



Schulungsprogramm Automobile 2011

Business Training

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zum Schulungsprogramm		4
Honda Dream Factory - die E-Learning-Plattform für alle Mitarbeiter		5
Grundlagen (E-Learning)		
H-DNA hdf	Honda DNA - The Honda Way	6
Freude am Verkaufen - Geprüfte Automobilverkäufer/in (JAV und GAV)		
CV-JAV	Ausbildung zum/zur geprüften Honda Junior-Automobilverkäufer/in	7
CV-GAV Aud	Standortbestimmung für erfahrene Automobilverkäufer/innen – Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer“(ZDK) (Margenrelevant 2011)	10
CV-GAV SV	Anforderungen und Entwicklungsfelder für Honda Automobilverkäufer/innen Stärken erkennen, Verkaufsleistung verbessern – Vorbereitung auf die Auditierung	12
CV-GAV FU	Erfahrungsaustausch und Update für geprüfte Automobilverkäufer/innen	13
Freude am Verkaufen – Einzelseminare zu Grundlagen und zur Vertiefung		
CV-GTNV	Herzlich willkommen bei Honda! Produktwissen, Spirit of Honda und mehr... (Margenrelevant 2011)	14
CV-VK1	Mit Freude Honda Automobilverkäufer/in sein	15
CV-VK2	Was Sie schon immer über Kunden wissen wollten	16
CV-VK3	Kunden überzeugen, wirkungsvoll argumentieren	17
CV-VK4	Ihre Kunden sicher zum Abschluss führen	18
CV-VK5	Der erfolgreiche Umgang mit Rabattjägern	19
CV-VK7	Verkäuferpersönlichkeit in der Honda Welt – Der eigene Weg	20
CV-VKVT	Verhandlungstraining für Verkaufsprofis (Neu!)	21
CV-TVK1	Erfolgreicher Telefoneinsatz im Verkauf	22
CV-TIC	Inhousecoaching - Erfolgreicher Telefoneinsatz im Autohaus	23
CV-VKP1	Den Verkaufsprozess im Tagesgeschäft perfektionieren	24
CV-VKP2	Kontaktqualität statt Abwrackprämie	25
CV-VKP3	Qualität im Verkauf... (Neu! Margenrelevant 2011)	26
CV-VKMB1	Systematische Marktbearbeitung in Betreuung und Akquisition	27
CV-NBA	Vertiefung von Produktwissen - Navi, Bluetooth, Audio und Co... (Neu!)	28
CV-Hybrid3	Hybrid verstehen und erfolgreich vermarkten (Margenrelevant 2011)	29
CV-HSAPS1	Praxistraining am neuen Verkäuferarbeitsplatz - Grundlagen HSAPS	30
CV-HSAPS2	Praxistraining am neuen Verkäuferarbeitsplatz - HSAPS für Fortgeschrittene	31
HM-GFB	Facebook und Co. - Möglichkeiten, Chancen und Risiken neuer sozialer Netzwerke (Neu!)	32
CV-N...	Neumodelleinführung	33

Inhaltsverzeichnis

Freude am Servicegeschäft – Ausbildung, Grundlagen und Vertiefung

CA-GSB	Ausbildung zur/zum geprüften Autobildserviceberater/in	34
CA-SB DNA	Herzlich Willkommen bei Honda! Mit Freude Honda Serviceberater sein	36
CA-GSB FU	Erfahrungsaustausch und Update für geprüfte Automobildserviceberater/innen	37
CA-SB1	Aktive Serviceberatung perfektionieren	38
CA-SB2	Was tun, wenn der Kunde nicht kommt? Aktive Bestandskundenbetreuung im Service	39
CA-SB3	Schwierige Gespräche im Service sicher meistern. Gesprächsführung für Serviceprofis (Neu!)	40
CA-TKD1	Erfolgreicher Telefoneinsatz im Service	41
CA-SK1	Kundenorientiertes Verhalten im Honda Autohaus	42
CA-SB R	Rechtsfragen im Werkstattgeschäft	43
CA-SB U	Unfallschadensregulierung aus rechtlicher Sicht	44
CA-GATZV	Ausbildung zur/zum geprüften Automobil Teile- und Zubehörverkäufer/in (Neu!)	46
CA-GSVA	Ausbildung zur geprüften Honda Service- und Verkaufsassistentin	48
CA-GA4	Honda Garantie und Garantieabwicklung	50

Führungskräfte – Grundlagen und Vertiefung (Neu!)

