

DIE SEITE FÜR DEN CHEF

Sie brauchen den Kundenversteh

Der souveräne Umgang mit Kunden fällt manchen Mitarbeitern im Service oft schwer. Mit Technikwissen alleine lassen sich schwierige Situationen nicht meistern. Mit einem Kommunikationstraining schon.



Foto: Fotolia/forepics

Zeitdruck, Angst vor einer saftigen Rechnung und komplexe Fahrzeugtechnik, die er nicht versteht – mancher Werkstattkunde ist da schnell überfordert. Im Autohaus kann es da schon mal zu hitzigen Diskussionen kommen. Kenntnisse und Fertigkeiten im professionellen Umgang mit solchen Situationen helfen hier enorm.

Servicemitarbeiter im Autohaus oder bei der Direktannahme sind stets angehalten, geduldig auf die Belange der Kunden einzugehen. Was einfach klingt, setzt viel Ruhe, Erfahrung und Wissen voraus. Wem es gelingt, „heiß gelaufene“ Kunden herunterzufahren und eine akzeptable Lösung herbeizuführen, tut viel für das Image seines Betriebes. Doch nicht jedem Servicemitarbeiter ist der professionelle Umgang mit Kunden in die Wiege gelegt.

Geschäftsführer oder Inhaber eines Kfz-Betriebs sind daher gut beraten, die Mitarbeiter entsprechend zu schulen. Speziell zum Umgang mit „schwierigen“ Kunden bietet beispielsweise die Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (TAK) das Seminar „Herausforderung Kunde – schwierige Gespräche meistern“ an. In dem Seminar werden vor allem Techniken im professionellen Umgang mit wütenden Kunden vermittelt. Auf

dem Lehrplan stehen Emotionsmanagement oder der souveräne Umgang mit persönlichen Angriffen. Seminarleiter Bernd Kerwien vermittelt dabei auch Tricks und Kniffe, wie schwierige Gesprächssituationen souverän gesteuert werden können. Hier wird speziell auf überzeugende Rhetorik, aber auch auf die Körpersprache im Konfliktgespräch eingegangen. Im Rahmen des Seminars werden typische Situationen mit Kunden nachbearbeitet. Bernd Kerwien zeigt, welche Schlüsse aus Konfrontationen für den Berufsalltag gezogen werden können. Abschließend beschäftigt sich das ganztägige Seminar auch mit den typischen Fettnäpfchen und Fehlern im Kundengespräch und wie diese vermieden werden können.

Es ist eine Binsenweisheit im Verkauf: Nur wer mit dem Kunden im Gespräch bleibt, kann zusätzliche Umsätze generieren. Vertrauen muss erarbeitet werden. Wenn der Monteur schon bei der Fahrzeugannahme stumm den Kopf in den Motorraum steckt und konsequent den Augenkontakt mit dem Kunden vermeidet, läuft etwas falsch. Jedem Mitarbeiter sollten daher die standardisierten Abläufe wie Begrüßung mit Händedruck, Ansprache beim Namen und die Vorstellung der eigenen Person vertraut sein.

Häufig sind Konfliktsituationen mit Kunden nicht ein Problem einzelner Mitarbeiter. Im Betrieb kann es aufgrund innerer Reibungsverluste, zum Beispiel durch mangelnde Kommunikation zwischen Verkauf, Werkstatt und Annahme, zu Problemen mit Kunden kommen. Auch Konflikte innerhalb des Teams badet am Ende nicht selten die Kundschaft aus. Ein Training der Kooperations- und Teamfähigkeit im Kfz-Betrieb bietet das TAK mit dem Seminar „Erfolgreich im Team – den Alltag gemeinsam meistern“. Trainer Bernd Kerwien vermittelt darin Kenntnisse aus den Bereichen Kommunikation, Konfliktregelung und Umgang mit Stress anhand konkreter Situationen im Werkstatt-Alltag. Ziel des eintägigen Seminars ist es, das Betriebsklima, die Motivation und die Teamleistung zu fördern.

Beide Seminare richten sich speziell an Autohausbetreiber, aber auch an Kfz-Werkstätten. *Marcel Schoch*



Kommunikation kann man lernen

TAK-Seminar „Erfolgreich im Team - den Alltag gemeinsam meistern“, vermittelt Trainer Bernd Kerwien Kenntnisse und Fertigkeiten aus den Bereichen Kommunikation, Konfliktregelung und Umgang mit Stress anhand konkreter Situationen aus dem Autohaus- und Werkstatt-Alltag. Trainiert werden hier vor allem Kooperations- und Teamfähigkeit.

