

THOMAS ● ISCHNER

Beratung | Training | Coaching



## Inhaltsverzeichnis:

<b>A01</b> Der professionelle Automobilverkäufer im Zeitalter von Social Media und zunehmenden Online Handel	Seite 02
<b>A02</b> Die Kriterien für den erfolgreichen Gebrauchtwagenverkäufer	Seite 03
<b>A03</b> Flottengeschäft & Small Flett	Seite 04
<b>A04</b> Service - Leiter als „Motor“ der Betreuungsqualität im Autohaus	Seite 05
<b>A05</b> Der Serviceberater als „Dienstleistungsverkäufer“ und Kundenmagnet	Seite 06
<b>A06</b> Service Assistenz als Visitenkarte & Beziehungskontakt im Autohaus	Seite 07
<b>A07</b> Teile & Zubehör und Accessoires als zusätzliches Garant für Umsatzsteigerung	Seite 08
<b>A08</b> Produkttraining	Seite 09
<b>A09</b> Die vollständige Autohausberatung (CI Standards, Mitarbeiter, Prozesse)	Seite 10
<b>A10</b> Der Disponent – der erfolgreiche Abwickler der Kundenbestellungen	Seite 11
<b>A11</b> Die aktive Nutzung von Social Media als moderner Vertriebskanal	Seite 12

## **Automobilhandel:**

### **A01 Der professionelle Automobilverkäufer im Zeitalter von Social Media und zunehmenden Online Handel**

Der Automobilverkäufer ist für die Zielerreichung und den Absatz verantwortlich. Die Interessenten und Kunden sollen qualifiziert beraten und deren Wünsche im Interesse des Unternehmens erfüllt werden. Er soll außerdem den Kunden und Interessenten die im Autohaus erhältlichen Dienstleistungen wie z.B. Leasing, Finanzierung und Versicherung anbieten und verkaufen. Ziel ist es, die Exklusivität der Marke bzw. der Marken zu unterstreichen und die Marktanteile und den Ertrag des Autohauses zu sichern.

Der Kunde von heute kauft sein neues Fahrzeug zunehmend „Online“.

Um sich diesem Kaufverhalten professionell anzupassen bedarf es erstklassiger Social Media Aktivitäten im Autohaus, um den Kunden zu erreichen bzw. zu akquirieren.

Der Verkäufer muss Interessenten und Kunden an die Marke bzw. die Marken, an das Autohaus sowie an seine Person binden.

Diese äußerst komplexen und anspruchsvollen Aufgaben erfordern eine erstklassige Struktur und Ausbildung sowie klare Handlungsmuster.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Der professionelle Automobilverkäufer im Zeitalter von Social Media und zunehmenden Online Handel“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A02 Die Kriterien für den erfolgreichen Gebrauchtwagenverkauf**

Ziel ist die intensive Ausschöpfung aller Absatzmöglichkeiten von gebrauchten Automobilen. Abschätzen der Wünsche von Interessenten / Käufern nach ihren finanziellen Möglichkeiten und Wünschen.

Das Erlernen von korrekten und qualifizierten Gebrauchtwagen-Verkaufsabschlüssen unter Beachtung aller gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen.

Beitrag und Integration des Verkäufers in die Imagebildung des Autohauses, um z.B. eine marktorientierte Fahrzeug-Hereinnahme erfolgreich umzusetzen.

Die Vermittlung von Fachhandelsqualitäten wie Fachberatung, Finanzierung, Leasing, Vermietung, Garantie, Folgeservice, Zulassungsdienst, etc., um den Kunden an das Autohaus zu binden und vertrauensbildend zu verkaufen. Individuelles Gebrauchtwagen-Image herbeiführen und entwickeln.

Um sich im zunehmenden Online-Handel insbesondere im Gebrauchtwagenmarkt erfolgreich zu behaupten, bedarf es der Umsetzung erstklassiger Social-Media Aktivitäten, um den Kunden zu erreichen bzw. zu akquirieren.

Begeisterungsfähigkeit, Kontaktstärke, Markenaffinität, kundenorientierte Gesprächsführung, Konfliktfähigkeit, Ergebnisorientierung, überzeugende, flexible Argumentation/Einwandbehandlung, Ausdrucksvermögen, systematische Arbeitsweise, Initiativverhalten im Umgang mit Stress, blockadefreies Arbeiten (Frustrationstoleranz), Leistungs-/Erfolgsorientierung, Flexibilität und sicheres Auftreten bestimmen den Erfolg.

Diese äußerst komplexen Aufgaben verlangen nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Die Kriterien für den erfolgreichen Gebrauchtwagenverkauf“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A03 Flottengeschäft & Small Fleet**

Der Verkäufer als aktive Person im Flottengeschäft kann nur dann sehr gute Leistungen erbringen, wenn die Prozesse und Strukturen in seinem Umfeld dies ermöglichen, fördern und zulassen.

Für den langfristigen Erfolg eines Autohauses im Großkundengeschäft ist eine umfassende Prozessanalyse und deren Optimierung unter Einbindung der Führungskräfte zielführend.

