Gekonnt wirken

PROGRAMM FÜR PREMIUM-AUTOHÄUSER

Service-Exzellenz leben.
Kunden begeistern.
Vertrauen stärken.

Empfang · Service · Technik · Teamleitung

Ein gemeinsamer Anspruch.
Verlässliche Kommunikation.
Persönliche Aufmerksamkeit.

Sechs abgestimmte Module.
Vom Mystery-Check
bis zur Anwendung im Alltag.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Deutschland · Österreich · Schweiz

AUSGANGSLAGE UND NUTZEN

Der Werkstatttermin ist Routine. Für Ihren Kunden ist er persönlich.

Wenn der Anspruch im Alltag auf die Probe gestellt wird

Der Kunde ist pünktlich, der Ersatzwagen noch nicht bereit. Die Serviceassistenz fragt nach, die Werkstatt braucht weitere Informationen. Der Kunde erzählt sein Anliegen zum dritten Mal. Niemand möchte ihn enttäuschen - trotzdem fehlt ihm Orientierung.

Hier setzt das Programm an

Wir betrachten die Begegnungen und Übergaben, die den Eindruck Ihres Hauses prägen. Frontoffice, Serviceassistenz, Serviceberatung, Technik und Teamleitungen entwickeln ein gemeinsames Verständnis von aufmerksamer und verlässlicher Betreuung.

Ihr Nutzen als Autohaus

Klarere Auskünfte, nachvollziehbare technische Erklärungen und verbindliche Rückmeldungen unterstützen das Vertrauen Ihrer Kunden. Gemeinsame Standards erleichtern Zusammenarbeit und Onboarding. Übungen geben Sicherheit bei Beschwerden und besonderen Erwartungen.

Für Ihre Personalentwicklung

Die Inhalte richten sich nach Aufgaben und Erfahrung. Nach dem Mystery-Check und dem Kick-off wählen wir die passenden Vertiefungen. Teamleitungen begleiten die Anwendung und erhalten dafür konkrete Ansatzpunkte.

MODUL 01

Mystery-Check und Standortbestimmung

Ihr Autohaus aus Kundensicht.

Nach vorheriger Abstimmung nehme ich selbst oder eine geschulte Person als potenzieller Kunde Kontakt zu Ihrem Autohaus auf. Wir betrachten ausgewählte Kontaktpunkte und halten konkrete Beobachtungen fest.

Schwerpunkte

Telefonische Terminvereinbarung; Online-Anfrage; Empfang und Begrüßung; Orientierung im Haus; Verständlichkeit von Auskünften; Aufmerksamkeit und Verabschiedung.

So arbeiten wir

Die betrachteten Kontaktpunkte und der Umfang werden vorab vereinbart. Wir besprechen anschließend, was bereits überzeugt und wo Unsicherheit, unnötige Rückfragen oder Brüche in der Betreuung entstehen.

Ergebnis und Anwendung

Eine strukturierte Rückmeldung mit Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten dient als Grundlage für den Kick-off. Es geht um beobachtbare Situationen und hilfreiche Verbesserungen.

Ziel

Sie erhalten eine konkrete Standortbestimmung und können Trainingsschwerpunkte gezielt auswählen.

MODUL 02

Kick-off und gemeinsames Serviceverständnis

Für Geschäftsleitung, Teamleitungen und Mitarbeitende.

Wie soll sich ein Kunde bei Ihnen aufgehoben fühlen? Im gemeinsamen Auftakt übersetzen wir den Anspruch Ihrer Marke in konkrete Orientierung für Frontoffice, Serviceassistenz, Serviceberatung und Technik.

Schwerpunkte

Kundenerwartungen; Markenverständnis; erster Eindruck; gemeinsame Servicestandards; klare Zuständigkeiten; verlässliche Übergaben zwischen Service und Werkstatt.

So arbeiten wir

Wir betrachten typische Abläufe Ihres Hauses und arbeiten an ausgewählten Situationen. Die Perspektiven der unterschiedlichen Funktionen werden zusammengeführt.

