

AUSSCHREIBUNG

BRV-Lehrgang: Kfz-Serviceberater im Reifenfachhandel
für das Jahr 2019

sponsored by Liqui Moly

Lehrgang I

15. Januar - 25. Januar 2019

Anmeldeschluss 17. Dezember 2018

Lehrgang II

20. August - 30. August 2019

Anmeldeschluss 22. Juli 2019

www.bundesverband-reifenhandel.de



- Erhöhen Sie Ihre technische Kompetenz
- Werden Sie sicherer bei der Diagnose von Regelwartungen und Verschleißreparatur
- Lernen Sie die Bestandteile einer erfolgreichen Direktannahme kennen
- Verbessern Sie Ihre persönliche und soziale Kompetenz im Umgang mit dem Kunden
- Optimieren Sie die Abläufe in Ihrem Betrieb
- Nutzen Sie die Möglichkeiten für Zusatzgeschäfte rund um das Fahrzeug
- Schließen Sie Verkaufsgespräche erfolgreich ab

LEHRGANGSINHALT

- Grundlagen der Kfz-Technik
- Diagnose und Annahme von Regelwartungen und Verschleißreparaturen
- Arbeiten mit Werkstattinformationssystemen
- Branchenspezifische Strukturdaten und Trends, relevante Services rund ums Auto
- Der optimale Ablaufprozess – vom Anruf des Kunden bis zur Nachverfolgung
- Zielgerichteter Einsatz von Leitfäden und Checklisten
- Individueller Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- Einwände und Reklamationsfälle – Umgang mit schwierigen Situationen/Kunden
- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Möglichkeiten zur Verbesserung der Werkstattkennzahlen
- Planung der Werkstattkapazität und des Teilebedarfs
- Zeitmanagement im Kfz-Servicegeschäft

METHODIK

Branchenspezifisches Training mit

- Praxisorientierung durch praktische Arbeit direkt am Fahrzeug
- hoher Teilnehmerorientierung
- Kurzvorträgen und Plenumsdiskussionen
- Auftritt eines Branchenexperten
- Kleingruppen- und Einzelarbeit
- Praktischem Üben mittels Rollenspielen

ZIELGRUPPE

- Kundendienstannehmer/Serviceberater
- Mitarbeiter/innen im Verkaufsbereich mit technischem Hintergrund
- Monteure/Meister mit Verkaufsorientierung

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- a) Kundendienstannahme oder Verkäufertätigkeit im Reifenfachhandel mit kfz-technischem Hintergrund
- b) Kundendienstannahme oder Verkäufertätigkeit in anderen kfz-orientierten Branchen mit kfz-technischem Hintergrund
- c) abgeschlossene Berufsausbildung

AUFBAU UND DAUER

- 8 Seminartage á 8 Stunden (davon 3 Tage Technik, 5 Tage Verkauf)
- 1 Prüfungstag max. 8 Stunden (abhängig von Teilnehmerzahl)
 - Theoretischer Teil – Wissenstest (Multiple-Choice-Fragen)
 - Praktischer Teil – Rollenspiel: Durchführen eines Diagnose- und Annahmegesprächs am Fahrzeug
- nach erfolgreich abgelegter theoretischer und praktischer Prüfung erhalten Sie das BRV-Zertifikat „Geprüfter Kfz-Serviceberater“

TERMINE UND DURCHFÜHRUNGORT

Lehrgang I: 15. Januar - 25. Januar 2019

Lehrgang II: 20. August - 30. August 2019

TAK LABOR (Tag 1 bis 3 & Prüfungstag)

Georg-Elser-Straße 3-5

51147 Köln-Wahn

GENO Hotel (Tag 4 bis 8)

Raiffeisenstraße 10-16

51503 Rösrath

KOSTEN

Die Seminargebühren betragen **1.870,- € zzgl. USt.** In dem genannten Preis sind die Lehrgangsunterlagen sowie die Tagungspauschale enthalten. Die Tagungspauschale enthält:

- Kaffeepause am Vor- und Nachmittag (Kaffee, Snacks/ Kuchen)
- Lunchbuffet / Mineralwasser
- Mineralwasser und Apfelsaft als Tagungsgetränke

Sofern zusätzlich ein Hotelzimmer gebucht wird, berechnen wird pro Person/Tag zusätzlich:

- Übernachtung Einzelzimmer: 51,00 € zzgl. USt.
- Frühstück: 9,50 € zzgl. USt.
- Abendessen: 9,00 € zzgl. USt.

Gesamt: 69,50 € zzgl. USt.

STORNIERUNG

Eine Seminarstornierung ist bis 4 Wochen vor dem Seminartermin kostenfrei möglich. Bei Stornierung nach dieser 4-Wochen-Frist oder bei Nichterscheinen eines Teilnehmers ist die volle Gebühr zu zahlen.

GRUPPENGROÖE

15 bis 20 Personen pro Lehrgang. Wir behalten uns vor, den Kurs bei einer Teilnehmerzahl von weniger als 12 Teilnehmern abzusagen.

ANMELDUNG

Die Anmeldung kann direkt auf der BRV-Website (www.bundesverband-reifenhandel.de) unter der Rubrik: Aus- und Weiterbildung vorgenommen werden.

IHR TRAINER-TEAM

Andreas Kriete

- Arbeitet seit 1994 in der Kfz-Branche, war u.a. Geschäftsführer eines Kfz-Betriebes
- Bildet seit 2008 Führungskräfte und Mitarbeiter im Reifenfachhandel aus
- Ist mehrfach ausgebildeter und zertifizierter Trainer und Berater
- Hat als Diplom-Wirtschaftsingenieur einen technischen und betriebswirtschaftlichen Hintergrund



Andreas Kaufmann

- Arbeitet seit 1986 in der Kfz-Branche, war u.a. Verkaufsleiter, Serviceleiter, kaufm. Leiter sowie Betriebs- und Centerleiter von Kfz-Betrieben
- Bildet seit 2008 Mitarbeiter und Führungskräfte aus
- Ist zertifiziert als erlebnisorientierter Trainer, Systemischer Coach, Psychologischer Berater und Management Coach



Andreas Zühlke

- Kfz-Mechanikermeister, Kfz-Elektrikermeister und erfahrener Praktiker
- War viele Jahre Inhaber eines Kfz-Servicebetriebes
- Seit 2015 Leiter des technischen Trainings der TAK GmbH
- Nach seiner langjährigen Lehrtätigkeit für die Kfz-Meisterschulen bei der HWK Köln, war er als Trainer und später in verantwortlicher Position im Automotiv-Sektor tätig



Roman Schüler

- Kfz-Elektriker und Meister im Kraftfahrzeugtechnikerhandwerk
- U.a. Tätigkeit als Werkstattleiter
- Jahrelange Erfahrung als Ausbilder in der Lehrlings- und Erwachsenenbildung



Christian Janster

- Ausgebildeter Kraftfahrzeugmechatroniker
- Meisterschule - Handwerkskammer Aachen;
Abschluss: Kraftfahrzeug-Technikermeister
- Tätigkeit als Prüfstands- und Entwicklungstechniker