CM-GFAS	Grundlagen der Führung im Service	51
CM-GFVK	Grundlagen der Führung im Vertrieb	52
CM-WPE	Mitarbeiterführung und Personalentwicklung 2011	53

Organisatorische Hinweise	54
----------------------------------	----

Mitarbeitererfassungsbeleg	56
-----------------------------------	----

Anmelde- und Bedarfsmeldeformular	57
--	----

Anfahrtsplan zur Honda Akademie	58
--	----

Vorwort zum Schulungsprogramm

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

In einem stagnierenden Absatzmarkt, erhöhtem Wettbewerb und sich verändernden Kundenbedürfnissen gilt es, Maßnahmen im Autohaus 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 Autohaus 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 Autohaus der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg in 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 werden und somit Reisekosten gespart werden, sondern auch dass sich das „Weiterbilden“ flexibel an 365 Tagen und 24 Stunden am Tag im Autohaus durchführen lässt. Dies erfordert jedoch auch im Autohaus ein Umdenken und eine Neuorientierung. So muss eine Lernumgebung im Autohaus (Raum, PC, Kommunikationswege, entsprechend ausreichende Lernzeit bereitstellen) geschaffen werden, die das Lernen vor Ort zulässt und auch gezielt fördert.

Die immer 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 Autohauses.

Investitionen in die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter ist 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.

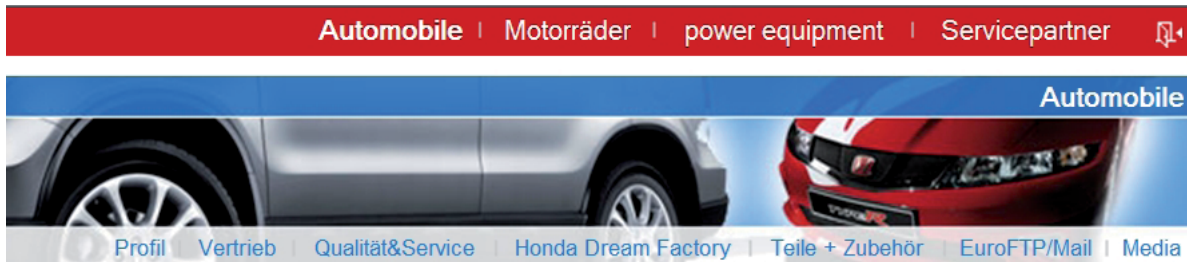
Elmar Paltian
Vice President -
Customer Service Operation

Gerhard Grindl
Leiter Honda Akademie

Honda Dream Factory - die E-Learning-Plattform für alle Mitarbeiter

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.

