



# Schulungsprogramm Motorrad 2011/12

## Business Training

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort zum Schulungsprogramm</b>		3	
<b>Honda Dream Factory - die E-Learning-Plattform für alle Mitarbeiter</b>		4	
HT-DNAhdf	Honda DNA - The Honda Way (E-Learning) (Neu!)	5	
<b>Grundlagen Produktwissen</b>			
MV-MPW	Einführung in die Honda Motorradwelt - Produktwissen und Technikgrundlagen für Nichttechniker	6	
<b>Grundlagen Verkauf</b>			
MV-MEV K	Motorräder erfolgreich verkaufen - Kompaktseminar	7	
<b>Erfolgreich Verkaufen - Auditierung zur/m geprüften Motorradverkäufer/in (Bonusrelevant 2011)</b>			
MV-GMV AU	Erfolgreich Verkaufen - Auditierung GMV - Übersicht über die Struktur	8	
MV-GMV AU	Standortbestimmung für erfahrene Motorradverkäufer/innen - Auditierung zum GMV	9	
MV-GMV SV	Anforderungen und Entwicklungsfelder für Honda Motorradverkäufer/innen Stärken erkennen, Verkaufsleistung verbessern – Vorbereitung auf die Auditierung	10	
MV-GMV FU	Erfahrungsaustausch und Update für geprüfte Motorradverkäufer/innen (Bonusrelevant 2011)	11	
<b>Vertiefung von Grundlagen</b>			
MV-VKMB1	Systematische Marktbearbeitung in Betreuung und Akquisition	12	
MV-VKMB2	Wachstumsmarkt „Clevere (urbane) Mobilität - Wie Sie neue Chancen im Rollermarkt effektiver nutzen können. (Bonusrelevant 2011)	13	
MV-VKZ	Verkäuferische Rhetorik - Zielorientierte Gesprächsführung (Bonusrelevant 2011)	14	
MV-VK3	Kunden überzeugen, wirkungsvoll argumentieren	15	
MV-VK4	Ihre Kunden sicher zum Abschluss führen	16	
<b>Aufbauseminare Telefon</b>			
HV-TVK1	Erfolgreicher Telefoneinsatz im Verkauf	17	
MV-TIC	Inhousecoaching - Erfolgreicher Telefoneinsatz im Motorradhaus	18	
<b>MV-N...</b>	<b>Neumodelleinführung (PFS)</b>	19	
<b>Grundlagen im Servicegeschäft</b>			
MA-MSB K	Grundlagen systematischer Serviceberatung - Kompaktseminar	20	
MA-MSB FU	Erfahrungsaustausch und Update für geprüfte Motorradserviceberater/innen	21	
<b>Vertiefung von Grundlagen - Servicekommunikation</b>			
HA-TKD1	Erfolgreicher Telefoneinsatz im Service	22	
<b>Vertiefung von Grundlagen - Recht</b>			
MV-RPM	Rechtspraxis rund um das Motorrad	23	
HA-SBU	Unfallschadensregulierung aus rechtlicher Sicht	24	
<b>Organisatorische Hinweise</b>			25
<b>Anfahrtsplan zur Honda Akademie</b>			27
<b>Anmelde- und Bedarfsmeldeformular (Kopiervorlage)</b>			28
<b>Mitarbeiter-Erfassungsbeleg</b>			29

# Vorwort zum Schulungsprogramm

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Nachfolgenden möchten wir Ihnen das neue Schulungsprogramm 2011/12 für Business-Seminare vorstellen. Es bietet für jeden Mitarbeiter geeignete Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit im lokalen Marktumfeld.

In einem abnehmenden Absatzmarkt, erhöhtem Wettbewerb und sich verändernden Kundenbedürfnissen, gilt es Maßnahmen im Motorradhaus zu implementieren, die eine hohe, aber vor allem eine nachhaltige Wirkung auf den Kunden haben. Sei es im Verkauf oder im Service.

Die Honda Akademie bietet Ihnen für alle Funktionsebenen im Motorradhaus Seminare und Lehrgänge an, die gezielt Ihre Mitarbeiter weiter qualifizieren, mit dem klaren Ziel, die Verkaufs- und Servicequalität zum Kunden zu erhöhen.

Als Schnittstelle zum Kunden sind Ihre Mitarbeiter im Motorradhaus der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg im Verkauf und Service, und zur Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit.

Auch wir müssen uns den sich verändernden Bedürfnissen an Aus- und Weiterbildung anpassen. So werden wir dort, wo es sinnvoll und notwendig ist, Lernmodule, die das Fachwissen gezielt für alle Funktionsebenen didaktisch aufbereitet, online auf unserer Lernplattform HondaDreamFactory zur Verfügung stellen. Dies bietet nicht nur den Vorteil, dass die Präsenzzeiten für ein Training in der Akademie verringert und somit Reisekosten eingespart werden, sondern auch, dass sich das „Weiterbilden“ flexibel an 365 Tagen und 24 Stunden am Tag im Motorradhaus durchführen lässt. Dies erfordert jedoch auch im Motorradhaus ein Umdenken und eine Neuorientierung. So muss eine Lernumgebung im Motorradhaus (Raum, PC, Kommunikationswege, entsprechend ausreichende Lernzeit bereitstellen) geschaffen werden, die das Lernen vor Ort zulässt und auch gezielt fördert.

Die schneller fortschreitende Technik und das damit verbundene zunehmende Informationsvolumen erfordert von allen, eine Kultur des lebenslangen Lernens zu etablieren.

Wir unterstützen Sie dabei mit maßgeschneiderten Seminaren und Lehrgängen für alle Funktionsebenen Ihres Motorradhauses.

Investitionen in die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter sind eine Investition in die Zukunft, die sich für alle lohnt. Denn es sind Ihre Mitarbeiter, die Dinge verändern, Prozesse etablieren, andere motivieren und letztendlich andere bewegen.

In diesem Sinne freuen wir uns auf Ihr Kommen.

Elmar Paltian  
Vice President

Gerhard Grindl  
Leiter Honda Akademie

**PS: Beachten Sie in diesem Dokument unbedingt die Hervorhebungen in roter Schrift!**

## **Honda Dream Factory - die E-Learning-Plattform für alle Mitarbeiter in der Honda Organisation.**

Die „Honda Dream Factory“ ist eine Funktion in „Ecom“, unserem bewährten Extranet Portal, das Ihnen beispielsweise durch den WEB-EPC, NEWS und MaRIS vertraut ist.

Sie finden nach dem Anmelden im „Ecom“ neben den Ihnen bereits bekannten Anwendungen eine weitere Auswahlmöglichkeit: Den Menüpunkt „Honda Dream Factory“



Die Menüauswahl „Honda Dream Factory“ ist aber nur für aktivierte Benutzer sichtbar. Sollten Sie noch nicht als Benutzer aktiviert sein, wenden Sie sich an Ihren Administrator im Händlerbetrieb.

Die neue „Honda Dream Factory“ bietet eine Fülle von Vorteilen für Sie, Ihre Kollegen und Ihren Honda-Betrieb. Die wichtigsten sind:

- Hier erhalten Sie frühzeitig Neumodellinformationen, damit Sie und Ihre Kollegen für die ersten Kundenanfragen gut gerüstet sind.
- Informationen aus dem Schulungsbereich (Materialsammlungen, Protokolle usw.) gelangen schneller zu den Personen, für die sie bestimmt sind.
- Unterhaltsame interaktive E-Learning-Programme machen Spaß und erhöhen Ihren Kenntnisstand.
- E-Learnings können funktionsbezogen zugeordnet werden – jeder Mitarbeiter bekommt die für seine Tätigkeit interessanten und notwendigen Trainings und Inhalte bereitgestellt.
- Präsenztrainingszeiten werden reduziert.
- Trainings und Seminare in der Honda Akademie können sich noch mehr auf die praktischen Lernanteile konzentrieren.
- Die Honda Dream Factory ist jederzeit und von jedem internetfähigen PC aus verfügbar, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

Nutzen Sie dieses Medium aktiv und intensiv, um jederzeit up-to-date zu sein.

