

## Themenliste KUZU-Bausteine

**Der Empfang im Autohaus:** (erschieden April 2011): der Empfang außerhalb des Autohauses, von der Anreise bis zum Wartebereich, Optik und Verhalten

**Die Frau im Autohaus:** (erschieden Juni 2011): Frauen als vernachlässigte Kundengruppe mit großem Potenzial und eigenen Anforderungen und Wünschen, Rolle als Entscheidungsträger, Kinder

**Die Rechnung:** (erschieden Aug. 2011): Rechnungserläuterung als Chance zu Kundenzufriedenheit, Erklärung statt Rechtfertigung, Kommunikation

**Interne Kommunikation** (erschieden Okt. 2011): Interner Umgang, Weitergabe von Informationen, Einfluss auf Kunden, der Kunde hört mit

**Die Direktannahme** (erschieden Dez. 2011): Chance Kunde kennen zu lernen und Vertrauen aufzubauen, Kriterien zur Einbindung, der Dialog als Kernelement, Zusatzverkauf

**Das Telefon** (erschieden Feb. 2012): Bedeutung des Telefons, Telefon als Visitenkarte des Unternehmens, interne Schaltzentrale und Messpunkt für Kunden- und MA-Zufriedenheit

**Die Ersatzmobilität** (erschieden Apr. 2012): die unterschiedlichen Varianten, Ersatzmobilität als Marketingchance, das richtige Fahrzeug für jeden Kunden, Kundeninformation, Fahrzeugrücknahme

**Die Reparaturdurchführung** (erschieden Juni 2012): strukturiertes Arbeiten, Zusammenarbeit, Wertigkeit, prozessrelevante Voraussetzungen und Wechselwirkungen

**Gebrauchtwagenmarketing** (erschieden Aug. 2012): Gebrauchtwagen als drittes Standbein eines Betriebs, Stellung im Unternehmen, die richtige Präsentation, gesteuerter Ankauf, Zukauf

**Die Fahrzeugabholung** (erschieden Okt. 2012): Ablauf, Präsentation des Fahrzeuges, Kommunikation, Kunden überraschen, Chance zu positivem letzten Eindruck

**Die Terminvereinbarung** (erschieden Dez. 2012): Stellenwert, der richtige Termin, Kommunikation im Team bzw. mit Kunden, Auslastung steuern, Kollegen entlasten

**Zusatzangebote** (erschieden Feb. 2013): Keine Angst vor dem Verkaufen, was bieten wir an?, Gelegenheiten im Werkstattprozess

**Die Werkstattplanung** (erschieden Apr. 2013): die optimale Auslastung, Reduktion von Stehzeiten, zeitgerechtes Agieren, Sicherung der Wertschöpfung, Rahmenbedingungen

**Reklamation-/Beschwerdemanagement** (erschieden Juni 2013): aktives Beschwerdemanagement, richtiger Umgang mit Beschwerden, Vorbereitung, Beschwerde als Chance, nachhaltiges Beschwerdemanagement

**Die Fehlersuche** (erschienen August 2013): wo beginnt die Fehlersuche, die richtige Vorbereitung, Kommunikation mit dem Kunden, wie lange macht eine Fehlersuche Sinn?

**Die Reparaturvorbereitung** (erschienen Oktober 2013): rechtzeitiges Agieren, Informationsbeschaffung, die richtigen Mitarbeiter, abteilungsübergreifende Kommunikation, Ablaufbeispiele

**Konflikte** (erschienen Dezember 2013): Herausforderung und Chance, mögliche Ursachen, Konflikte erkennen, der erste Schritt, Lösungsansätze, Mediation

**Kunden verblüffen** (erschienen Februar 2014): mehr als nur zufrieden um sich am Markt zu unterscheiden, Ideenfindung, Blick in andere Branchen

**Kundendienst kompakt** (erschienen April 2014): die Stationen im Kundendienst im Überblick, worauf muss geachtet werden, Dos und Don'ts

**Mitarbeiterzufriedenheit** (erschienen Juni 2014): Grundvoraussetzung für Kundenzufriedenheit, Bedürfnisse von Mitarbeitern, MA-Gespräche, Aus- und Weiterbildung, Einbindung und Mitgestaltung, Rolle des Vorgesetzten, Umgang mit privaten Problemen, Burnout

**Kundentypen** (erschienen August 2014): Jeder Kunde benötigt eine andere Ansprache und individuelle Behandlung, Unterscheidung in 6 Kundentypen, wie tickt er? was benötigt er? wie erkenne ich ihn?