

## Werksattoptimierung

<u>Dauer:</u>	1 Tag
<u>Zielgruppe:</u>	Werkstattleiter, Shopleiter, Werkstattmitarbeiter, Verkaufspersonal mit Werkstattberührung
<u>Max. Teilnehmerzahl:</u>	20 Personen
<u>Beschreibung:</u>	<p>„gut, besser, professionell“</p> <p>Dieses Seminar umfasst verschiedene Aspekte der Optimierung. Aus Sicht des Kunden, vom Zeitpunkt wo das Firmengelände betreten wird, bis zum Wiederverlassen. Aus Sicht der Werkstatt, wobei es um Prozessentwicklung geht, um die Arbeitsabläufe inhaltlich wie zeitlich zu optimieren. Und aus Sicht der Unternehmensführung, wie und warum kommen Kunden zu uns. Wie kann die Qualität verbessert und Umsatz gesteigert werden. Teils sind die Werkstätten bereits jetzt vom Arbeitspensum sehr belastet. Die Zukunftsprognosen zeigen, dass die nächsten Jahre dem Fahrrad gehören! Um für die Zukunft gerüstet zu sein, braucht es gute Strukturen im Betrieb. Diese müssen jetzt entwickelt werden, um zeitnah eingesetzt werden zu können.</p>
<u>Theorie mit Praxisbegleitung:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie findet der Kunde sich in unserem Geschäft zu Recht? (Kundenleitsystem)</li> <li>• Wer ist Ansprechpartner für den Kunden?</li> <li>• Eigener Platz für Fahrradannahme (Welche Vorteil ergeben sich dadurch)</li> <li>• Standardisierte Fahrradannahme (in 2 Minuten zum optimalen Werkstattauftrag)</li> <li>• Optimale Arbeitsvorbereitung um Zeit in der Werkstatt zu sparen</li> <li>• Auslastungsplanung Werkstatt</li> <li>• Rechtliches (Was ist für Werkstätten wichtig zu wissen bzw. nötig zu haben)</li> <li>• Deutliche Umsatzsteigerung pro Reparaturauftrag durch standardisierte Fahrradannahme und professionelle Beratung</li> <li>• Weniger Reklamationen durch fachlich richtige Fahrradannahme</li> <li>• Gute Verschleißerkennung und Beratung bei Fahrradannahme bringen ein gutes Kundenfeedback</li> <li>• Zusatzverkäufe bei der Fahrradannahme (Welches Zubehör hängt wo?)</li> <li>• Reduzierung der Arbeitsbelastung</li> </ul>