## H-DNA hdf Grundlagen (E-Learning)

*hondadreamfactory*

### **Honda DNA - The Honda Way**

- Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter aus den Honda Handelshäusern und Servicebetrieben (alle Produktgruppen).
- Ziel:** Wenn Sie dieses E-Learning-Modul durchgearbeitet haben,
- verfügen Sie über intensive Kenntnisse über die Honda DNA, das Unternehmen Honda und seine Werte.
  - kennen Sie die Honda Besonderheiten.
  - sind Sie in der Lage, Kernaussagen der Honda Philosophie und der Honda Geschichte zu nennen.
  - kennen Sie die Honda-Aktivitäten rund um die Themen Umweltschutz und Sicherheit.
  - kennen Sie das weltweite „Honda-Business“.
  - kennen Sie neben den aktuellen Technologien auch die Zukunftstechnologien von Honda.
  - sind Sie in der Lage, die wesentlichen Rennsport-Aktivitäten vomn Honda zu benennen.
- E-Learning-Inhalte:** Geschichte von Honda von den Anfängen bis heute.  
The Honda Way: Philosophie, Honda weltweit, Technologien, Sicherheit, Umweltschutz, Rennsport, Zukunftstechnologien.
- Voraussetzung:** Freischaltung für die Honda Internet-Lernplattform „HondaDreamFactory“ durch Ihren Administrator im Betrieb - falls noch nicht geschehen.
- E-Learning-Dauer:** ca. 2 - 3 Stunden, je nach Bearbeitungsgeschwindigkeit. Das E-Learning-Modul muss nicht in einem Zuge durchgearbeitet werden. Kleinere Etappen sind jederzeit möglich.
- Seminarort:** Von jedem internetfähigen PC aus
- Kostenbeteiligung:** Die Kosten werden z. Zt. von der Honda Deutschland GmbH getragen
- Teilnehmerzahl:** Unbegrenzt
- Termine:** Jederzeit verfügbar: 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.
- Hinweis:** Für neue Mitarbeiter in der gesamten Honda-Organisation wird dieses E-Learning-Modul als „**Muss-Training**“ eingestuft. Für „alte Hasen“ ist dieses E-Learning ein „**Kann-Training**“, aber unbedingt zu empfehlen, zeigt es doch in moderner, interessanter und pfiffiger Art und Weise die vielen Seiten unseres global aufgestellten Unternehmens.

## MV-MPW Grundlagen - Produktwissen

### ***Einführung in die Honda Motorradwelt - Produktwissen und Technikgrundlagen für Nichttechniker***

- Zielgruppe:** Neueinsteiger/innen im Honda Motorradverkauf und alle Nichttechniker, die ihre Motorradproduktkenntnisse verbessern wollen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- haben Sie einen guten Einblick in die Welt von Honda.
  - kennen Sie die wesentlichen motorradtechnischen Grundlagen, die im Verkaufsgespräch wichtig sind.
  - kennen Sie die hondaspezifischen Fachbegriffe rund um die Motorräder und können diese im Gespräch mit dem Kunden erklären.
  - kennen Sie die Honda Motorradpalette, die von Honda bedienten Segmente und Zielgruppen.
  - können Sie technische Merkmale in Nutzenargumente für den Kunden übersetzen
  - sind Sie sicher in der Bedienung von Honda Motorrädern und können die Bedienung auch erläutern.
- Seminarinhalte:** Das Unternehmen Honda:  
Historie, Unternehmensphilosophie, Informationsquellen  
Das Honda Motorradprogramm inkl. Zubehör  
Marktsegmente und Zielgruppen  
Motorradtechnische Grundlagen  
Hondaspezifische Besonderheiten  
Technische Merkmale und deren Nutzen für den Kunden  
Bedienung der Honda Motorräder
- Voraussetzung:** Das erfolgreiche Absolvieren des Honda Dream Factory Lernprogramms „Honda DNA - The Honda way“ (siehe Seite 5). Die dort behandelten Themen werden als bekannt vorausgesetzt.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 76 € zuzüglich MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** In der Regel alle 3 Monate  
Bitte melden Sie Ihren Bedarf aktiv an die Honda Akademie.  
Es werden bei ausreichenden Meldungen auch kurzfristig Termine angeboten.
- Hinweis:**

## MV-MEV K Grundlagen - Verkauf

### ***Motorräder erfolgreich verkaufen - Kompaktseminar***

- Zielgruppe:** Motorradverkäufer/innen, auch für Quereinsteiger, die von anderen Marken zu Honda kommen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- kennen Sie Leitbild und Anforderungsprofil für den Honda-Motorradverkauf.
  - haben Sie Erwartungen der Kunden an den Kauf eines Motorrads reflektiert und wissen, welche Aufgaben sie erfüllen müssen, um ihrer Rolle gerecht zu werden.
  - kennen Sie den Verkaufsprozess im Motorradhandel und können die einzelnen Phasen professionell gestalten.
  - kennen Sie Wege der Kundenbindung.
  - sind Sie in der Lage, einen Kontakt am Telefon professionell zu gestalten.
  - kennen Sie wichtige Aspekte des Gebrauchtmotorradgeschäfts.
  - kennen Sie Wege der Neukundengewinnung.
  - haben Sie in einer Profileinschätzung und in individuellen Entwicklungsgesprächen Ihre Stärken und Entwicklungsfelder kennen gelernt.
- Seminarinhalte:** Die Rolle des Verkäufers bei Honda (Anforderungsprofil, Erwartungen, Aufgaben)  
Der Verkaufsprozess im Motorradgeschäft (Begrüßung, Beziehungsaufbau und Beziehungsgestaltung, Bedarfsanalyse, Angebotserstellung, Probefahrt, Preisverhandlung und Abschluss, Auslieferung)  
Grundlagen der Kommunikation (Fragetechniken, Körpersprache, Kundentypen, Kaufmotive, Kundennutzenargumentation, Wege der Gesprächssteuerung, Preise sicher nennen und vertreten, Abschlusssignale, Einwandbehandlung)  
Die Kontaktpunkte nach der Auslieferung, Wege der Neukundengewinnung  
Durchführung von Telefonaten (Neukundengewinnung, Reklamation, Kundenbindung)  
Kundenkartei, Gebrauchtmotorradhandel  
Profileinschätzung, Videoanalyse, individuelle Entwicklungsgespräche
- Voraussetzung:** Tätigkeit als Vollzeitverkäufer/in. Der vorherige Besuch des Seminars MV-MPW ist sinnvoll.
- Das erfolgreiche Absolvieren des Honda Dream Factory Lernprogramms „Honda DNA - The Honda way“ (siehe Seite 5). Die dort behandelten Themen werden als bekannt vorausgesetzt.
- Seminar διάρκεια:** 5 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 500 € + MwSt (Bei gleichzeitiger Anmeldung zur Auditierung ist die Gebühr mit der Gebühr für die Auditierung bereits abgedeckt.)
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden jeweils mit den Auditterminen und per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

**Dieses Seminar ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Training“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## MV-GMV AU Erfolgreich Verkaufen – Auditierung GMV

### **Standortbestimmung für erfahrene Motorradverkäufer Auditierung zur/zum geprüften Motorradverkäufer/in**

#### Übersicht über die Struktur



Auswahl und Anmeldung zusammen mit Ihrem Honda District Manager

Grundlagenseminar für Verkäufer MV- MEV K (5 Tage)  
bei Vorliegen der 4 verhaltensorientierten Trainingstage innerhalb der  
letzten 2 Jahre nicht zwingend erforderlich, aber dringend empfohlen!  
Beschreibung auf Seite 7.

