

**SERVICEGESELLSCHAFT DES BUNDESVERBANDES  
DER BAUMASCHINEN-, BAUGERÄTE- UND  
INDUSTRIEMASCHINEN-FIRMEN M.B.H.**



**ADENAUERALLEE 45  
5 3 1 1 3 B O N N  
TELEFON (228) 223469  
TELEFAX (0228) 225601  
WEB [www.bbi-online.org](http://www.bbi-online.org)  
MAIL [info@bbi-online.org](mailto:info@bbi-online.org)**

**bbi Akademie – Branchenwissen kompakt**

## **Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft**

**Einladung zum Kompaktseminar für Kundendienstleiter/-innen,  
Service- und Werkstattdirektor/-innen, Serviceberater/-innen,  
Werkstatt- und Ersatzteildisponenten/-innen  
und Führungskräfte-Nachwuchs**

## **Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft**

Die Branche des Handels von Baumaschinen, Flurförderzeugen und Hubarbeitsbühnen entwickelt sich weiter mit hoher Geschwindigkeit. Die Wettbewerbsbedingungen haben sich enorm verschärft. Die betriebswirtschaftliche Situation ist gekennzeichnet vom weiteren Rückgang der Erträge im Vertrieb der Neumaschinen.

Umso wichtiger wird es für jeden einzelnen Fachhandelsbetrieb, neben vielen anderen Maßnahmen vor allem sein Service- und Ersatzteilgeschäft zu optimieren, neue Strukturen einzuführen, Kosten und Erträge in den Mittelpunkt zu rücken sowie die ständige Effektivität des After-Sales-Geschäftes durch ein geeignetes Controlling zu sichern. Genauso bedeutsam ist die Verbesserung des Personal-Managements zur Sicherung der wichtigen Ressource „Mensch“.

### **Heben Sie die After-Sales-Leistung Ihres Unternehmens auf ein höheres Niveau.**

Das 2-tägige Seminar soll diesem Grundanliegen gerecht werden und richtet sich an Kundendienstleiter/-innen, Service- und Werkstatteiter/-innen, Serviceberater/-innen, Werkstatt- und Ersatzteildisponenten/-innen und Führungskräfte-Nachwuchs.

### **Zielstellung**

Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmer/-innen für eine aktive (nicht passive) Gestaltung des Service- und Ersatzteilgeschäftes zu sensibilisieren und auszurüsten. Die hierfür notwendigen Schlüsselfaktoren, Instrumente und Prozesse werden ausführlich und praxisnah behandelt. Den Teilnehmern/-innen wird zudem verdeutlicht, wie durch zielgerichtete Planung und Controlling der After-Sales-Bereich zum eigenen Profit-Center im Betrieb entwickelt werden kann, der die Ertragssituation des Gesamtbetriebes deutlich verbessern kann.

In Vorbereitung des Seminars wird die sogenannte **DISC-Persönlichkeitsanalyse** (online-gestütztes Fragesystem) erstellt. Diese Persönlichkeitsanalyse unterstützt im hohen Maße die weitere Entwicklung von Führungskompetenz. Eine Auswertung erfolgt im Seminar bzw. bei Bedarf in persönlichen Gesprächen.

### **Themenplan**

#### **Einführung und Seminarziele**

- Innere Struktur der Händlerbetriebe
- Äußere Einflüsse auf die Unternehmen
- Baumaschinenmarkt in Deutschland ab 1990
- Weltweite Situation
- Seminarziele
- Seminaragenda

#### **Bedeutung des Service- und Ersatzteilgeschäftes**

- Diskussion der heutigen Kundenwahrnehmung
- Beitrag zum Ruf des Händlerbetriebes
- Anteile am Umsatz des Gesamtbetriebes
- Anteile am Gewinn/Ertrag des Gesamtbetriebes
- Unterschied Passives/Aktives Geschäft

#### **Wer sind unsere Kunden und was erwarten Sie?**

- Definition eines Kunden
- Externer Kunde
- Interner Kunde
- Interne Zusammenarbeit
- Kundenerwartungen an den Service

## **Personalmanagement**

- Was verstehen Sie unter Personalmanagement?
- Persönlichkeit und Potenzial
- DISC-Persönlichkeitsprofile
- Eigenschaften der 4 Grundprofile
- Auswertung der DISC-Teilnehmer-Profile
- Führungsstile
- Mitarbeitergespräche und Beurteilung
- Zielvereinbarungen
- Faktor Mensch
- Organigramm (Beispiel)
- Serviceberater ja/nein?
- Aufgaben von Monteuren/Technikern
- Vorteile von After-Sales-Angeboten
- Servicementalität
- Personalbeschaffung/Ausbildung

