

Autohaus 2030

Händlernetz-, Vertriebs- und Servicepartner-Entwicklung

Übersicht 2027 mit Schwerpunkt After Sales

Sämtliche Texte und Bilder sind AI-optimiert

Grüezi; Wie nehmen Sie die Herausforderungen in der Automobilbranche wahr?

Für uns haben die letzten Jahre eindrücklich gezeigt, wie schnell sich Märkte verändern können. Selbst grosse Unternehmen kommen in Bedrängnis, namhafte Betriebe melden Insolvenz an. Seit 20 Jahren begleiten wir Automobilbetriebe und in dieser Zeit waren die Herausforderungen für Automobilunternehmen noch nie grösser! Aber, womöglich kenne Sie die aktuelle Situation.

Mit Garagencoaching entwickeln wir Automobilunternehmen, erarbeiten Strategien und Dienstleistungsprogramme, damit die Erträge steigen und das Unternehmen mit solider Rendite ins nächste Jahrzehnt fährt.

Schwerpunkt After Sales Beschreibung ab Seite 3

After Sales 2030 – Rentabilität gesichert?

Werkstatt, Kundendienst, Ersatzteillager, Zubehör, Garantie, Fahrzeugaufbereitung, Reifenhotel und mehr. Nur wer den gesamten After Sales (AS) Bereich erfolgreich orchestriert, schafft Service Excellence, Kundenerlebnisse, Loyalität, Effizienz und nachhaltigen Erfolg.

Die Leistungen in sechs Bereichen Beschreibung ab Seite 7

1. Unternehmensentwicklung und Strategie
2. Verwaltungsrat und Geschäftsführung
3. Verkauf, Kundendienst und Werkstatt
4. Personalmanagement, Leadership, Entwicklung
5. Kundenbeziehungen und Kommunikation
6. Rechtssicherheit und Risikoprävention

Weiterbildungshighlights Mehr Informationen dazu, hier

- Geschäftsführer:in, Betriebswirt:in 2.0: Die Ausbildung mit 10 Modulen und 3 persönlichen Coachings für Geschäftsführer:innen von Automobil- und Karosserieunternehmen
- Leadership
- Schwierige Kundengespräche

Das Branchengespräch

Als Newsletter und online interaktiv. Weitere Informationen dazu, hier

Schwerpunkt After Sales 2030 - Rentabilität gesichert?

Werkstatt, Kundendienst, Ersatzteillager, Zubehör, Garantie, Fahrzeugaufbereitung, Reifenhotel und mehr. Nur wer den gesamten After Sales (AS) Bereich erfolgreich orchestriert, schafft Service Excellence, Kundenerlebnisse, Loyalität, Effizienz und nachhaltigen Erfolg.



Funktioniert das AS-Geschäft in Ihrem Unternehmen wirklich? Hier ein paar Fragen dazu:

1. Zukunftsgerichtete AS-Leitung: Besteht bereits ein Dienstleistungsprogramm für BEV – Elektrofahrzeuge, welches einen klaren Mehrwert für Kunden und das Unternehmen darstellt? Z.B. mit diesen Inhalten:
   - Fahrzeugsauberkeit nach dem Werkstattaufenthalt
   - Ladezustand bei Fahrzeugrückgabe
   - Zusatzleistungen, die nicht im Wartungsplan aufgeführt sind

2. AS-Entwicklung: Welche Auswirkungen haben die Verkaufszahlen der letzten 3-4 Jahre auf das After Sales Geschäft und was wird unternommen, um eventuelle Ausfälle zu kompensieren?

3. Das Reifengeschäft als Kundenbindungsfaktor: Wie ist das Verhältnis der Anzahl aktiver Kundenfahrzeuge zu der Anzahl Radwechsel pro Saison?

4. Vergleich von Bruttogewinn Motorenöl und dem Reingewinn des Unternehmens. Wie hoch wäre der Reingewinn ohne den BG Motorenöl?

5. Wie verändern sich die AS-Erträge, wenn 25%, 40% oder 50% der Kundenfahrzeuge elektrische BEV-Fahrzeuge sind?

Wenn Sie nur eine dieser Fragen nicht, oder nicht mit dem ausreichenden finanziellen Erfolg beantworten können, sollten wir uns kennenlernen.