Telefonische Information der Führungskraft des Verkäufers/der Verkäuferin  
im Auftrag des Honda Akademies

Überprüfung der Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen:  
2 Jahre Beschäftigung als Vollzeit-Honda-Motorradverkäufer  
beim anmeldenden Hondahändler  
4 Tage verhaltensorientiertes Training in den letzten 2 Jahren  
Erfüllung der notwendigen qualitativen und quantitativen  
Verkaufsleistungskriterien

Vorbereitungsseminar für die zu auditierenden Verkäufer  
MV-GMV SV (2 Tage). Beschreibung auf Seite 11.

Auditierung (1 Tag) mit folgenden Elementen:  
Einschätzung durch den Vorgesetzten (liegt schriftlich vor)  
Selbsteinschätzung der Verkäufer (liegt schriftlich vor)  
Einschätzung durch 2 bis 4 Auditoren  
Wissenstest  
Integration aller Elemente  
**Bei Erfüllung der Anforderungen erfolgt die Verleihung  
des Titels „geprüfte/r Motorradverkäufer/in“**  
Rückmeldegespräch und Förderempfehlungen durch die Auditoren

Personalentwicklungsgespräch zwischen Verkäufer und Führungskraft

Je nach Bedarf weitere individuelle Fördermaßnahmen

## MV-GMV AU Erfolgreich Verkaufen – Auditierung GMV

### **Standortbestimmung für erfahrene Motorradverkäufer**

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Motorradverkäufer/innen, die ihre Stärken und Entwicklungsfelder erkennen wollen. Dabei besteht die Möglichkeit, den branchenanerkannten Titel **„geprüfte/r Motorradverkäufer/in“** zu erwerben.
- Ziel:** Die Auditierung endet mit dem Erstellen eines Stärken- und Entwicklungsfelderprofils und mit konkreten Förderempfehlungen zur Weiterentwicklung der Motorradverkäuferin bzw. des Motorradverkäufers und bei Erfüllung des Honda Anforderungsprofils mit dem branchenanerkannten Titel „geprüfte/r Motorradverkäufer/in“.
- Voraussetzung:** Die Teilnehmer müssen bis zum Audittag mindestens 2 Jahre bei ihrem Honda-Händler beschäftigt sein und in diesem Zeitraum mindestens 4 Tage verhaltensorientiertes Training nachweisen. Zur Zeit gibt es eine verbindliche Empfehlung, wie die Vorbereitung sinnvoll zu gestalten ist (siehe Strukturübersicht auf der gegenüberliegenden Seite).  
Die Verkaufsleistung muss den Zugangsvoraussetzungen entsprechen.  
  
Das erfolgreiche Absolvieren des Honda Dream Factory Lernprogramms „Honda DNA - The Honda way“ (siehe Seite 5). Die in diesem Lernprogramm behandelten Themen werden als bekannt vorausgesetzt.
- Dauer:** 1 Tag
- Ort:** Honda Akademie oder regional
- Kostenbeteiligung:** 845 € + MwSt  
Dieser Preis umfasst das komplette Paket aus MV-MEV-K, MV-GMV SV und der Auditierung (MV-GMV AU) selbst
- Teilnehmerzahl:** Max. 8 bis 12 pro Auditierungsgruppe
- Termine:** Termine werden jeweils von Ihrem District Sales Manager bekannt gegeben.
- Hinweis:** Die Teilnehmerauswahl und die Auditierungsvereinbarung (das Formular hat Ihr District Manager) muss mit Ihrem District Manager abgestimmt werden. Danach bitte einen Termin in der Honda Akademie reservieren.  
  
Zur Zeit wird die Auditierung nur im Paket mit dem Seminar „Motorräder erfolgreich verkaufen - kompakt“ - MV- MEV K (5 Tage) und dem 2-tägigen Seminar MV-GMV SV - Zur speziellen Vorbereitung auf die Auditierung – GMV angeboten.



**Das Audit ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Verkäufer“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.1 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## MV-GMV SV Zur speziellen Vorbereitung auf die Auditierung – GMV

### ***Anforderungen und Entwicklungsfelder für Honda Motorradverkäufer – Stärken erkennen, Verkaufsleistung verbessern***

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Motorradverkäufer/innen, die sich aktiv auf die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ vorbereiten wollen
- Lernziel:** Die Teilnehmer sollen ...
- die speziellen Anforderungen, die sich aus dem Leitbild ergeben, kennen und individuelle Entwicklungspotenziale ableiten.
  - ihre individuellen Stärken erkennen und mit den aktuellen Anforderungen abgleichen können.
  - ihre Wirkung auf andere reflektieren und Verhaltensempfehlungen umsetzen können.
  - ihre kommunikative und soziale Kompetenz stärken und weiterentwickeln.
- Seminarinhalte:** Informationen und Materialien zum Auditierungsverfahren bei Honda  
Das Leitbild des Honda-Motorradverkäufers, Kompetenzbereiche und Kriterien zur Einschätzung von Persönlichkeit und Verhalten  
Der Zusammenhang zwischen Persönlichkeit und verkäuferischem Erfolg  
Die Kernkompetenzen des Motorrad-Verkäufers  
Praktisches Training von schwierigen Gesprächssituationen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** Die Gebühr ist mit der Gebühr für die Auditierung bereits abgedeckt.
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden jeweils mit den Auditterminen bekannt gegeben und liegen ca. 6 Wochen vor der Auditierung der Verkäufer.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.



**Dieses Seminar ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Training“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## MV-GMV FU Auditierung GMV - Follow-up

### ***Erfahrungsaustausch und Update für „geprüfte Motorradverkäufer/innen“***



- Zielgruppe:** Geprüfte Motorradverkäufer/innen
- Lernziel:**
- Eine aktuelle Standortbestimmung als geprüfte/r Motorradverkäufer/in vornehmen.
  - Erfahrungen mit Kollegen austauschen (Best Practice).
  - Aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends bei Honda kennen.  
**Expertenwissen zum Honda ECOM und den damit verbundenen Anwendungen für den Alltag im Händlerbetrieb vertiefen.**
  - Schwierige Situationen im Verkaufsalltag besser meistern.
- Seminarinhalte:** Schwierige Situationen aus dem Verkaufsalltag - wie wir besser damit umgehen können (Fallbesprechung, Beratung, theoretisches Hintergrundwissen vertiefen).
- Was macht mich/uns im Motorradhandel erfolgreich? Erfahrungsberichte und „Best Practice“
- Was gibt es Neues in der Honda-Welt? Rückblick, Ausblick, offene Fragen...  
**Dieses Tipps und Tricks rund um die ECOM-Anwendungen.  
Was Sie schon immer mal fragen wollten**
- Voraussetzung:** Es wird die abgeschlossene Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ vorausgesetzt - mindestens das Seminar MV-MEV K.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen durch Ihren Außendienst bekannt gegeben.
- Hinweis:** Wir empfehlen, dieses Seminar mindestens alle zwei Jahre zu besuchen.