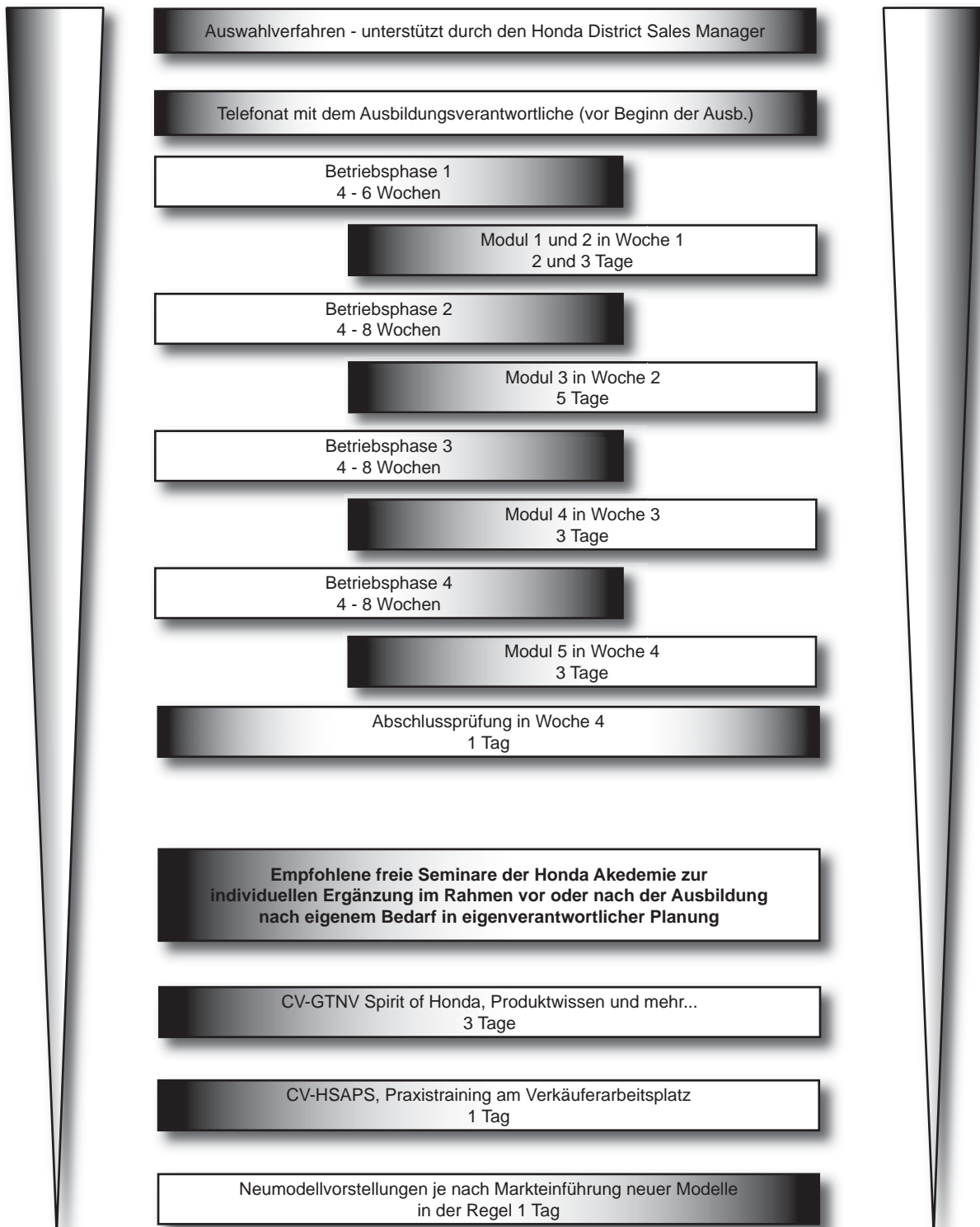
Nutzen Sie dieses Medium aktiv und intensiv, um jederzeit up-to-date zu sein.

H-DNA hdf Grundlagen (E-Learning)

Honda DNA - The Honda Way

hondadreamfactory

- Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter aus den Honda Handelshäusern und Servicebetrieben (alle Produktgruppen).
- Ziel:** Wenn Sie dieses e-Learning-Modul durchgearbeitet haben,
- haben Sie 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 Hondas.
 - sind Sie in der Lage, die wesentlichen Rennsport-Aktivitäten bei 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.