Zahlreiche Autohäuser konnten bereits von dieser Expertise profitieren und ihre Flottenverkaufszahlen erheblich steigern.

#### **Fachberatung im Flottengeschäft und Small Fleet.**

Speziell im bedeutsamen Marktsegment Kleine & Mittlere Flotten besteht ein erhebliches verborgenes Flottenpotenzial. Genau hier werden Sie beraten und unterstützt, um diesen Markt optimal auszuschöpfen.

Um dieser anspruchsvollen Herausforderung gerecht zu werden, erfolgt eine genaue und umfassende Analyse Ihrer Prozesse, Strukturen und Schnittstellen, um Verkaufspotenziale zu erarbeiten.

Gemeinsam mit Ihnen wird eine ganzheitliche Handlungsstrategie entwickelt. Darüber hinaus werden Sie bei der Umsetzung der Strategie, beispielsweise in Form von Trainings & Coachings und der Mitarbeiterauswahl, durch den Branchenkenner Thomas Ischner unterstützt.

Das Ergebnis ist eine deutlich spürbare Professionalisierung Ihrer Gebietsbearbeitung auf Basis von messbaren Verkaufspotenzialen.

Diese äußerst komplexe und anspruchsvolle Aufgabe erfordert eine erstklassige Struktur und Ausbildung sowie klaren Handlungsmustern.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar bzw. die Ausbildung „Flottengeschäft & Small Fleet“.

#### **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A04 Der Service - Leiter als „Motor“ der Betreuungsqualität im Autohaus**

Die Sicherstellung einer hohen Service-Markt-Ausschöpfung und Loyalität durch eine hohe Reparatur- und Betreuungsqualität sind die angestrebten Ziele in einem erfolgreichen Autohaus.

Daher muss der Service - Leiter in die Lage versetzt werden seine Fähigkeiten zur Mitarbeitermotivation und -führung, zu analytischem Denkvermögen, hohem Durchsetzungsvermögen, Teamfähigkeit und Verhandlungsgeschick aufzubauen bzw. darin unterstützt werden.

Das sind die Vorraussetzungen, um sich im Markt zu differenzieren.

Diese äußerst komplexe Aufgabe verlangt nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Der Service - Leiter als „Motor“ der Betreuungsqualität im Autohaus“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A05 Der Serviceberater als „Dienstleistungsverkäufer“ und Kundenmagnet**

Serviceberater müssen über eine sehr hohe Kommunikationskompetenz, Empathie und Fachkompetenz verfügen.

Wenn diese „Werkzeuge“ kundenorientiert im Service eingesetzt werden, formt sich das Bild von einem Betrieb, in dem Spezialisten und Manager für den Kunden tätig sind.

Serviceberater sind Kundenberater, Verkäufer und technische Profis.

Als Schnittstelle stellen Sie den Kontakt zwischen Kunde und Werkstatt dar.

Serviceberater sind somit als „Dienstleistungsverkäufer“ in hohem Maße für die Kundenzufriedenheit zuständig.

Freude am Kontakt mit Menschen, Kommunikationsfähigkeit, und – selbstverständlich – am Service sind Grundvoraussetzungen.

Diese äußerst komplexe Aufgabe verlangt nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Der Serviceberater als „Dienstleistungsverkäufer“ und Kundenmagnet.“

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A06 Service Assistenz als Visitenkarte & Beziehungskontakt im Autohaus**

Die Aufgaben der Service-Assistenz in Autohäusern ist weit mehr als Telefonzentrale und Kasse! Sie stellt den Schaltpunkt und die Verbindung zwischen Kunden und Autohaus dar.

Hier trifft der Kunde auf den Empfang bzw. die "Rezeption" des Autohauses.

Hier entsteht der erste oder auch der letzte Eindruck entweder persönlich oder am Telefon.

Und nicht zuletzt wird der Kunde genau hier in den "Autohausfluss" eingefädelt.

Hierzu muss die Service-Assistenz über soziale Kompetenz genauso verfügen wie über Fachkompetenz.

Diese äußerst komplexe Aufgabe verlangt nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Service Assistenz als Visitenkarte & Beziehungskontakt im Autohaus“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten



## **Automobilhandel**

### **A07 Teile & Zubehör und Accessoires als zusätzliches Garant für Umsatzsteigerung**

Durch den Verkauf von Teilen, Zubehör, Lifestyle und Accessoires ist hohe Umsatz & Ertragssteigerung möglich.

Der Zubehörverkäufer berät Kunden beim Kauf von Teilen und Zubehör individuell mit dem Ziel der präzisen Bedarfsdeckung und Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit.

Um hier erfolgreich tätig zu sein, ist es erforderlich, dass der Zubehörverkäufer dem Kunden auf Augenhöhe die persönlichen Mehrwerte und den Nutzen vermittelt.

Das erfordert Kommunikationskompetenz, Empathie und natürlich Fachwissen.

Diese äußerst komplexe Aufgabe verlangt nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar „Teile & Zubehör und Accessoires als zusätzliches Garant für Umsatzsteigerung“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

#### **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A08 Produkttraining**

Die Herausforderung besteht darin, dass die Neuheiten vom jeweiligen Produkt (Fahrzeug) mit außerordentlichen vielen Neuheiten kompakt dargestellt werden.