**Dieses Seminar ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Training“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## MV-VKMB1 Vertiefung von Grundlagen - Marktbearbeitung

### **„Die gute alte Zeit ?! - War da nicht noch was?“ - Systematische Marktbearbeitung und Kundenbetreuung**

- Zielgruppe:** Erfahrene Motorradverkäufer/innen, die sich in ihrer Systematik in der aktiven Marktbearbeitung noch weiter verbessern wollen
- Lernziel:**
- Verkäufer erkennen, wie eine strukturierte und systematische Verkaufsarbeit Kundenloyalität und neue Kontakte sichern können.
  - Sie werden dafür sensibilisiert, ihre Kontaktarbeit systematisch zu planen und durch proaktives Handeln auch zukünftig gute Geschäfte sicher zu stellen.
  - Sie verbessern ihre Einstiege bei der Ansprache von inaktiven Bestandskunden und die Gesprächsqualität in der Betreuung
- Seminarinhalte:** Der Erfolgstrichter – Kontaktarten, Kontaktziele, Erfolgskriterien  
Mit Kundendaten strukturiert arbeiten  
Mittel, die die Verkaufsarbeit erleichtern  
Vorhandene Datenbestände optimal nutzen  
Routinen aufbauen: Selbstorganisation, Widervorlagen, Betreuungszyklen, festlegen  
Kontaktanlässe, die bei bestehenden Beziehungen Chancen schaffen  
Wie spreche ich inaktive Kunden an?  
Zusammenarbeit mit After Sales nutzen  
Aus Interessenten Kunden machen – Umgang mit Internetanfragen sowie Finanzierungsrückläufern  
Abwanderungstendenzen erkennen und gegenwirken  
Finanzprodukte verkaufsfördernd und kundenbindend einsetzen  
Umgang mit Einwänden
- Voraussetzung:** Der vorherige Besuch des Seminars MV-MEV K ist wünschenswert.  
Verkaufserfahrung
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

## MV-VKMB2 Vertiefung von Grundlagen - Marktbearbeitung

### ***Wachstumsmarkt „Clevere (urbane) Mobilität“ – Wie Sie neue Chancen im Rollermarkt effektiver nutzen können.***

- Zielgruppe:** Erfahrene Motorradverkäufer/innen, die sich mit den Chancen im Rollersegment intensiv auseinandersetzen wollen
- Lernziel:**
- Kunden mit ihren Motiven und Bedürfnissen genauer beschreiben und analysieren können.
  - Produkte und Merkmale auf ihre Vorteile und den daraus abzuleitenden individuellen Kundennutzen hin untersuchen - und diesen argumentieren können.
  - Die eigene Haltung und Erfahrung in diesem Marktsegment reflektieren und bewusst machen.
  - Eine gelungene individuelle Kundenansprache im persönlichen Gespräch aber auch im regionalen Markt entwickeln.
  - Potenziale von neuen Medien und sozialen Netzwerken erkennen und die Anwendungen für die eigenen Verkaufsaktivitäten prüfen und bewerten.
- Seminarinhalte:** Merkmale und Vorteile der neuen Honda Roller  
Der Rollerkunde, das unbekannte Wesen? Motive, Bedürfnisse und neue Trends  
Der Rollermarkt, seine speziellen Segmente und die Chancen für Hondaverkäufer  
Bedarfs- und motivgerechte Ansprache und Argumentation  
Meine eigenen Erfahrungen mit diesem Marktsegment  
Best Practice im regionalen Markt  
Facebook und Co
- Voraussetzung:** Der vorherige Besuch des Seminars MV-MEV K ist wünschenswert.  
Verkaufserfahrung
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen durch Ihren Außendienst bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

**Dieses Seminar ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Training“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## MV-VKZ Vertiefung von Grundlagen - Gesprächsführung

### **Verkäuferische Rhetorik - Zielorientierte Gesprächsführung**

- Zielgruppe:** Erfahrene Motorradverkäufer/innen, die ihre Verkaufsgespräche noch erfolgs- und zielorientierter führen wollen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- kennen Sie verschiedene Kriterien einer erfolgs- und zielorientierten Gesprächsführung.
  - haben Sie Ihre Stärken und Ihre Entwicklungsmöglichkeiten in Verkaufsgesprächen erkannt und neu benannt.
  - haben Sie einzelne Aspekte Ihrer Entwicklungsfelder aktiv bearbeitet und erfolgreiche und zielorientierte Gespräche trainiert.
  - wissen Sie, wie Sie Ihre Gesprächsführung noch weiter optimieren können.
  - sind Sie in der Lage, in der Praxis Verkaufsgespräche erfolgreicher zu führen.
- Seminarinhalte:** Kommunikationstechniken und Gesprächstypen  
Analyse von Verkaufsgesprächen in Hinblick auf die Zielsetzungen der Gesprächspartner  
Analyse eines „schlechten Beispiels“  
Wie Sie zielsicher handeln können  
Selbsteinschätzung eigener Verkaufsgespräche  
Praktisches Üben verschiedener Gespräche im Rahmen des Verkaufsprozesses
- Voraussetzung:** Der vorherige Besuch des Seminars MV-MEV K ist wünschenswert.  
Verkaufserfahrung
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen durch Ihren Außendienst bzw. per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

**In der Trainingssaison 2011/2012 liegt der Schwerpunkt dieses Seminars auf der Verbesserung der eigenen Verhandlungsführung**

**Dieses Seminar ist bonuswirksam (Qualitätskriterium „Training“) im Sinne des Abschnitts 4, Boni, 2.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

## **MV-VK3      Vertiefung von Grundlagen**

### ***Kunden überzeugen, wirkungsvoll argumentieren***

**Zielgruppe:** Honda Motorradverkäufer/innen, die ihre rhetorischen Fähigkeiten im Verkaufsgespräch, insbesondere ihre Argumentationsstärke und den Umgang mit Kundeneinwänden, gezielt weiter ausbauen wollen

**Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen, können Sie...

- Ihre Fertigkeiten der überzeugenden Produkt- und Leistungspräsentation ausbauen.
- die Systematik einer am individuellen Kundennutzen orientierten Argumentation lernen und anwenden.
- sich mit der Kundenpsychologie in Entscheidungsprozessen auseinandersetzen und erfolgreiche Strategien für das Verkaufsgespräch ableiten.
- Gesprächs- und Verhandlungstechniken vertiefen, die einen sicheren und überzeugenden Umgang mit Einwänden ermöglichen.

