



# Erobern Sie sich Service-Marktanteile

— Ein neues Trainingsprogramm der Hamburger Unternehmensberatung Gerd vom Heu+Partner soll den Anwender von zu Hause am Schreibtisch aus fit für den Wettbewerb machen.



Wie muss ich mich in meinem regionalen Markt preislich positionieren? Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge stellen Elisabeth Bongartz und Gerd vom Heu im neuen Trainingsprogramm „Service-Potentiale“ dar.

**D**as können wir uns nicht leisten“, so ist derzeit die am meisten gehörte Aussage im Kfz-Gewerbe, um die schwierige Ertragsituation der Kfz-Betriebe zu beschreiben. Dabei seien es drei Komponenten, die über den Erfolg des Betriebes entscheiden: Wie groß ist der Markt? Was kann unsere Werkstatt sich davon holen? Zu welchem Preis kann sie das? Wenn diese drei Fragen sauber analysiert sind, könne der Betrieb sich fehlende Werkstattauslastung wieder zurückerobert, heißt es bei der im Automobilgeschäft spezialisierten Hamburger Unternehmensberatung Gerd vom Heu+Partner GmbH.

Allerdings sei in der operativen Hektik dieses Knowhow in den meisten Betrieben nicht mehr vorhanden. Das neue Trainingsprogramm der Hamburger Unternehmensberatung „Service-Potentiale“ als erster Baustein aus der neuen Trainingsreihe „Werkzeuge für Handel und Werkstatt“ soll dazu beitragen, hier verlorenes Terrain wieder zu erlangen. Dabei setzt man auf die Kombination aus vertonter und verfilmter Power-Point-Präsentation mit begleitenden Excel-Tabellen. So könne man mit den betriebsindividuellen Zahlen sofort aktiv arbeiten, lautet die Kernaussage. Trainiert werde dabei in kleinen Gruppen direkt im Betrieb am Schreibtisch.

## Fit für den Wettbewerb vom Schreibtisch aus

Dazu merkt die Geschäftsführerin der Gerd vom Heu+Partner, Elisabeth Bongartz, an: „Die Anforderungen an die Mitarbeiter im Kfz-Gewerbe werden in immer kürzeren Zeitabständen immer umfangreicher. Die Trainingskosten laufen den Betrieben davon, wenn alles Neue in Seminaren vermittelt werden soll. Die Mitarbeiter fehlen dem Unternehmen, Reise- und Übernachtungskosten kommen hinzu. Der Wissenstransfer im Unternehmen bleibt häufig auf der Strecke.“

Vor diesem Hintergrund wurde die neue Trainingsreihe so konzipiert, dass sie am Schreibtisch über die vorhandene EDV-Ausstattung des Betriebes läuft. Lediglich DVD-Leser, eine Vollversion von Microsoft Office 97 sowie Windows

Media Player ab Version 6 oder andere Programme zum Abspielen von Mpeg-Dateien sind erforderlich. Teure Leitungsgebühren entfallen.

Das Training am Schreibtisch führt dabei das Team zusammen, wenn gemeinsam die notwendigen Schritte zum Rückerobern von Service-Potentialen erarbeitet werden, meint Elisabeth Bongartz. Alle Schritte können sequentiell wiederholt werden, bis alle über den gleichen Wissensstand verfügen. So können sich später auch neue Mitarbeiter in kürzester Zeit die Leitgedanken des Betriebes erarbeiten. Als weitere Bausteine aus der Reihe „Werkzeuge für Handel und Werkstatt“ sollen demnächst „Prozesse im Service“, „Image – Aufbau und Einsatz“ und „Gebrauchtwagen-Marketing“ erscheinen.

jr.