Service Excellence

Die Herausforderungen an Fahrzeugunternehmen sind hoch. Dabei die Übersicht zu behalten und die organisatorischen Aspekte nicht zu vernachlässigen, ist gar nicht so einfach. Mit den geeigneten Strukturen und Arbeitselementen kann jedoch jedes Unternehmen die Serviceorganisation noch effektiver führen.

Nutzen / Ziele

- Den Bereich After Sales so weiterzuentwickeln, dass er optimal für aktuelle und zukünftige Herausforderungen aufgestellt ist
- Persönliche Entwicklung in der Bereichsleitung für zukünftige Aufgaben

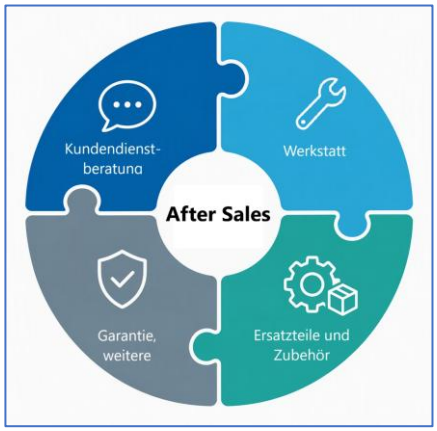
Inhalte

- Start mit einem Kick-Off Workshop für alle Verantwortlichen (Verwaltungsrat, Geschäftsleitung)
- Eine Serviceanalyse im Unternehmen, zeigt Ist-Situationen auf und erweitert das Selbstbild
- Mit der Erstellung eines Persönlichkeitsprofils wird den teilnehmenden Personen, ihre Persönlichkeitseigenschaften aufgezeigt und erklärt. Hervorgehoben werden die Stärken und Optimierungspotenziale
- Anpassung von Dienstleistungsprogrammen, Prozessen, Kommunikation
- Mitarbeitertrainings wo nötig
- Das Persönliches Training ist die effektivste Methode, um führende Persönlichkeiten individuell weiterzuentwickeln und zu befähigen. Dabei können die Situationen im Unternehmen berücksichtigt und miteinbezogen werden.

Eurotraining GmbH • Schiffländе 26 • CH-8001 Zürich
T 044 558 31 44 • info@eurotraining.ch

Die Bereichsleitung Kundendienst-After Sales

Die Organisation und Koordination der unterschiedlichen After Sales (AS) Abteilungen wird anspruchsvoller und erfordert entsprechend hochstehende Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen der AS-Leitung.



Hauptaufgaben der After Sales Leitung

- Umsetzung der Unternehmensstrategie im After Sales Bereich
- Die besten Voraussetzungen schaffen für die Abteilungen
- Die Zusammenarbeit unter den After Sales Abteilungen fördern
- Die Koordination und Zusammenarbeit mit weiteren Bereichen fördern (Vertrieb, Marketing, Personal etc.)
- Die AS-Abteilungsleiter befähigen und entwickeln
- Die AS-Leistungen messen und auswerten
- Marktbeobachtungen durchführen um das AS laufend den Marktgegebenheiten anzupassen
- Zukunftsfähige Dienstleistungsprogramme gestalten und umsetzen
- Weitere

Ausbildung Bereichsleitung Kundendienst-After Sales

Die After Sales-Bereichsleitung trägt die Verantwortung für den (normalerweise) grössten Bereich im Automobilunternehmen. Die Herausforderungen darin waren noch nie grösser: Neue Technologien und Produkte, veränderte Kundenbedürfnisse und gesellschaftlicher Wandel verlangen nach innovativen, vernetzten Dienstleistungen, Prozessen und Preisstrategien.

Das eröffnet neue Chancen und stellt Führungskräfte vor anspruchsvolle Aufgaben.

Unsere Ausbildung macht die Bereichsleitung Kundendienst/After Sales fit, um diese Herausforderungen zu meistern. Machen Sie «Ihren» After Sales zum Erfolgsfaktor!

Fahrzeug-Werkstatt; Wann ist Break-Even?