**Seminarinhalte:** Präsentationstechniken im Verkaufsgespräch  
Einsatz von Sprache und Körpersprache  
Positive Signale verstärken, Begeisterung wecken  
Bedürfnisse und Motive des Kunden  
Aufbau einer Argumentationskette  
Der Kaufprozess, Phasen der Entscheidungsfindung  
Abschlussorientierte Verhandlungsführung  
Abwehr unlauterer Strategien, Tricks und Manipulationen

**Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe - es sollten praktische Verkaufserfahrungen vorliegen.

**Seminardauer:** 2 Tage

**Seminarort:** Honda Akademie

**Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt

**Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer

**Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

**Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

## **MV-VK4      Vertiefung von Grundlagen**

### ***Ihre Kunden sicher zum Abschluss führen***

- Zielgruppe:** Honda Motorradverkäufer/innen, die ihre rhetorischen Fähigkeiten im Verkaufsgespräch, insbesondere ihre Abschlussicherheit, gezielt weiter ausbauen wollen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen, können Sie...
- Ihre Motivation zur Abschlussorientierung kritisch reflektieren.
  - Gesprächstechniken und Formulierungen anwenden, die eine sichere Einleitung des Preisgesprächs und der Abschlussvereinbarung ermöglichen.
  - Gesprächsstrategien lernen und anwenden, die zu einem klaren Ergebnis führen.
- Seminarinhalte:** Drückermanieren im Motorradgeschäft? – Der richtige Weg ist ‚Abschlussorientierung und Kundenbindung zu verknüpfen.  
Erwartungen des Kunden zu Beratung und Unterstützung der Kaufentscheidung  
Gesprächstechniken zur Strukturierung und Steuerung von Verkaufsgesprächen  
Preisnennung und -argumentation  
Umgang mit Preiseinwänden  
Standfestigkeit und Verhandlungsgeschick bei Preisgesprächen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe. Es müssen unbedingt schon praktische Verkaufserfahrungen vorliegen. Der vorherige Besuch des Seminars MV-VK3 ist sinnvoll.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 200 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

## **HV-TVK1      Aufbauseminar Telefon**

### ***Erfolgreicher Telefoneinsatz im Verkauf***

**Zielgruppe:** Honda Motorradverkäufer/innen, die noch effektiver mit dem Telefon arbeiten wollen

**Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen, können Sie...

- Ihre Kenntnisse im Telefonverhalten zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit vertiefen.
- das angemessene Telefonverhalten als wichtigen Weg zum Erfolg erkennen.
- sicher und motiviert an jedes Verkaufstelefonat herangehen.
- Telefonate im Verkauf kunden- und ertragsorientiert gestalten.

**Seminarinhalte:** „So schwer ist das doch gar nicht!“ – Erfolgsregeln für Telefonprofis im Motorradhaus  
„Vorsicht, ein Kunde ruft an!“ – Die Visitenkartenfunktion des eigenen Telefonverhaltens  
„Der heiße Draht zum Kunden“ – Erfolgreicher Telefoneinsatz im Verkauf  
„Vorsicht! Kunde droht mit Auftrag!“ – Die telefonische Interessentenanfrage  
„So fesseln Sie Ihre Kunden mit der Telefonschnur!“ - Kundenbetreuung und Kundenbindung durch aktive Telefonate  
„Na, mit der Maschine alles in Ordnung?“ – Die Besonderheit der Zufriedenheitsnachfrage  
„Mit dem Telefon zu neuen Ufern!“ – Kundengewinnung/Akquisition via Telefon

**Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe. Es müssen unbedingt schon praktische Verkaufserfahrungen vorliegen. Der vorherige Besuch des Seminars MV-VK3 ist sinnvoll.

**Seminardauer:** 2 Tage

**Seminarort:** Honda Akademie

**Kosten-  
beteiligung:** 240 € + MwSt

**Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer

**Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

**Hinweis:** Dieses Seminar wird voll auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

Diese Seminar ist auch für Automobilverkäufer/innen geeignet.

**Es besteht auch die Möglichkeit, Livetelefonate mit Kunden zu führen (dazu Telefonanlässe kurzfristig sammeln und Kontaktdaten mit ins Seminar bringen).**

***Erfolgreicher Telefoneinsatz im Motorradhaus***

- Zielgruppe:** Dieses Inhousecoaching findet in Ihrem Motorradhaus in Gruppen zu jeweils max. 6 Personen statt. Alle Mitarbeiter im Kundenkontakt können an dieser Maßnahme teilnehmen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Inhousecoaching umgesetzt haben,
- sind Sie mit den Grundlagen des erfolgreichen Telefonierens vertraut.
  - hat sich Ihr Team auf eine einheitliche Vorgehensweise am Telefon verständigt.
  - wurden mindestens 20 Kunden/Interessenten Ihres Hauses professionell kontaktiert.
  - kennen Sie Ihre Wirkung am Telefon und können entsprechende Optimierungsansätze für Ihr Verhalten benennen.
  - führen Sie Gespräche mit Kunden und Interessenten sicherer.
  - kennen Sie Hilfsmittel zu einer strukturierten Gesprächsführung und haben deren Anwendung trainiert.
  - sind Sie in der Lage, Telefonate gezielt vorzubereiten und die Ergebnisse systematisch zu dokumentieren.
- Inhalte:** Mögliche Inhalte nach individuellem Bedarf:
- Grundlagen erfolgreichen Telefonierens
  - Motorradhauspezifische Standards am Telefon
  - Kunden über die Stimme gewinnen
  - Betreuungstelefonate sicher führen
  - Strukturiertes Vorgehen beim Nachfassen am Telefon
  - Neue Kunden gezielt per Telefon kontaktieren
  - Telefongespräche effizient führen und abschließen
  - Gezielte Vor- und Nachbereitung von Kundentelefonaten
  - Systematische Dokumentation von Gesprächsergebnissen
  - Einsatz von Honda Instrumenten und Hilfsmitteln
- Voraussetzung:** Das Motorradhaus stellt einen geeigneten Raum für die Trainingseinheit und sorgt für Verpflegung und Getränke.
- Dauer:** Das Inhousecoaching startet am ersten Tag um 16.00 Uhr. Bis 17.30 Uhr findet eine Trainingseinheit statt. Ab 18.00 Uhr bis 20.00 Uhr werden Live-Telefonate geführt und gemeinsam in der Gruppe analysiert. Danach erfolgt bis gegen 21.00 Uhr eine nachbereitende Trainingseinheit. Am zweiten Tag finden von 08.00 Uhr bis 11.00 Uhr jeweils 20- bis 40minütige Individualcoachingseinheiten am Telefon statt.
- Ort:** Vor Ort im Motorradhaus
- Kostenbeteiligung:** 180 € + MwSt pro Teilnehmer
- Teilnehmerzahl:** Mindestens 4 bis maximal 6 Teilnehmer
- Termine:** Nach individueller Vereinbarung - bitte wenden Sie sich an die Honda Akademie.
- Hinweis:** Das Inhousecoaching wird mit einem Tag auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltenorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Motorradverkäufer/in“ angerechnet.

## **MV-N... Neumodellvorstellung**

### ***Neumodellvorstellung Motorrad***

**Zielgruppe:** Wird jeweils aktuell definiert

**Lernziel:**

- Das neue Produkt und seine Mitbewerber kennen.
- Marketingaspekte (Zielgruppe, Markt, Werbung...) kennen.
- Aktuelle Themen nach Bedarf

**Seminarinhalte:** Das neue Produkt und seine Mitbewerber  
Marketingaspekte (Zielgruppe, Markt, Werbung...)  
Aktuelle Themen nach Bedarf

**Voraussetzung:** Wird jeweils aktuell definiert

**Seminardauer:** Wird jeweils aktuell definiert (in der Regel ein bis eineinhalb Tage)

**Seminarort:** Wird jeweils aktuell definiert

**Kosten-  
beteiligung:** Wird jeweils aktuell definiert

**Teilnehmerzahl:** Wird jeweils aktuell definiert

**Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

**Hinweis:** Über aktuelle Veranstaltungen werden Sie rechtzeitig per Rundschreiben informiert.

## MA-MSB K Grundlagen im Servicegeschäft

### ***Grundlagen systematischer Serviceberatung - Kompaktseminar***

**Zielgruppe:** Allrounder im Service, Kundendienstnehmer, Serviceberater

**Ziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,

- wissen Sie, welche Aufgaben und Kompetenzen ein „Allrounder im Service“ heute erfüllen sollte, um ein vom Kunden gesuchter Ansprechpartner zu sein.
- wissen Sie, wie ein idealtypischer Ablauf im Service aussieht.
- können Sie die Struktur und den Aufbau eines Servicegespräches beschreiben und die wichtigsten Inhalte einzelner Phasen benennen.
- sind Sie in der Lage, Auftragsgespräche mit Kunden zielorientiert zu führen.
- kennen Sie die Vorgehensweisen im Rahmen der Direktannahme und können die Direktannahme durchführen.
- erfassen Sie Probleme mit dem Fahrzeug systematisch.
- können Sie den Ablauf einer guten Fahrzeugübergabe und deren Nutzen benennen.
- können Sie Reklamationsgespräche erfolgreich führen.
- kennen Sie die Instrumente einer wirksamen Kundenbindung.