Anmeldung:

TAK
Tel. 0228-9127-216
Fax 0228-9127-159
E-Mail: kohl@tak.de
www.tak.de

ASM 2016 Fragebogen 1

Jetzt mitmachen unter: www.autoservicemeister.de

Sponsorenfrage

7 Punkte

1. In welchem normalen Betriebszustand wird die Torsionsdämpfung eines Zweimassenschwungrades (ZMS) in einem Pkw massiv beansprucht?

- In der Startphase, da hier der Eigenresonanzbereich des ZMS durchlaufen werden muss.
- Bei hoher Geschwindigkeit des Fahrzeugs und daraus resultierender hoher Motordrehzahl.
- Im Anhängerbetrieb, da hier eine erhöhte Zuglast am Antriebsstrang des Fahrzeugs ansteht, und hierdurch das übertragene Motormoment ansteigt.



2. Welche der folgenden Aussagen zu Ausgleichswellen in Hubkolbenmotoren ist richtig?

- In einem 90°-V6-Motor rotiert die Ausgleichswelle mit Kurbelwellendrehzahl in Drehrichtung der Kurbelwelle.
- In einem 4-Zylinder-Reihenmotor drehen 2 Ausgleichswellen gegenläufig mit doppelter Kurbelwellendrehzahl.
- In einem 4-Zylinder-Reihenmotor drehen 2 Ausgleichswellen gegenläufig mit Kurbelwellendrehzahl.

3. Moderne Benzin-Direkteinspritzmotoren verwenden oft Ladebewegungsklappen/ Saugrohrklappen. Welche Funktion haben diese Klappen?

- Die offene Ladebewegungsklappe erhöht die Drallbewegung der angesaugten Luft im höheren Drehzahlbereich.
- Die geschlossene Ladebewegungsklappe erzeugt eine Tumble-Bewegung der Luft im Brennraum, die besonders im unteren und mittleren Drehzahlbereich benötigt wird.
- Die geschlossene Ladebewegungsklappe reduziert die angesaugte Luftmenge im unteren Drehzahlbereich und verbessert dadurch die NOx-Emission.

4. Die Abgasrückführrate eines modernen Dieselmotors ist ...

- Im Teillastbereich hoch.
- In der Volllast hoch.
- Im Teil- und Volllastbereich niedrig.

5. Bei vielen Motoren müssen die Zahnriemen- oder Kettenräder der Nockenwellen beim Auflegen einer Kette oder Zahnriemens gelöst werden. Wozu dient diese Maßnahme?

- Um die Riemen-/Kettenlose über Vorspannen der Nockenwellenräder vom Riemen-/Kettenspanner aufnehmen zu können.
- Als Montagehilfe, um den Riemen oder die Kette besser montieren zu können.
- Um die Nockenwellen auf die Kurbelwellenposition OT 1. Zylinder ausrichten zu können.

6. Was unterscheidet die passive von der aktiven Dieselpartikelfilterregeneration?

- Die passive Dieselpartikelfilterregeneration wird durch das Motormanagement angeregt, eine aktive vom Diagnosegerät.
- Die passive Dieselpartikelfilterregeneration wird periodisch alle 800 km angestoßen, die aktive Regeneration nur bei Abgastemperaturen von 350-500°C.
- Die passive Regeneration findet immer dann statt, wenn ein Temperaturfenster von 350-500°C vorliegt, die aktive Regeneration wird durch das Motormanagementsystem angestoßen.

4 Punkte je Frage

Meisterfrage

7. Bei der momentanen Diskussion um Softwaremanipulationen von Dieselmotoren (Pkw) geht es um welchen Schadstoff und wie hoch darf dieser bei Euro-5-Fahrzeugen sein?

- Nach der Verordnung 715/2007/EG darf der Stickoxidausstoß 180 mg/km betragen.
- Nach der Verordnung 715/2007/EG darf der Partikel ausstoß 4,5 mg/km betragen.
- Nach der Richtlinie 98/69/EG darf der Kohlenmonoxidausstoß 1.000 mg/km betragen.



Georg Ries

Ausbildungsmeister
Kfz-Innung Schwaben

15 Punkte

Einsende-
schluss
4. Juli 2016

Im gesamten Wettbewerb sind 210 Punkte zu erreichen. Der Teilnehmer mit der höchsten Gesamtpunktzahl gewinnt. Bei gleicher Punktzahl wird der Gewinner per Losentscheid ermittelt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Teilnahmebedingungen unter: www.autoservicemeister.de/teilnahmebedingungen.

