

**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
MAIL 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, besonders 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, Serviceleiter/-innen, Werkstatteleiter/-innen, Serviceberater/-innen, Werkstatt- und Ersatzteildisponenten/-innen und Führungskräfte-Nachwuchs.

Zielstellung

Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmenden 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 Teilnehmenden 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-Teilnehmenden-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 After Sales

- 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

Allgemeines	Die Seminartage leben von einem regen Gedankenaustausch. Die Ausführungen des Seminarleiters sollen als Impuls verstanden werden, um hierüber weiter zu diskutieren.
Methoden	Vortrag, Diskussion, Praxisbeispiele, Gruppenübungen
Zielgruppe	Kundendienstleiter/-innen, Serviceleiter/-innen, Werkstatteleiter/-innen, Serviceberater/-innen, Werkstatt- und Ersatzteildisponenten/-innen und Führungskräfte-Nachwuchs
Seminarleiter	Dieter Obendorfer , freiberuflicher Interim-Manager, mehr als 20-jährige Tätigkeit im Baumaschinen-Geschäft, verschiedene Leitungsfunktionen bei Herstellern und Händlern, Schwerpunkt Händler-Geschäftsleitung und Regional-Leitung
Termin	11. März bis 12. März 2025 Anreise am 10. März 2025 gegen 18:30 Uhr. Ab 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen mit anschließendem Kennenlernen der Seminarteilnehmer sowie Vorstellung des Seminarleiters und der Seminarziele
Seminarbeginn	jeweils 9:00 Uhr
Seminarende	am 11.03.2025 gegen 17:00 Uhr, am 12.03.2025 gegen 16:00 Uhr
Seminardauer	insgesamt 2 Tage

Veranstaltungsort	Mountainpark Hotel Im Druseltal 93 34131 Kassel Telefon: 0561 81685830
Seminarpreis	980 EUR + 150 EUR für die DISC Persönlichkeitsanalyse pro Person zzgl. Mehrwertsteuer Der Seminarpreis beinhaltet umfangreiche Seminarunterlagen und ein Zertifikat. Informationen zur DISC Persönlichkeitsanalyse finden Sie unter: https://www.div-institut.de/potenzialanalyse/ Die Analyse wird in Vorbereitung des Seminars erstellt und zu Seminarbeginn übergeben. Hierfür benötigen wir bis zum 14.02.2025 die individuellen E-Mail-Adressen der Teilnehmer/-innen, an die der Seminarleiter Herr Obendorfer die Zugangsdaten senden kann.
Stornierungsbedingungen	Tritt der/die Teilnehmer/-in nach verbindlicher Anmeldung von dieser Veranstaltung zurück, werden folgende Gebühren fällig: - bis 28 Werktage vor Beginn der Veranstaltung: 50 EUR zzgl. Mehrwertsteuer - danach: 100 % der vollen Gebühr Ein/e Ersatzteilnehmer/in kann benannt werden.
Zahlungsbedingungen	Der Seminarpreis ist bis 14 Tage vor Beginn des Seminars zu zahlen.
Teilnehmende	mindestens 9, maximal 12 Personen
Unterbringung	Für alle Teilnehmenden werden Zimmer im Tagungshotel fest reserviert. Der Vollpensionspreis für das komplette Tagungsarrangement beträgt für das Einzelzimmer 521,60 EUR (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 direkt mit dem Hotel . Zimmerreservierungen werden von der Servicegesellschaft des Bundesverbandes vorgenommen. Bei Absagen können Stornierungskosten entstehen.
Anmeldung	Es gelten die Allgemeinen Schulungsbedingungen der SBI GmbH. Servicegesellschaft des Bundesverbandes der Baumaschinen-, Baugeräte- und Industriemaschinen-Firmen mbH Adenauerallee 45 53113 Bonn

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	11.03.-12.03.2025*	
		Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft	11.03.-12.03.2025*	
		Aktives Service- und Ersatzteilgeschäft	11.03.-12.03.2025*	

* **Anreise am 10.03.2025 gegen 18.30 Uhr.** Ab 19 Uhr gemeinsames Abendessen mit anschließendem Kennenlernen der Semiarteilnehmer/-innen sowie Vorstellung des Trainers und der Seminarziele.

Online-Anmeldung unter: <https://www.bbi-online.org/akademie/seminarangebot>
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 **14.02.2025** 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