**Seminarinhalte:** Die Ziele im Service des Honda Motorradbetriebes  
Der Allrounder im Service - Rolle und Anforderungen, Kundenorientierung  
Klassifizierung von Servicekunden im Motorradgeschäft  
Kommunikations- und Gesprächstechnik, Telefon als Kontaktmittel  
Die Zubehörpräsentation  
Prozesse und Abläufe (Honda QMS)  
Terminplanung und Terminvereinbarung  
Das Auftragsgespräch, die Direktannahme im Motorradbetrieb  
Problemerkennung mit System  
Werkstattdurchlauf und Auftragserweiterung  
Fahrzeugübergabe, Rechnungserläuterung  
Betreuungs- und Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit  
Reklamationsbearbeitung, Reklamationsgespräche  
Kundenbindung

**Voraussetzung:** Berufserfahrung im Service und aktive Tätigkeit in der Serviceannahme

Das erfolgreiche Absolvieren des Honda Dream Factory Lernprogramms „Honda DNA - The Honda way“ (siehe Seite 5). Die in diesem Lernprogramm behandelten Themen werden als bekannt vorausgesetzt.

**Seminardauer:** 5 Tage

**Seminarort:** Honda Akademie

**Kostenbeteiligung:** 500 € + MwSt

**Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 pro Ausbildungsgruppe

**Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben oder wenden Sie sich an Ihren District Manager

**Hinweis:** Bitte die Teilnehmerauswahl und Ausbildungsvereinbarung unbedingt mit Ihrem District Manager abstimmen. Der Besuch dieses Seminars ist von hoher Priorität.

## **MA-MSB FU Serviceberater Follow-up**

### ***Erfahrungsaustausch und Update für Honda Motorradserviceberater***

<b>Zielgruppe:</b>	Honda Motorradserviceberater
<b>Lernziel:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Eine aktuelle Standortbestimmung als Motorradserviceberater vornehmen.</li><li>● Erfahrungen mit den Kollegen austauschen.</li><li>● Aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends bei Honda kennen.</li><li>● Schwierige Situationen im Servicealltag besser meistern.</li></ul>
<b>Seminarinhalte:</b>	<p>Schwierige Situationen aus dem Servicealltag - wie wir besser damit umgehen können (Fallbesprechung, Beratung, theoretisches Hintergrundwissen vertiefen)</p> <p>Was macht mich/uns im Motorradhaus erfolgreich? Erfahrungsberichte und „Best Practice“</p> <p>Was gibt es Neues in der Honda-Welt? Rückblick, Ausblick, offene Fragen...</p>
<b>Voraussetzung:</b>	Besuch des Seminars MA-MSB K
<b>Seminardauer:</b>	2 Tage
<b>Seminarort:</b>	Honda Akademie
<b>Kostenbeteiligung:</b>	200 € + MwSt
<b>Teilnehmerzahl:</b>	8 bis 12 Teilnehmer
<b>Termine:</b>	Werden Ihnen durch Ihren Außendienst bekannt gegeben.
<b>Hinweis:</b>	Wir empfehlen, dieses Seminar mindestens alle zwei Jahre zu besuchen.

## HA-TKD1 Grundlagen - Servicekommunikation

### ***Erfolgreicher Telefoneinsatz im Service***

- Zielgruppe:** Serviceberater, Teileverkäufer, Servicetechniker, Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt, Allrounder im Service
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen, können Sie...
- Ihre Kenntnisse im Telefonverhalten zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit vertiefen.
  - das angemessene Telefonverhalten als wichtigen Weg zum Erfolg erkennen.
  - sicher und motiviert an jedes Servicetelefonat herangehen.
  - Telefonate im Service kunden- und ertragsorientiert gestalten.
- Seminarinhalte:** „So schwer ist das doch gar nicht!“ – Erfolgsregeln für Telefonprofis im Motorradhaus  
„Vorsicht, ein Kunde ruft an!“ – Die Visitenkartenfunktion des Telefonverhaltens  
„Hoppla, jetzt komm ich!“ – Ausgehende Telefonate richtig führen  
„Ich wollte mal fragen, was das bei Ihnen kostet?“ – Preis- und Lieferanfragen  
„Da geht es doch nur um eine Terminvereinbarung!“ – Die telefonische Voranmeldung des Werkstattkunden  
„Ich wollte mal fragen, ob wir das gleich mit machen sollen?“ – Die Auftragserweiterung mit System und guten Argumenten  
„Sie wundern sich wahrscheinlich, dass ich anrufe!“ – Die telefonische Zufriedenheitsnachfrage  
Der Umgang mit der telefonischen Reklamation  
Training praxisgerechter Gesprächssituationen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar ist auch für Automobilservicemitarbeiter geeignet.
- Es besteht auch die Möglichkeit, Livetelefonate mit Kunden zu führen (dazu Telefonanlässe kurzfristig sammeln und Kontaktdaten mit ins Seminar bringen).**

## **MV-RPM      Vertiefung von Grundlagen**

### ***Rechtspraxis rund um das Motorrad***

**Zielgruppe:** Inhaber, Geschäftsführer, Allrounder im Service, Allrounder im Verkauf

**Lernziel:** Die Teilnehmer werden...

- anhand von Fällen aus der täglichen Praxis und der aktuellen Rechtsprechung mit rechtlichen Problemen des Motorradgeschäfts vertraut gemacht.
- Strategien erfahren, um bereits im Vorfeld Rechtsstreitigkeiten mit dem Kunden zu vermeiden.
- lernen, welche Rechte der Kunde, aber auch das Motorradhaus hat.
- über die neuesten Entwicklungen der Sachmängelhaftung und Garantie informiert.
- ein gutes Maß an Rechtssicherheit mit in den „Motorradhausalltag“ nehmen.