MEISTERSCHULE IM PORTRÄT

Bei den Schwaben

Das Bildungszentrum der Kfz-Innung Schwaben in Augsburg ist für die Meisterausbildung zuständig. Die Einrichtung hat einiges zu bieten.



Hell, modern und top ausgestattet – diesen Eindruck nehmen Besucher mit, die sich in den Räumen des Bildungszentrums der Kfz-Innung Schwaben umsehen. Nach dem aufwändigen Umbau des alten Gebäudes und dem Neubau eines zusätzlichen Schulungsgebäudes vor vier Jahren haben die Schwaben endlich wieder Platz. Die Schule verfügt über 27 Schulungsräume, in der Regel eine Kombination aus praktischer Arbeitsfläche und einem Bereich für die theoretische Schulung. Das Konzept bietet ideale Voraussetzungen für den Unterricht: Was der Ausbilder eben noch an die Wand projiziert hat, kann zwei Minuten später am Fahrzeug demonstriert werden.

Das Bildungszentrum der Kfz-Innung Schwaben ist Lehrstätte für den Ausbildungs- und Weiterbildungsbereich. Geschult werden Auszubildende im Kfz-Techniker- sowie im Karosserie- und Fahrzeugbau-Handwerk. Zusätzlich bietet das Bildungszentrum Kfz-technische Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Vorbereitungskurse auf die Meisterprüfung Teil I und II.

Ausbildungsleiter Helmut Schmid ist stolz auf das Niveau der Ausbildung: „Wir gehören sicher zu den am besten ausgestatteten Meisterschulen.“ Die Meisterausbildung profitiert hier von dem recht großen Ausbildungsbereich der Schule. Die Ausstattung mit Fahrzeugen ist exzellent. Alle gängigen Fahrzeugtypen sind vorhanden, vom Elektro-Smart bis zum Porsche 911.

Schulungen zu den Themen Hochvolttechnik oder alternative Antriebe werden in Augsburg als Einzelseminare angeboten. Hochvolttechnik ist bereits Teil der Meisterausbildung. Zur Verfügung stehen unter anderem zwei Fahrzeuge mit Elektroantrieb sowie ein Toyota Auris Hybrid. Aktuell geben in Augsburg 20 fest angestellte Ausbilder ihr Wissen an den Nachwuchs weiter, davon zwölf in der Meisterausbildung. Ausbildungsmeister Georg Ries zählt die hohe Motivation der Dozenten und die gute technische Ausstattung zu den Pluspunkten der Einrichtung: „Beides passt zusammen und das eine nützt nichts ohne das andere.“ Wer sich für die Meisterausbildung interessiert, muss mit über einem Jahr Wartezeit rechnen. *Dietmar Winkler*



Bildungszentrum Kfz-Innung Schwaben

Termine: Juni 2017 - Dezember 2017

Wartezeit: derzeit 1,5 Jahre

Lehrgangsinhalte:
Meisterprüfung Teile I und II

Teilzeit/Vollzeit: Vollzeit

Unterrichtszeiten: 8:00 bis 16:00 Uhr

Kosten:
Teil I 2.190,- Euro; Teil II 2.750,- Euro

Besonderheit:
Eigene Wohnmöglichkeit im Jugendhotel „Blue Box“ mit 30 Zweibettzimmern



**Georg Ries, Ausbildungsmeister
Kfz-Innung Schwaben**

asp: Warum lohnt sich die Weiterbildung zum Kfz-Meister?

Georg Ries: Wer vorankommen will, hat mit Meisterbrief bessere Chancen. Man kann flexibel auf passende Stellenausschreibungen reagieren und hat eine sehr gute Qualifikation vorzuweisen. In der Regel sind Positionen, die mit einer höheren Verantwortung verbunden sind, auch besser vergütet.

asp: Können Sie den Schritt in die Selbstständigkeit empfehlen?

Georg Ries: Wenn die Rahmenbedingungen passen und Kfz-Meister den nötigen Ehrgeiz mitbringen, ist grundsätzlich nichts dagegen zu sagen. Viele Betriebsinhaber suchen einen geeigneten Nachfolger. Sofern die Ablöse nicht zu hoch ist, kann das eine gute Chance sein. Bewerber sollten auch Know-how zur Betriebsführung und Personalführung mitbringen.