Ergebnis und Anwendung

Wir halten erste verbindliche Vereinbarungen fest: Wer informiert? Wer übernimmt den nächsten Schritt? Wie wird eine Rückmeldung abgesichert? Der Kick-off bildet den Einstieg; Vertiefungen folgen nach Bedarf.

Ziel

Ein gemeinsames Verständnis davon, wie jeder Einzelne zum Kundenerlebnis beiträgt.

MODUL 03

Gastgeberkultur und Service-Exzellenz

Für Frontoffice, Serviceassistenz und Concierge.

Ihre Mitarbeitenden prägen, ob Kunden sich willkommen und persönlich betreut fühlen. Wir trainieren aufmerksamen Service auch bei hohem Terminaufkommen und besonderen Erwartungen.

Schwerpunkte

Persönliche Begrüßung; Wünsche erkennen; Erwartungen klären; Nähe und Distanz; Wartezeiten; Rückmeldungen; Business-Knigge für anspruchsvolle und internationale Klientel.

So arbeiten wir

In Übungen erproben wir Begrüßungen, Gesprächseinstiege und Situationen mit mehreren gleichzeitigen Anforderungen. Persönliches Feedback macht die Wirkung nachvollziehbar.

Ergebnis und Anwendung

Hilfreiche Formulierungen und wenige klare Standards geben Orientierung. Vorausschauende Information und verlässliche Absprachen werden konkret vorbereitet.

Ziel

Kunden aufmerksam begleiten und persönliche Zuwendung im Alltag verlässlich gestalten.

MODUL 04

Kundenkommunikation und Beschwerden

Für Serviceassistenz, Serviceberatung und Technik.

Technische Kompetenz braucht verständliche Erklärungen. Wir üben, Anliegen aufmerksam aufzunehmen, Informationen klar weiterzugeben und bei Beschwerden ruhig und lösungsorientiert zu bleiben.

Schwerpunkte

Telefontraining; aktives Zuhören; verständliche technische Erklärungen; Rückfragen; Verzögerungen; zusätzlicher Abstimmungsbedarf; Beschwerden; respektvolle Grenzen.

So arbeiten wir

An anonymisierten oder beispielhaften Situationen trainieren wir kurze Erklärungen, gezielte Fragen und verbindliche nächste Schritte. Wir besprechen, wann Unterstützung hinzugezogen wird.

Ergebnis und Anwendung

Ihre Mitarbeitenden halten passende Formulierungen und Vorgehensweisen fest. Übergaben zwischen Technik und Service werden aus Sicht der Kundenkommunikation betrachtet.

Ziel

Mehr Sicherheit im Gespräch und nachvollziehbare Informationen für Ihre Kunden.

MODUL 05

Führungspersönlichkeit und Teamleitung

Servicequalität vorleben und Entwicklung begleiten.

Teamleitungen geben Orientierung und prägen die Zusammenarbeit. Sie reflektieren ihre Rolle und entwickeln konkrete Möglichkeiten, um gemeinsame Standards mit ihren Mitarbeitenden im Alltag zu leben.

Schwerpunkte

Selbstbild und Fremdwahrnehmung; persönliche Präsenz; Rollenklärung; klare Erwartungen; wertschätzendes Feedback; Umgang mit schwierigen Situationen; Zusammenarbeit zwischen Bereichen.

So arbeiten wir

Wir bearbeiten typische Führungssituationen: eine Abweichung ansprechen, Erwartungen konkretisieren oder Mitarbeitende nach einem schwierigen Kundengespräch unterstützen.

Ergebnis und Anwendung

Teamleitungen legen fest, wie Vereinbarungen aufgegriffen und Erfahrungen besprochen werden. Optional vertieft ein vertrauliches 1:1-Coaching persönliche Anliegen.

Ziel

Die eigene Rolle sicherer ausfüllen und Mitarbeitende bei der Entwicklung unterstützen.

MODUL 06

Stil, Auftritt und Business-Knigge

Für einen professionellen Auftritt im Kundenkontakt.