**Seminarinhalte:** Tag 1: Rechtsprobleme im Servicegeschäft

Probefahrt/Reparaturersatzfahrzeug/Unfallersatzfahrzeug  
Schriftlicher/mündlicher Reparaturauftrag und telefonische Auftragsweiterung  
Richtiger Umgang mit den Kfz-Reparaturbedingungen  
Beratungs- und Obhutspflichten gegenüber dem Kunden  
Kostenvoranschlag  
Einbehaltung des Kundenfahrzeugs (Stichwort: Unternehmerpfandrecht)  
Sachmängelhaftung und Garantie im Servicegeschäft

Tag 2: Rechtsprobleme beim Verkauf von Neu- und Gebrauchtfahrzeugen

Abschluss des Kaufvertrages (verbindliche Bestellung und schriftliche Bestätigung)  
wirksame Einbeziehung der AGB  
Nichtabnahme des gekauften Fahrzeugs  
Rücktritt bzw. Widerruf des Kaufvertrages  
    - Finanzierter Kauf  
    - Haustürgeschäfte  
    - Fernabsatzgeschäfte  
Lieferschwierigkeiten  
Neufahrzeugverkauf mit Hereinnahme eines Gebrauchtfahrzeugs  
Sachmängelhaftung und Garantie im Neu- und Gebrauchtfahrzeugverkauf  
Beweislastumkehr im Rahmen der Sachmängelhaftung

**Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe

**Seminardauer:** 2 Tage

**Seminarort:** Honda Akademie

**Kosten-  
beteiligung:** 240 € + MwSt

**Teilnehmerzahl:** 8 bis 14 Teilnehmer

**Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

**Hinweis:** Dieses Seminar wird von einem praktizierenden Fachanwalt durchgeführt.

## HA-SB U      Vertiefung von Grundlagen

### ***Unfallschadensregulierung aus rechtlicher Sicht***

- Zielgruppe:** Geschäftsführer, Serviceberater, Werkstattmeister sowie Mitarbeiter, die mit der Schadensregulierung betraut sind
- Lernziel:** Die Teilnehmer werden...
- in die formellen Details der Schadensregulierung eingeweiht.
  - das Beamtendeutsch der Versicherungen verstehen lernen.
  - Tricks und Möglichkeiten erfahren, wie man schneller ans Geld, ggf. sogar an mehr Geld kommt.
  - lernen, was sie für den Kunden machen können und dürfen.
  - lernen, wo ein Anwalt zwingend eingesetzt werden muss.
- Seminarinhalte:** Haftpflichtschaden, Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen und was Sie dazu wissen müssen  
Einzelne Schadenspositionen: Fahrzeugschäden (Reparaturkosten, Wiederbeschaffungswert...), Unfallfolgeschäden (Gutachten, Kostenvoranschlag, Mietfahrzeug, Nutzungsausfall...)  
Klärung von Begriffen zur Unfallschadensregulierung (Wiederbeschaffungsdauer, Schadensminderungspflicht, Sicherungsabtretung, Unternehmerpfandrecht, Reparatur mit gebrauchten Teilen...)  
Leasingfahrzeuge  
Schäden mit Auslandsberührung  
Kaskoschaden, Teilkaskoversicherung, Vollkaskoversicherung  
Gleichzeitige Abrechnung mit Haftpflichtversicherung und Vollkaskoversicherung
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung::** 240 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 14 Teilnehmer
- Termine:** Findet zur Zeit nur bei besonderer Nachfrage statt.  
Termine werden Ihnen dann per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird von einem praktizierenden Fachanwalt durchgeführt.

## Organisatorische Hinweise

### Neue Mitarbeiter in Ihrem Betrieb, Mitarbeiter ausgeschieden, usw...

Bitte geben Sie uns mit dem Formular auf der Seite 28 Veränderungen in Ihrem Personalstand bekannt, damit wir für Sie mit einer aktuellen Planungsgrundlage arbeiten können:

### Anmeldung zum Business Training

Für das Seminar MA-MSB K und für die Auditierung zur/m geprüften Motorradverkäufer/in erhalten Sie die Anmeldeformulare von Ihrem District Manager.

Für die Meldung Ihres Bedarfs an anderen Business Training Seminaren (mit Ausnahme der Neumodellvorstellung MV-N...) stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

Mit dem oberen Abschnitt des Formulars auf Seite 27 „Verbindliche Anmeldung zu Business Trainings ...“ melden Sie sich oder Ihre Mitarbeiter/innen verbindlich zu aktuell mit festen Terminen ausgeschriebenen Seminaren des entsprechenden Planungszeitraums an.

Mit dem unteren Abschnitt des Formulars auf Seite 27 „Bedarfsmeldung für Seminare des Business Trainings...“ geben Sie uns Ihren Bedarf für das auf den bereits verplanten Seminarzeitraum folgende Trainingshalbjahr. Wir nehmen dann Ihre Bedarfsmeldung als verbindliche Grundlage für unsere weitere Planung.

Bitte kopieren Sie also die Seite 27, füllen beide Abschnitte für Ihren aktuellen und Ihren mittelfristigen Bedarf aus und leiten Sie das Formular per Fax an uns weiter. **Faxnummer: 069/8309-7979**

Nach Ihrer verbindlichen Anmeldung auf ein mit Termin ausgeschriebenes Seminar erhalten Sie spätestens drei bis vier Wochen vor Seminarbeginn eine schriftliche Buchungsbestätigung mit allen notwendigen organisatorischen Hinweisen.

### Abmeldung

Sollte ein gemeldeter Teilnehmer (nach Erhalt der Seminarbestätigung) dem Seminar fernbleiben wollen, so muss die Abmeldung fristgerecht vor Seminarbeginn per Fax (069/8309-7979) oder telefonisch (069/8309-7950 bzw. -7953) erfolgen.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben von einem bestätigten Seminar oder einer kurzfristigen Absage vor Lehrgangs-/Seminarbeginn sehen wir uns, bedingt durch einen erhöhten Arbeits- und Verwaltungsaufwand gezwungen, gemäß folgender Regelung zu verfahren:

Absagen bis 3 Wochen vor Seminarbeginn sind ohne Berechnung.

Absagen bis 2 Wochen vor Seminarbeginn werden mit 50% der Kostenbeteiligung + MWSt berechnet.

Absagen danach werden mit 100% der Kostenbeteiligung + MWSt berechnet.

**Ein Fernbleiben aus wichtigem Grund (z.B. Krankheit) muss generell schriftlich nachgewiesen werden, damit keine Gebühr fällig wird.**

### Wichtige Hinweise

- Eine Teilnahmebestätigung im Schulungspass / eIPass bzw. ein Diplom kann nur derjenige Teilnehmer erhalten, der das Seminar vollständig absolviert hat.
- Im Seminar erhaltenes Infomaterial ist allen Mitarbeitern im Händlerbetrieb zugänglich zu machen und ist Eigentum des Händlerbetriebes.

# Organisatorische Hinweise

## Unterbringung und Verpflegung

Bei Seminaren, die in der Honda Akademie stattfinden, empfehlen wir Ihnen das Hotel Columbus in Seligenstadt-Froschhausen. Sollten Sie ein anderes Hotel bevorzugen, finden Sie eine Auswahl im angehängten Hotelverzeichnis. Eine Hotelbuchung nehmen Sie bitte unmittelbar nach Erhalt Ihrer Bestätigung zur Seminarteilnahme vor.

Bei regional stattfindenden Seminaren erhalten Sie mit der Seminarbestätigung auch die Informationen über das Seminarhotel. Dort ist in der Regel eine Zimmerabrufoption für Sie eingerichtet. Rufen Sie unverzüglich das Hotelzimmer ab, wenn Sie eine Übernachtung im Tagungshotel planen.

Kosten für die Unterbringung sind nicht in der Seminargebühr enthalten, es sei denn, die Seminarbeschreibung sagt dazu etwas anderes aus.

Die während der Seminare dargereichten Speisen (in der Regel Frühstück und Mittagessen, Näheres siehe Seminarbeschreibung) und Getränke sind in der Seminargebühr enthalten.

## Anreise

Um einen pünktlichen Beginn zu gewährleisten, empfehlen wir grundsätzlich die Anreise am Vorabend des ersten Seminartages. Beginn und Ende der Seminare entnehmen Sie bitte der Buchungsbestätigung. Einen Anfahrtsplan zum jeweiligen Seminarort erhalten Sie immer mit der Buchungsbestätigung.