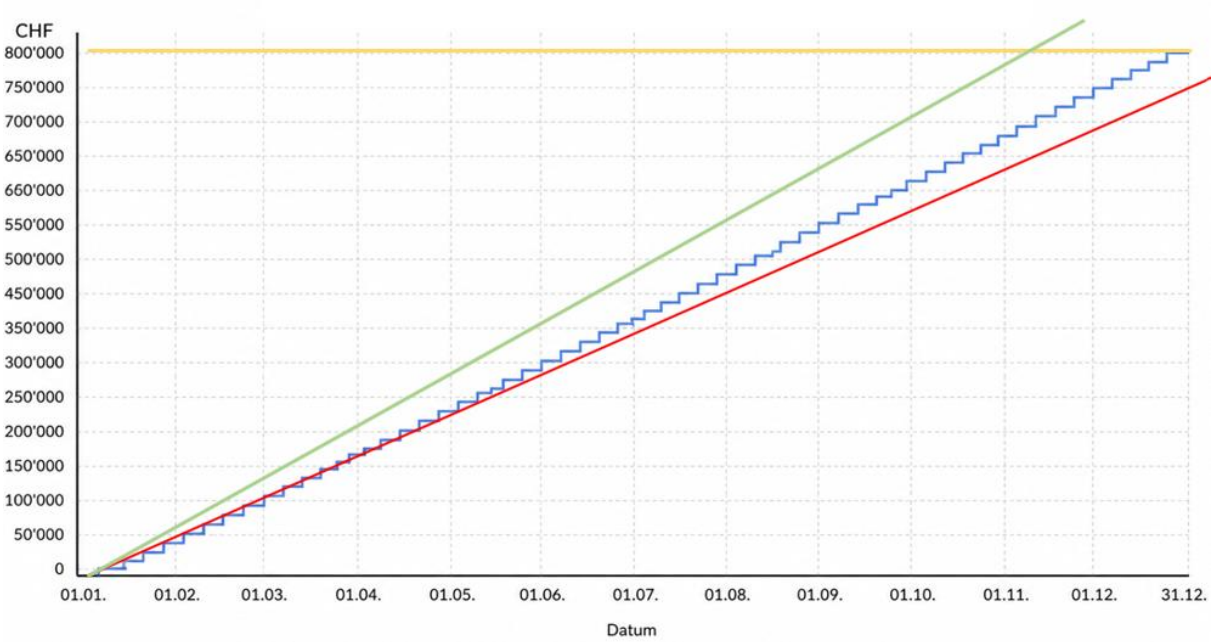
Das After Sales Geschäft kommt immer mehr unter Druck. Sinkende Servicezeiten und zunehmende administrative Aufwendungen führen dazu, dass die Werkstatt in sich, nicht mehr rentabel ist.

Ab wann wird die Werkstatt rentabel?

Die Werkstatt bildet den Kern der gesamten After Sales Wertschöpfungskette.

Vergleichen Sie dazu ein Beispiel aus einem Kleinbetrieb mit CHF 800'000 Selbstkosten/Jahr.

- Gelb: Die Jahres-Selbstkosten für den Betrieb der Werkstatt (ohne Ersatzteillager). Diese beinhalten sämtliche Aufwendungen, damit die Werkstatt operativ tätig sein kann. Inklusive den Kundendienstmitarbeitenden, Parkplätzen, Anteil Allgemeinkosten etc.
- Blau: Die verkauften Werkstattstunden (die blaue Linie, symbolisierend für den Aufbau des Ertrags, Stufe um Stufe)
- Grün: Die Ertragslinie, die Anfang November die Selbstkosten übersteigt (Break-Even)
- Rot: Die Ertragslinie, welche die Selbstkosten nicht bis zum 31.12. erreicht (Verlust)



Wenn Sie diese Grafik nicht auf Ihr Unternehmen übertragen können, nicht mit dem ausreichenden finanziellen Erfolg, oder der Break-Even nach dem 1. November erreicht wird, sollten wir uns kennenlernen.

Eurotraining GmbH • Schiffländе 26 • CH-8001 Zürich
T 044 558 31 44 • info@eurotraining.ch

Die Werkstattleitung/Werkstattkoordination

Ab wann wird die Werkstatt rentabel?