Ausbildung zum/zur geprüften Honda Junior-Automobilverkäufer/in**Übersicht über die Ausbildungsstruktur**

Ausbildung zum/zur geprüften Honda Junior-Automobilverkäufer/in

- Zielgruppe:** Honda Junior-Automobilverkäufer/innen, branchenfremde Quereinsteiger, Automobilkaufleute
- Ziel:** Die Ausbildung endet mit einer Abschlussprüfung und bei erfolgreicher Teilnahme mit dem Honda-Titel „geprüfte/r Honda Junior-Automobilverkäufer/in“. Die Ausbildung **führt nicht** zum Titel „geprüfter Automobilverkäufer/in nach den Regeln von VDA, VDIK und ZDK. Dieser kann nur durch das Audit - CV-GAV AU - erlangt werden.
- Seminarinhalte:** **Woche 1 - Modul 1: Verkäuferpersönlichkeit (2 Tage)**
Klärung der Rolle als VerkäuferInnen der Honda-Händlerorganisation. Persönliche Standortbestimmung und Definition persönlicher Entwicklungsziele
Modul 2: Verkaufsgespräch / -technik 1 (3 Tage)
Essentielle Techniken zur Steuerung von (Kunden-) Gesprächen und deren zielführende Anwendung in Teilen eines Verkaufsgesprächs (Kontaktaufnahme, Bedarfsanalyse) Selbstwahrnehmung und Reflexion des eigenen Verhaltens in Verkaufsgesprächen.
- Woche 2 - Modul 3: Verkaufsgespräch / -technik 2 (5 Tage)**
Sicherheit im Umgang mit Einwänden / kritischen Fragen / Bedenken der Kunden im Verkaufsgespräch. Nutzenbezogene Argumentation und das Führen der Kunden im Rahmen der Fahrzeugpräsentation / Probefahrt zur Selbstüberzeugung. Das systematische Führen von Preisgespräche aus einer sicheren Verhandlungsposition heraus.
- Woche 3 - Modul 4: Neukunden akquirieren / Bestandskunden aktivieren 1 (3 Tage)**
Neukundenakquisition und Bestandskundenaktivierung als selbstverständlicher Bestandteil der täglichen Verkaufsarbeit. Akquisitionstelefonate selbstbewusst, selbstsicher und zielorientiert führen. Echtteléfonoate mit HSAPS-Leads
- Woche 4 - Modul 5: Neukunden akquirieren / Bestandskunden aktivieren 2 (3 Tage)**
Systematik der autohaus- und hondaspezifischen Kundenbetreuung. Notwendigkeit sowie Möglichkeiten, den persönlichen Kontakt zu eigenen Kunden zu pflegen. Fahrzeugauslieferung, Zufriedenheitsnachfrage, Betreuungstelefonate während der Nutzungsdauer, eigene Kundenkorrespondenz, Kundenbesuche, Reklamationsbehandlung
Modul 6: Prüfung (1 Tag)
Schriftliche und mündliche Prüfung, Feedback, Entwicklungsempfehlungen.
- Betriebsphasenaufgaben vor und nach den Modulen zum Praxistransfer*
- Voraussetzung:** Ein vorheriges Auswahlverfahren unter Mitwirkung Ihres District Sales Managers ist unbedingt erforderlich.
- Seminardauer:** 6 Module inkl. Prüfung verteilt auf 4 Wochen (17 Tage) innerhalb von ca. 8 Monaten
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 1530,00 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 pro Ausbildungsgruppe
- Hinweis:** Produktkenntnisse werden im Rahmen der Ausbildung nicht aktiv vermittelt und müssen selbstständig bzw. in den Seminaren CV-GTNV und bei den Neumodellvorstellungen erworben werden. Gleiches gilt sinngemäß für HSAPS.



CV-GAV AU Freude am Verkaufen – Auditierung GAV

Standortbestimmung für erfahrene Automobilverkäufer Auditierung zur/zum geprüften Automobilverkäufer/in

Übersicht über die Struktur



Auswahl und Anmeldung - unterstützt durch den Honda District Sales Manager

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

Überprüfung der Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen:

2 Jahre Beschäftigung als Vollzeit-Honda-Automobilverkäufer
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 (3 Tage)
bei Vorliegen der 4 verhaltensorientierten Trainingstage innerhalb der
letzten 2 Jahre nicht zwingend erforderlich aber dringend empfohlen!