## **Planung der Service-Kapazitäten**

- Vergleich bezahlte, verfügbare, verkaufbare zu verkauften Stunden
- Service-Kennzahlen
- Die tatsächlichen Arbeitskosten
- Der Service-Verrechnungssatz
- Einfluss der Service-Auslastung auf die Kosten
- Einfluss der Service-Auslastung auf den Gewinn

## **Ersatzteil-Bestandsmanagement**

- Leistungskennzahlen
- Lagerbestände
- Verfügbarkeit
- Bedarf
- Umsatzverlust
- Rückgaberichtlinien
- Lagerzyklus
- Obsoleszenz/Überbestände
- Lagerumschlag

## **Controlling**

- Controlling-Instrumente
- Mögliche Kennziffern/Kriterien
- Inventur-/Lagerdifferenzen
- Service-/Werkstattplanung
- Gemeinkosten-Deckungsrate
- SWOT-Analyse

## **Wahrnehmung der Kunden**

- Bewusstsein – Unterbewusstsein
- Sender-Empfänger-Prinzip
- Wahrnehmung ist verschieden
- Bedürfnisse und Wünsche von Kunden
- Merkmal-Nutzen-Kaufmotiv
- Der (Neu-)Kundenkontakt
- Bedeutung der 5 Sinne für das Geschäft
- Der „faire“ Preis

## **Kundenerfahrungen/Kundenbindung**

- 3 Arten der Kundenerfahrung
- Wie entsteht Kundenbindung?
- Loyalitätskreislauf
- Positive Lösung eines Problems – Service Recovery Paradoxon
- Wie können wir Kundenbindung bemessen?

## **Marketing und Vertrieb im Service- und ET-Geschäft**

- Professionelle Steuerung des After-Sales-Marktes
- Aussendarstellung/Erscheinungsbild
- Verkauf von Wartungsverträgen
- Ständigen Kontakt zum Kunden sichern

## **Digitale Wirtschaft – was hat das Internet verändert?**

- Was hat Digitalisierung verändert?
- Internetstatistik
- Wie sieht Kommunikation heute aus?
- Digitalisierung in der Bauwirtschaft

## **Allgemeine Informationen und Teilnahmebedingungen**

<b>Allgemeines</b>	Die Seminartage leben von einem regen Gedankenaustausch. Die Ausführungen des Seminarleiters sollen als Impuls verstanden werden, um hierüber weiter zu diskutieren.
<b>Methoden</b>	Vortrag, Diskussion, Praxisbeispiele, Gruppenübungen
<b>Zielgruppe</b>	Kundendienstleiter/-innen, Service- und Werkstattleiter/-innen, Serviceberater/-innen, Werkstatt- und Ersatzteildisponenten/-innen und Führungskräfte-Nachwuchs
<b>Seminarleiter</b>	<b>Dieter Obendorfer</b> , freiberuflicher Interim-Manager, mehr als 20-jährige Tätigkeit im Baumaschinen-Geschäft, verschiedene Leitungsfunktionen bei Herstellern und Händlern, Schwerpunkt Händler-Geschäftsleitung und Regional-Leitung
<b>Termin</b>	<b>09.04. – 10.04.2024</b> <b>Anreise am 08.04.2024 gegen 18:30 Uhr</b> Ab 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen mit anschließendem Kennenlernen der Seminarteilnehmer/-innen sowie Vorstellung des Seminarleiters und der Seminarziele
<b>Seminarbeginn</b>	jeweils 9:00 Uhr
<b>Seminarende</b>	am 09.04.2024 gegen 17:00 Uhr, am 10.04.2024 gegen 16:00 Uhr
<b>Seminardauer</b>	<b>insgesamt 2 Tage</b>
<b>Veranstaltungsort</b>	<b>Best Western Plus Konrad Zuse Hotel</b> Josefstr. 1 36088 Hünfeld 06652/7475-0