Kleidung, Körpersprache und Umgangsformen tragen den Anspruch Ihres Hauses nach außen. Wir schaffen Orientierung, die zu Ihrer Marke, zur jeweiligen Aufgabe und zum Anlass passt.

Schwerpunkte

Gepflegtes Erscheinungsbild; zeitgemäße Dresscodes; Farben und Passformen; persönliche Präsenz; Körpersprache; Begrüßung und Vorstellung; respektvolle Umgangsformen.

So arbeiten wir

Wir betrachten unterschiedliche Anlässe vom Showroom über Veranstaltungen bis zur Fahrzeugübergabe. Berufliche Anforderungen und persönliche Ausdrucksmöglichkeiten werden berücksichtigt.

Ergebnis und Anwendung

Nachvollziehbare Leitlinien erleichtern Entscheidungen im Alltag. Dabei unterscheiden wir die Aufgaben in Empfang, Service, Verkauf und Technik.

Ziel

Ihr Autohaus souverän und glaubwürdig repräsentieren - passend zur eigenen Rolle.

ZUSAMMENARBEIT UND HÄUFIGE FRAGEN

Passend zu Ihrem Haus. Planbar für Ihren Betrieb.

Ablauf und Format

Wir klären Ziele und Rahmenbedingungen, stimmen den Mystery-Check ab und gestalten den Kick-off. Anschließend folgen die ausgewählten Vertiefungen. Termine, Gruppen und Umfang richten sich nach Ihren betrieblichen Möglichkeiten.

Müssen alle Mitarbeitenden gemeinsam teilnehmen?

Der gemeinsame Auftakt verbindet die Perspektiven. Für Vertiefungen arbeiten wir mit passenden Gruppen je nach Aufgaben und Entwicklungsbedarf. Die Teilnahme wird mit Ihnen abgestimmt.

Können wir einzelne Schwerpunkte wählen?

Ja. Sie können passende Vertiefungen auswählen. Auch einzelne Trainingsschwerpunkte sind nach Abstimmung möglich.

Was ergänzt die Anwendung im Alltag?

Ein optionales Follow-up bietet Raum, Erfahrungen auszuwerten und Vereinbarungen anzupassen. Persönliches 1:1-Coaching kann einzelne Mitarbeitende oder Führungskräfte begleiten.

Wie schnell werden Veränderungen sichtbar?

Neue Formulierungen und klarere Absprachen lassen sich direkt ausprobieren. Mehr Sicherheit entsteht durch Anwendung, Rückmeldung und wiederholte Übung.

Wo findet das Programm statt und was kostet es?

Inhouse in Deutschland, Österreich und der Schweiz; ausgewählte Vertiefungen und Coachings auch online. Sie erhalten ein individuelles Angebot. Optionale Leistungen und mögliche Reise- und Übernachtungskosten werden transparent ausgewiesen.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

Erfahrung, die Ihr Autohaus begleitet.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen dabei, klarer zu kommunizieren und sicherer aufzutreten. Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen.

Praxisnähe für Ihr Team

Aus meiner Arbeit mit Autohaus-Teams kenne ich die Bedeutung von persönlichem Empfang, verständlicher Kommunikation und abgestimmten Abläufen. Meine Arbeit verbindet Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation, Stil und Business-Knigge.

Qualifikation und öffentliche Präsenz

Dipl.-Kommunikationswirtin und Dipl.-Eventmanagerin (BAW), Junior-PR-Beraterin (DAPR), IHK-Trainerin und Co-Autorin. Seit 2014 gefragte Expertin in Radio, TV, Print- und Onlinemedien.

„Die Trainings in unserem Haus mit dem Mystery-Kunden-Check waren für mein Team sehr hilfreich.“

Team B&K; Autohaus

Welcher Servicemoment soll Ihren Kunden künftig besser in Erinnerung bleiben? Lassen Sie uns die passenden Schwerpunkte besprechen.

Kennenlerngespräch anfragen

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Schliersee · Deutschland, Österreich und Schweiz · Oktober 2026