Die Selbstkosten einer Werkstatt gehen weit über die Personalkosten hinaus. Kundenberatung, Werkstattleitung, Mechaniker, Serviceassistenz, Garantieabwicklung sowie direkte und immer stärker steigende indirekte Infrastrukturkosten, treiben die Investitionen auf ein Niveau, das erst im November oder Dezember (oder nicht mehr im laufenden Jahr) über die verkauften Werkstattstunden gedeckt wird (Break-Even).

Diese Faktoren entscheidend:

- Die Anzahl der verkauften Arbeitsstunden
- Der durchschnittliche Verkaufspreis einer Arbeitsstunde

Hauptaufgaben der Werkstattleitung

- Umsetzung der Unternehmensstrategie im Werkstatt-Bereich
- Die besten Voraussetzungen schaffen für die Werkstatt-Mitarbeitenden
- Vorausschauende Kapazitätsplanung für eine optimale Auslastung
- Werkstattauslastung sicherstellen
- Berechnungen zu Rentabilität, Selbstkosten/verkaufter Arbeitsstunde, Verrechnungssatz ausführen können
- Flexible, stundenaktuelle Ressourceneinteilung zur Produktivitätssteigerung
- Ausführliche und klare Auftragserteilung, damit die Mechaniker den gesamten Werkstattaufenthalt des Fahrzeugs, ohne Zeitverlust erledigen können
- Organisation und laufende Optimierung der Werkstattprozesse
- Die Koordination und Zusammenarbeit mit den anderen AS-Abteilungen
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, weitere

Ausbildung Werkstattleitung/Werkstattkoordination

Die Ausbildungsziele/Nutzen

Die Teilnehmenden entwickeln die notwendigen Kompetenzen um:

- Die besten Voraussetzungen für die Werkstattmitarbeitenden zu schaffen
- Die Werkstattkapazitäten und Ressourcen optimal zu planen und situativ anzupassen
- Verlustzeiten aktiv auf ein Minimum zu reduzieren
- Werkstattrelevante Kennzahlen berechnen zu können (Verrechnungsansatz, Anzahl verkaufter Stunden etc.)
- Qualität zu definieren, kommunizieren und kontrollieren
- Klare Arbeitsaufträge zu formulieren
- Werkstatt Abläufe und Prozesse zu erstellen und optimieren
- Mitarbeitende zu befähigen und zu entwickeln

Kontaktieren Sie uns für Anpassung und Durchführung in Ihrem Unternehmen.



Autohaus 2030 - Die Leistungen in sechs Bereichen

1. Unternehmensentwicklung und Strategie

Heute die richtigen Entscheidungen für morgen treffen.

Veränderte Märkte, steigende Kosten und neue Kundenbedürfnisse verlangen eine vorausschauende Unternehmensführung. Wir unterstützen Unternehmen dabei, ihre Marktposition zu beurteilen, Ertragspotenziale zu erkennen und zukunftsfähige Strategien zu entwickeln.

Unsere Leistungen umfassen Markt- und Unternehmensanalysen, Strategieentwicklung, Kennzahlensysteme, Risikomanagement sowie die Begleitung bei der Umsetzung.

Ihr Nutzen: Klare Entscheidungsgrundlagen, gezielte Marktbearbeitung, bessere Wirtschaftlichkeit und eine nachhaltige Unternehmensentwicklung.

2. Geschäftsführung & Verwaltungsrat

Professionell führen, Verantwortung wahrnehmen, Sicherheit gewinnen.

Wir begleiten Inhaber, Geschäftsführer und Verwaltungsräte bei der strategischen, normativen und operativen Führung ihres Unternehmens. Als Beirat im Verwaltungsrat und als Sparring Partner für die Geschäftsführung.

Im Mittelpunkt stehen die Organisation und Weiterentwicklung der Verwaltungsratsarbeit, Geschäftsführungsprozesse, Finanz- und Liquiditätsplanung, Unternehmenssteuerung und Nachfolgeregelung.

Mit der praxisorientierten Geschäftsführungs- und Betriebswirtausbildung 2.0 für Garagen- und Karosserieunternehmen verbinden wir fundiertes Führungswissen mit konkreter Arbeit am eigenen Unternehmen. Individuelle Coachings unterstützen die direkte Umsetzung.