Dieses Mehr an Information muss kompakt und transparent vermittelt werden.

Hierzu werden statische und anschließend interaktive Workshops entwickelt und erlebnisorientiert gestaltet.

Durch diese Vorgehensweise wird gewährleistet, dass der Wissenstransfer stattfindet.

Darüber hinaus erfolgen fahrdynamische Workshop mit dem Ziel, dass neu erworbene Wissen zu „erfahren“.

Das gewählte Vorgehen sorgt bei den Teilnehmern für Begeisterung, die sich auch in der Markteinführung vom Produkt (Fahrzeug) niederschlagen wird.

Die anvisierten Verkaufszahlen werden bei dieser Vorgehensweise nicht nur sehr schnell erreicht, sondern auch noch übertroffen.

Diese äußerst komplexe und anspruchsvolle Aufgabe erfordert eine erstklassige Struktur und Ausbildung sowie klaren Handlungsmustern.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar bzw. die Ausbildung „Produkttraining“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A09 Die vollständige Autohausberatung**

Ist Ihr Autohaus auch in der Zukunft marktgerecht aufgestellt?

Thomas Ischner bietet Ihnen ein fundiertes und auf Ihren Betrieb zugeschnittenes Beratungskonzept, daß alle Bereiche eines Autohauses analysiert und die Ergebnisse des ermittelten Ist-Zustandes in Form einer Stärken-Schwächen-Analyse darstellt.

Aus dem daraus resultierenden Handlungsbedarf entwickelt Thomas Ischner einen individuellen Maßnahmenplan und ein tragfähiges Konzept für das weitere erfolgreiche Vorgehen in Ihrem Autohaus.

Die Analyse- und Controlling-Werkzeuge unterstützen bei der Umsetzung und sorgen für Nachhaltigkeit der entwickelten Maßnahmen.

Thomas Ischner ist als Branchenkenner darauf spezialisiert, dauerhafte Wettbewerbsvorteile herauszufiltern und aufzubereiten.

Damit haben Sie einen klaren Handlungsrahmen, mit dem Sie selbst die Steigerung von Rendite, Absatz, Neukundengewinnung und Kundenbindung aktiv beeinflussen können.

#### **Das betrifft folgende Bereiche:**

- Wahrnehmung in allen relevanten Social-Media-Kanälen
- CI-Standards
- Mitarbeiter
- Prozessabläufe

Um einen reibungslosen Autohausbetrieb zu gewährleisten, bedarf es stetiger Optimierung.

Und genau diese Anforderungen behandelt die Beratung.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

#### **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Autohausberatung und des nötigen Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A10 Der Disponent – der erfolgreiche Abwickler der Kundenbestellungen**

Die Aufgaben der Disponenten in Autohäusern ist weit mehr, als „nur“ das Fahrzeug zu bestellen.

Sie bilden die erfolgreiche administrative Schnittstelle zwischen Hersteller, Verkauf, Service und dem wichtigen Kunden.

Durch ihren Einsatz wird vom Bestellprozess des Kunden bis zur Auslieferung an den Kunden das nötige Regelwerk im Autohaus gewährleistet.

Insbesondere die Verfolgung der Prämien, Gutschriften und Bonuszahlungen stehen stetig im Blick der Disponenten.

Diese äußerst komplexe Aufgabe verlangt nach guter Struktur und Ausbildung sowie klaren Regeln.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

## **Automobilhandel:**

### **A11 Die aktive Nutzung von Social Media als moderner Vertriebskanal**

Social Media ist angelehnt an das „richtige Leben“: Kunden und Interessenten können sowohl untereinander, mit Ihnen und auch über Sie kommunizieren.

Ihre Beiträge und Werbeanzeigen erhalten direkte Reaktionen in Form von Kommentaren, Likes und Shares.

Durch diese Kommunikation und den Austausch zwischen dem Autohaus und den Zielgruppen sowie Fans und Followern kann eine dauerhafte Kundenbindung geschaffen werden, die einen nachhaltigen Marketing - Erfolg zum Ziel hat.

Diese äußerst komplexe und anspruchsvolle Aufgabe erfordert eine erstklassige Struktur und Ausbildung sowie klare Handlungsmuster.

Und genau diese Anforderungen behandelt das Seminar bzw. die Ausbildung „Die aktive Nutzung von Social Media als moderner Vertriebskanal“.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar angeboten!

## **Zeiteinheit:**

- Nach Absprache des genauen Umfangs der Trainings bzw. Coaching Einheiten

Seminare • Workshops • Vorträge • Moderation



Kommunikationstraining



Potentialberatung



Vertriebsanalyse



Vertriebstraining



Organisation



Controlling



**THOMAS** ● **ISCHNER**

Beratung | Training | Coaching

Fresnostraße 107  
48159 Münster

T 0251-1349197  
F 0251-98209013  
M 0177-4331778

[kontakt@thomas-ischner.de](mailto:kontakt@thomas-ischner.de)  
[www.thomas-ischner.de](http://www.thomas-ischner.de)

