich! Schon wenn Ihr Kunde auf den Hof fährt, wie er parkt oder wie er sich in der Kundenannahme verhält – er sendet immer eindeutige Signale über seine Verhaltenspräferenz aus“, sagte Referent Peter Widereck. „Es ist bemerkenswert, dass viele Kfz-Betriebe ihre Servicemitarbeiter in Verkaufstechniken, Einwandbehandlung und Neukundenakquisition schulen, dabei aber oft das Wesentliche vergessen. Es geht um die Menschen“, erklärte der zertifizierte Verhaltensprofilanalytiker. Neben den verschiedenen Verhaltensweisen von Menschen stand bei dem zweitägigen Seminar in Kampen auf Sylt auch der Umgang mit unzufriedenen, sogar aggressiven Kunden auf dem Programm. Daneben wurden Grundlagen des Servicegeschäfts be-

leuchtet. Silke Porschien zeigte den Teilnehmern, warum es ein Stück Fürsorge für den Kunden bedeutet, wenn man ihm im Annahmeprozess Nachfüllöl anbietet. Auch wenn die Teilnehmer zunächst einmal viele Einwände gegen dieses Angebot vorbrachten, waren sich am Ende alle einig: Das Nachfüllgeschäft ist nicht nur lukrativ, sondern ein echter Kundendienst!

Das Feedback der Seminarteilnehmer war ausgesprochen positiv. Vicky Thoms, Paulsen & Thoms (Kiel): „Das Seminar war durch die Erzählungen aus dem Berufsalltag sehr nah an der Praxis.“ Christian Lecht, Autohaus Kaim (Leck): „Es hat Spaß gemacht, und ich hab einiges gelernt!“ Fabian Glaeser, Autohaus Wessel (Kisdorf): „Super Training, um das Verhalten und die Kundenwünsche besser kennenzulernen.“ Sehr zufrieden mit dem Seminarkonzept ist auch Fuchs Europe Schmierstoffe. Verkaufsleiter Stephan Lenz: „Die Vergabe von Stipendien für diese Seminarreihe ist ein wichtiger Beitrag zur Unterstützung unserer Kunden. Die Reaktionen der Teilnehmer zeigen uns, dass wir mit diesem Konzept auf dem richtigen Weg sind.“

WOLFGANG MICHEL

Beim zweitägigen Seminar in Kampen auf Sylt wurde besonders viel Wert auf die professionelle Wahrnehmung von Kundenbedürfnissen gelegt.

FÜHRUNGS-**AKADEMIE**  
SYLT

Mehr Informationen zu Seminaren, Terminen und den Referenten gibt es unter: [www.fuehrungsakademie-sylt.de](http://www.fuehrungsakademie-sylt.de). Interessierte Mitarbeiter aus Werkstätten und Autohäusern können sich übrigens noch für Fuchs-**FUCHS** Stipendien in Northeim (3./4. März), Düsseldorf (5./6. Mai) sowie Mannheim (23./24. September) per Mail an [ursula.lang@fuchs-europe.de](mailto:ursula.lang@fuchs-europe.de) bewerben.