<b>Seminarpreis</b>	<p><b>940 EUR</b> pro Person zzgl. Mehrwertsteuer</p> <p>Die Seminarkosten beinhalten umfangreiche Seminarunterlagen und ein Zertifikat.</p> <p><b><u>zusätzlich:</u></b></p> <p><b>150 EUR zzgl. Mehrwertsteuer für eine DISC-Persönlichkeitsanalyse</b>, die im Vorfeld erstellt und im Seminar ausgewertet und den Teilnehmern/-innen ausgehändigt wird. Hierfür benötigen wir bis zum <b>25.03.2024</b> die individuellen E-Mail-Adressen der Teilnehmer/-innen, an die der Seminarleiter Herr Obendorfer die Zugangsdaten senden kann.</p>
<b>Stornierungsbedingungen</b>	<p>Tritt der/die Teilnehmer/-in nach verbindlicher Anmeldung von dieser Veranstaltung zurück, werden folgende Gebühren fällig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bis 28 Werktage vor Beginn der Veranstaltung: 50 EUR zzgl. Mehrwertsteuer</li> <li>- danach: 100 % der vollen Gebühr</li> </ul> <p>Ein/e Ersatzteilnehmer/in kann benannt werden.</p>
<b>Zahlungsbedingungen</b>	<p>Der Seminarpreis ist bis 14 Tage vor Beginn des Seminars zu zahlen.</p>
<b>Teilnehmer</b>	<p>mindestens 9, maximal 12 Personen</p>
<b>Unterbringung</b>	<p>Für alle Teilnehmer/-innen werden Zimmer im Tagungshotel fest reserviert. Der Vollpensionspreis für das komplette Tagungsarrangement beträgt für das Einzelzimmer <b>416 EUR</b> (inkl. Mehrwertsteuer) und beinhaltet 2 Übernachtungen inkl. Frühstück, Mittagessen, Abendessen, Kaffeepausen und Getränke im Tagungsraum. Der Arrangementpreis beinhaltet keine sonstigen Kosten wie Minibar, Bar, Garage oder sonstige individuelle Services des Hotels. Die Abrechnung erfolgt <b>direkt mit dem Hotel</b>.</p> <p>Zimmerreservierungen werden von der Servicegesellschaft des Bundesverbandes vorgenommen. Bei Absagen können Stornierungskosten entstehen.</p>
<b>Anmeldung</b>	<p>Es gelten die Allgemeinen Schulungsbedingungen der SBI GmbH.</p> <p><b>Servicegesellschaft des Bundesverbandes der Baumaschinen-, Baugeräte- und Industriemaschinen-Firmen mbH</b>  <b>Adenauerallee 45</b>  <b>53113 Bonn</b></p>

Servicegesellschaft des Bundesverbandes  
der Baumaschinen-, Baugeräte-  
und Industriemaschinen-Firmen mbH  
Adenauerallee 45

53113 Bonn



## ANMELDEFORMULAR

Telefaxnummer: 02 28 - 22 56 01

Unter Anerkennung der Allgemeinen Schulungsbedingungen der SBI GmbH melden wir nachfolgende(n) Teilnehmer/Teilnehmerin(nen) verbindlich zu dieser Veranstaltung an:

Name	Vorname	Seminar	Termin	EZ/DZ
		Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft	09.04.-10.04.2024*	
		Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft	09.04.-10.04.2024*	
		Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft	09.04.-10.04.2024*	

\* **Anreise am 08.04.2024 gegen 18.30 Uhr.** Ab 19 Uhr gemeinsames Abendessen mit anschließendem Kennenlernen der Semierteilnehmer/-innen sowie Vorstellung des Trainers und der Seminarziele.

Online-Anmeldung unter: <https://www.bbi-online.org/akademie/seminarangebot.html>

Oder scannen Sie den folgenden QR-Code:



Der/die Teilnehmer/-in benötigt/benötigen vom ..... bis .....  
Einzelzimmer/Doppelzimmer (Unzutreffendes bitte streichen).

Die Servicegesellschaft nimmt Zimmerreservierungen wunschgemäß **soweit möglich** vor.  
Bitte beachten Sie, dass bei kurzfristiger Absage Stornokosten entstehen können.

Es wird eine DISC-Persönlichkeitsanalyse in Vorbereitung des Seminars erstellt und zu Seminarbeginn übergeben. Hierfür benötigen wir bis zum **25.03.2024** die individuellen E-Mail-Adressen der Teilnehmer/-innen, an die der Seminarleiter Herr Obendorfer die Zugangsdaten senden kann.

E-Mail-Adresse/n zum Versand  
der Zugangsdaten: .....

Bei Rückfragen zuständig: ..... Tel.: .....

E-Mail-Adresse zum Versand  
der Anmeldebestätigung: .....

.....  
Datum

.....  
Firma und Unterschrift