Auditierung (1 Tag) mit folgenden Elementen:

Einschätzung durch den Vorgesetzten

Selbsteinschätzung der Verkäufer

Einschätzung durch 2 bis 4 Auditoren

Wissenstest

Integration aller Elemente

Rückmeldegespräch und Förderempfehlungen durch die Auditoren

Personalentwicklungsgespräch zwischen Verkäufer und Führungskraft

Je nach Bedarf weitere individuelle Fördermaßnahmen

CV-GAV AU Freude am Verkaufen – Auditierung GAV

Standortbestimmung für erfahrene Automobilverkäufer

Zielgruppe: Erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, die ihre Stärken und Entwicklungsfelder erkennen wollen. Geprüfte Honda Junior-Automobilverkäufer. Dabei besteht die Möglichkeit, den branchenanerkannten Titel „**geprüfte/r Automobilverkäufer/in**“ nach den Regeln von VDA, VDIK und ZDK zu erwerben.

Ziel: Die Auditierung endet mit dem Erstellen eines Stärken- und Entwicklungsfelderprofils und mit konkreten Förderempfehlungen zur Weiterentwicklung der Automobilverkäufer-in bzw. des Automobilverkäufers und bei Erfüllung des Honda Anforderungsprofils mit dem branchenanerkannten Titel „geprüfte/r Automobilverkäufer/in“.



Seminarinhalte:

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.

Die Verkaufsleistung muss den Zulassungsvoraussetzungen entsprechen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 775 € + MWSt

Teilnehmerzahl: Max. 8 pro Auditierungsgruppe

Termine: Termine werden jeweils von Ihrem District Sales Manager bekannt gegeben.

Hinweis: Bei Interesse bitte Teilnehmersauswahl und Auditierungsvereinbarung mit Ihrem District Sales Manager abstimmen. Termin in der Honda Akademie reservieren.

Die Kostenbeteiligung verringert sich um 150 €, wenn das Telefonat mit der Führungskraft zustande gekommen ist und die notwendigen Unterlagen rechtzeitig (2 Wochen vor dem Auditierungstermin) in der Honda Akademie eingegangen sind.

In aller Regel wird die Auditierung nur im Paket mit dem Vorbereitungsseminar CV-GAV SV - Zur speziellen Vorbereitung auf die Auditierung – GAV angeboten.

Gemäß der Konditionen 2011, Punkt 3.2.3.2 ist der Titel „geprüfte/r Automobilverkäufer/in“ nach den Regeln von VDA, VDIK und ZDK obligatorisch für mindestens eine/n Automobilverkäufer/in je Standort (Details entnehmen Sie bitte dem Konditionentext).

CV-GAV SV Zur speziellen Vorbereitung auf die Auditierung – GAV

Anforderungen und Entwicklungsfelder für Honda Automobilverkäufer – Stärken erkennen, Verkaufsleistung verbessern

Zielgruppe: Erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, die sich aktiv auf die Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/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-Automobilverkäufers, Kompetenzbereiche und Kriterien zur Einschätzung von Persönlichkeit und Verhalten
Der Zusammenhang zwischen Persönlichkeit und verkäuferischem Erfolg
Die Kernkompetenzen des Automobil-Verkäufers
Aktiver Beziehungsaufbau zu Kunden
Gesprächsstrategien und Gesprächstechniken
Praktisches Training von schwierigen Gesprächssituationen

Voraussetzung: Siehe Zielgruppe



Seminardauer: 3 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: Der Betrag von 360 € + MWSt ist in der Kostenbeteiligung für die Auditierung bereits enthalten.

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

Termine: Werden jeweils von Ihrem District Sales Manager 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-GAV FU Freude am Verkaufen - Follow-up

Erfahrungsaustausch und Update für „geprüfte Automobilverkäufer/innen“



Zielgruppe: Geprüfte Automobilverkäufer/innen

Lernziel:

- Eine aktuelle Standortbestimmung als geprüfte/r Automobilverkäufer/in vornehmen
- Erfahrungen mit Kollegen austauschen
- Aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends bei Honda und im Markt kennen
- Bearbeitung schwieriger Situationen aus dem Verkaufsalldag

Seminarinhalte: Werden jeweils aktuell definiert.

Voraussetzung: Es wird die abgeschlossene Ausbildung bzw. Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/in“ erwartet.

