

Beratung zur Optimierung von Serviceprozessen (Automotive)

Sie sehen in einem optimierten Ablauf Ihrer Serviceprozesse ein entscheidendes Mittel, um den Ertrag aus Ihrer Kundendienstorganisation und die Kundenbindung zu verbessern. Damit steigern Sie in letzter Konsequenz wiederum Ihr Geschäftsergebnis.

Oftmals ist der Servicebereich allerdings zu wenig im Fokus der Geschäftsführung, seine bedeutende Rolle auf den Geschäftserfolg des Gesamtbetriebes ist häufig nicht deutlich genug. Allerdings liegen gerade im Service und im Teilevertrieb hervorragende Deckungsbeiträge und Erfolgchancen für Ihren Betrieb. Diese wollen Sie nutzen.

Sie möchten folgende Ergebnisse erreichen

- Service- und Werkstattprozesse effizienter gestalten
- Eine reibungslose Zusammenarbeit der unterschiedlichen Schnittstellen im Kundendienst sicherstellen
- Die Qualität der durchgeführten Arbeiten erhöhen und damit Fehler und Fehlerkosten reduzieren
- Die Kundenzufriedenheit steigern und so die Kundenbindung fördern
- Ihr Betriebsergebnis verbessern

Wir unterstützen Sie dabei mit folgenden Maßnahmen

- Analyse Ihrer angewendeten Serviceprozesse und der Interaktion mit den Kunden
- Analyse der Einstellung der Servicemitarbeiter gegenüber der Bedeutung eines sehr guten Kundendienstes
- Interpretation servicerelevanter Kennzahlen
- Konzeptentwicklung zur Optimierung von Prozessabläufen und Werthaltungen
- Workshops mit Führungskräften und Mitarbeitern zur Stärkung des Serviceverständnisses
- Workshops zur Verbesserung der Serviceabläufe und zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Bereichen (z.B. Service Assistenz, Teilevertrieb, Werkstatt)
- Begleitung der Mitarbeiter bei der Veränderung durch Training on the Job
- Verbesserung der Kommunikation gegenüber dem Kunden, z.B durch entsprechende Trainingsmaßnahmen
- Überprüfung des Verbesserungsprozesses und Anpassung laufender Aktionen bis zur Erreichung der definierten Ziele – Verfestigung des Erreichten und Abschluss des Prozesses