Ihr Nutzen: Mehr Führungssicherheit, klare Verantwortlichkeiten, professionelle Entscheidungsprozesse und wirksame Führungsinstrumente.

3. Verkauf, Kundendienst & Werkstatt

Nutzenorientierte Dienstleistungsprogramme erstellen, Prozesse optimieren, Erträge steigern.

Die Wertschöpfungsketten Verkauf und After Sales im Fokus. Ihre Leistungen sind entscheidend für den Unternehmenserfolg.

Wir analysieren und optimieren Wertschöpfungsketten, Organisationsstrukturen und betriebliche Abläufe. Schwerpunkte sind die Verkaufs- und Serviceorganisation, Werkstattplanung, Kapazitätsauslastung, Mitarbeiterführung sowie die gezielte Entwicklung von Dienstleistungen.

Unsere Workshops und Coachings richten sich unter anderem an Verkaufsleiter, Serviceleiter, Werkstattleiter- und Koordinatoren.

Ihr Nutzen: Höhere Produktivität, effizientere Abläufe, bessere Zusammenarbeit der Abteilungen und eine gezielte Ausschöpfung der Ertragspotenziale.

4. Leadership & Personalmanagement

Führung stärken, Persönlichkeiten gewinnen und motivieren, Leistung fördern.

Motivierte und qualifizierte Mitarbeitende sind der entscheidende Erfolgsfaktor. Wir unterstützen Unternehmen bei der Personalgewinnung, Personalentwicklung und beim Aufbau einer wertschätzenden, leistungsorientierten Führungskultur.

Unsere Weiterbildungen vermitteln praxisnahe Instrumente für Leadership, Personalmanagement, Mitarbeitermotivation, Mitarbeitergespräche und Lohnverhandlungen. Firmeninterne Trainings werden auf die jeweilige Unternehmenssituation abgestimmt.

Ihr Nutzen: Stärkere Führungspersönlichkeiten, bessere Mitarbeiterbindung, weniger Fehlbesetzungen und eine erfolgreiche Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen.

5. Kommunikation & Kundenbeziehungen

Souverän kommunizieren, Vertrauen schaffen, Kunden begeistern.

Professionelle Kommunikation entscheidet über erfolgreiche Kundenbeziehungen, überzeugende Auftritte und eine wirksame Zusammenarbeit.

Unsere Trainings stärken die Gesprächs- und Auftrittskompetenz im beruflichen Alltag. Dazu gehören der Umgang mit schwierigen Kundengesprächen und Reklamationen, überzeugende Präsentationen, die professionelle Sitzungsleitung und die sichere Kommunikation in anspruchsvollen Situationen.

Ihr Nutzen: Mehr Selbstsicherheit, überzeugendere Gespräche, konstruktive Konfliktlösungen, Abschlusssicherheit und Zusatzverkäufe.

6. Rechtssicherheit & Risikoprävention

Risiken frühzeitig erkennen, richtig handeln, Unternehmen schützen.

Im Geschäftsalltag entstehen regelmässig Situationen mit rechtlichen Konsequenzen. Fehlende Vereinbarungen, unklare Verantwortlichkeiten und unzureichende Dokumentation können ärgerliche Situationen und erhebliche Kosten verursachen.

Unsere praxisorientierten Seminare behandeln typische Rechtssituationen in Automobilunternehmen: Vertragsrecht, Haftung, Garantie, Gewährleistung, Kulanz, Datenschutz sowie rechtlich anspruchsvolle Kundenfälle.

Ihr Nutzen: Mehr Sicherheit im Geschäftsalltag, klarere Entscheidungen, geringere Haftungsrisiken und ein professioneller Umgang mit rechtlichen Herausforderungen.

MEHR FAHRT IM BUSINESS

Professionell, individuell, praxisorientiert.

Wir Unternehmen nicht nur bei der Wissensvermittlung, sondern auch bei der konkreten Weiterentwicklung von Organisation, Führung und betrieblichen Abläufen.

Referenzen

Ihre Business Trainer



Beat Baumgartner | Andreas P. Maier | Giovanni Gatto | Marco Feser

Was dürfen wir für Sie tun?

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Einfach und direkt per Telefon: 044 558 31 44 und/oder E-Mail: info@eurotraining.ch