## Kosten

Die anfallende Kostenbeteiligung sind in der jeweiligen Seminarbeschreibung angegeben. Kosten für Anreise, Unterbringung und Verpflegung außerhalb der Seminarzeiten werden nicht von Honda übernommen, es sei denn, die Seminarbeschreibung sagt dazu etwas anderes aus.

## Ihre Ansprechpartner in der Honda Akademie

Gerhard Grindl, Leiter der Honda Akademie  
Telefon: 069/8309-7984, E-Mail: gerhard.grindl@honda-eu.com

### Business Training, inhaltliche und organisatorische Fragen:

Jürgen Bedel, Leiter Business Training  
Telefon: 069/8309-7955, E-Mail: juergen.bedel@honda-eu.com

### Sekretariat, Beratung, Buchungen, Terminvergabe:

Nadia Bousiali  
Tel. 069/8309-7950

Andreas Heinrich  
Tel. 069/8309-7951

Heike Schneider  
Tel. 069/8309-7953

E-Mail:  
nadia.bousiali@honda-eu.com

andreas.heinrich@honda-eu.com

heike.schneider@honda-eu.com

**Fax: 069/8309-7979**

# Anfahrtsplan zur Honda Akademie



## ① Anfahrt in Richtung Dortmund

- Auf der **A45** in Richtung Dortmund die **Abfahrt 41 Langenselbold West** (das ist die erste Ausfahrt hinter dem Abzweig der A66) abfahren.
- **An der Ampel links abbiegen** in Richtung **Neuberg**.
- An der **nächsten Ampel geradeaus** und nach ca. 400 Metern **an der Ampel links abbiegen**. Die Honda Akademie ist nach ca. 300 Metern sichtbar.

## ② Anfahrt aus Richtung Dortmund

- Von der **A45** aus Richtung Dortmund die **Abfahrt 41 Langenselbold West** abfahren.
- **An der Ampel rechts abbiegen** in Richtung **Neuberg**.
- Nach ca. 400 Metern **an der Ampel links abbiegen**. Die Honda Akademie ist nach ca. 300 Metern sichtbar.

### Hinweis bei Benutzung von Navigations-Systemen

Die Marie-Curie-Straße ist noch nicht digitalisiert. Geben Sie deshalb nachfolgende Daten ein:  
**PLZ: 63505, Ort: Erlensee,**  
**Straße: Hof Eckeberg ODER Straße: Auf dem Lannes**  
 und Sie werden bis zur Marie-Curie-Straße geführt.

**Bitte kopieren, ausfüllen und per Fax an die Honda Akademie senden – Fax-Nr. 069/8309-7979**

Händlername: \_\_\_\_\_

Händlernummer: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Händlerstempel

\_\_\_\_\_

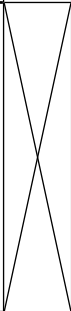
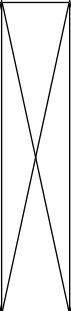
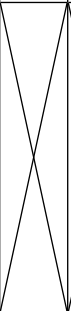

*Datum und Unterschrift*

**Verbindliche Anmeldung zu Business Trainings zu den bekannt gegebenen Terminen**

(Es gelten die Abmeidebestimmungen aus dem aktuellen Honda Schulungsprogramm Motorrad - Business Training - <https://www.ecom.honda-eu.com> im Bereich Motorrad\Vertrieb\Managementfunktion\Markt\Wettbewerb)

Seminarcode	Termin	Teilnehmer Nachname	Teilnehmer Vorname	Funktion im Motorradhaus

**Bedarfsmeldung für Seminare des Business Trainings ohne Termin (zur mittelfristigen Planung)**

Seminarcode	Termin	Teilnehmer Nachname	Teilnehmer Vorname	Funktion im Motorradhaus
				
				
				
				

Sollte der Platz in den Tabellen nicht ausreichen, so senden Sie uns mehrere Formulare.

**Mitarbeiter-Erfassungsbeleg**

Neuaufnahme       Änderung       Löschung       Händlerwechsel

Händler-Nr. \_\_\_\_\_

**Personaldaten**

Name: \_\_\_\_\_  männlich     weiblich

Vorname: \_\_\_\_\_ Geb.-Datum: \_\_\_\_\_

Eintrittsdatum \_\_\_\_\_ Austrittsdatum \_\_\_\_\_

**Funktionen\***

Hauptfunktion:            Automobile     Motorrad   
 Nebenfunktionen:          Automobile     Motorrad   
                                    Automobile     Motorrad   
                                    Automobile     Motorrad

**Änderungen**

Hauptfunktion:      alte Hauptfunktion    → neue Hauptfunktion     
 Nebenfunktion:      alte Nebenfunktion    → neue Nebenfunktion

**Händlerwechsel**

von Händler-Nr. \_\_\_\_\_ → zu Händler-Nr. \_\_\_\_\_

Händlerstempel

Ich bin damit einverstanden, dass mein Arbeitgeber meine obigen personenbezogenen Daten an die Honda Deutschland GmbH weiterleitet. Die Daten werden zu Trainingszwecken gespeichert, verwendet und beim Ausscheiden archiviert und gesperrt, um bei einem möglichen Wiedereintritt wieder aktiviert zu werden.

Ich habe die datenschutzrechtliche Erklärung zur Kenntnis genommen und erkläre mich mit dem Inhalt einverstanden.

\_\_\_\_\_  
 Datum/Unterschrift Händler/-in

\_\_\_\_\_  
 Datum/Unterschrift Mitarbeiter/-in

\*Bitte entsprechend der Tätigkeit den Funktions-Code einsetzen.

**Geschäftsleitung**

IN Inhaber  
 GEF Geschäftsführer  
 FL Filialleiter  
 PRO Prokurist

**Verwaltung**

ASS Assistent der Geschäftsleitung  
 BH Buchhalter  
 BÜ kfm. Angestellter  
 EDV EDV-Mitarbeiter  
 AZB Azubi/Büro

**Verkauf- und Kundenkontakt**

VL Verkaufsleiter  
 GAA Geprüfter Automobilverkäufer  
 GAO Gepr. Automobilverkäufer (F)  
 GAV Gepr. Automobilverkäufer J  
 GMV Geprüfter Motorradverkäufer  
 VK Verkäufer  
 VKF Verkäufer-Finanzierung  
 VKG Verkäufer-Großabnehmer  
 VSB VK-Sachbearbeiter  
 REZ Rezeptionist  
 AZV Azubi/Verkauf

**Technik**

ME Meister  
 MEM Mitarbeitender Meister  
 ST Kfz-Servicetechniker  
 GE Geselle  
 Sta Servicetechniker  
 EL Kfz-Elektriker  
 KAR Karosseriebauer  
 LAC Lackierer  
 KDL KD-Leiter  
 KD KD-Annehmer  
 SBA Gepr. Automobil-Serviceberater (F)  
 GAS Gepr. Automobil-Serviceberater  
 SB Serviceberater  
 MSB Motorrad-Serviceberater  
 AZ Azubi/Mechaniker

**Service**

KDS KD-Sachbearbeiter  
 GSV Geprüfte/r Serviceassistent/in  
 WA Wagen-Aufbereiter  
 HA Hilfskraft

**Teilevertrieb**

TM Teilemanager/Lagerleiter  
 ZVK Zubehörverkäufer  
 GA Garantiesachbearbeiter  
 TE Lagerist

# **HONDA**

The Power of Dreams

**Honda Akademie**

Marie-Curie-Straße 8-10  
D-63526 Erlensee

Tel.: 069/8309-7950

Fax.: 069/8309-7979