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: Wird jeweils aktuell definiert.

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

CV-GTNV **Grundlagenseminar**

Herzlich willkommen bei Honda! Produktwissen, Spirit of Honda und mehr...

Zielgruppe: Automobilverkäufer/innen und Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt, besonders für Quereinsteiger, die von anderen Marken zu Honda kommen

Lernziel: Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,

- haben Sie intensive Kenntnisse über die „Honda-Welt“, die automobilen Honda Modellpalette und können die wichtigsten Systeme an den Fahrzeugen bedienen und erläutern.
- kennen Sie die wichtigsten Informationsquellen bei Honda.
- kennen Sie die Besonderheiten der Honda Automobiltechnik.
- sind Sie in der Lage Vorteile und Alleinstellungsmerkmale der Honda Automobile zu nennen und in Kundennutzen zu übersetzen.

Seminarinhalte: Das Unternehmen Honda weltweit, in Europa, in Deutschland
Honda-DNA, Historie, Unternehmensphilosophie, Markenwerte
Das Honda Automobilprogramm, Alleinstellungsmerkmale, Marktpositionierung
Technische Highlights
Bedienung der Honda Automobile
Fahrerhandbuch, Serviceheft und andere Informationsquellen
Qualitätsfahrzeugübergabe (QDS)

Voraussetzung: keine

Seminardauer: 3 Tage

Seminarort: Honda Akademie

**Kosten-
beteiligung:** 114 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

Termine: In der Regel alle 3 Monate
Bitte Ihren Bedarf aktiv an die Honda Akademie melden.
Es werden bei ausreichenden Meldungen auch kurzfristig Termine angeboten.

Hinweis: Dieses Seminar 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

Der Besuch dieses Seminars ist obligatorisch für alle Automobilverkäufer die neu zu Honda kommen (siehe detaillierte Regelung in den Konditionen 2011, Punkt 3.2.3.1 und Punkt 3.2.3.2)

CV-VK1 **Grundlagenseminar**

Mit Freude Honda Automobilverkäufer/in sein

Zielgruppe: Automobilverkäufer/innen, auch für Quereinsteiger, die von anderen Marken zu Honda kommen

Lernziel: Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,

- kennen Sie das Leitbild und die aktuellen Anforderungen an moderne HONDA Automobilverkäufer/innen.
- bringen Sie Ihre ganze Persönlichkeit in den Verkauf mit ein und erkennen Ihre noch verdeckten verkäuferischen Potenziale.
- sind Sie sich Ihrer individuellen Stärken im Verkauf bewusst und können diese gewinnbringend einsetzen.
- können Sie wichtige, aktuelle und zukünftige Trends im Verkauf benennen und Ihren Verkaufsstil schon heute daran ausrichten.

Seminarinhalte: Aktuelle und künftige Merkmale und Besonderheiten des Verkaufens
Was HONDA als Marke von anderen unterscheidet
Die Anforderungen an HONDA Automobilverkäufer/innen
Ich bin HONDA Automobilverkäufer/in. Ein klares Bekenntnis zur eigenen Rolle, Aufgabe und zur Marke

Voraussetzung: Der vorherige Besuch des Seminars CV-GTNV ist sinnvoll.

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

Termine: Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VK2 **Grundlagenseminar**

Was Sie schon immer über Ihre Kunden wissen wollten

- Zielgruppe:** Honda Automobilverkäufer/innen, die ihre eigene Vorgehensweise im Verkauf reflektieren und verbessern wollen, in dem Sie eingefahrene Wege verlassen und einmal bewusst in die Rolle der Kunden schlüpfen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- kennen Sie die wichtigsten Grundlagen der Verkaufspsychologie.
 - können Sie den Verkaufsprozess auch aus Sicht des Kunden beschreiben und als Verkäufer darauf angemessen reagieren.
 - sind Sie in der Lage, verschiedene Käufertypen zu identifizieren, zu beschreiben und sich auf sie einzustellen.
 - kennen Sie alternative Gesprächstechniken, um mit reservierten Kunden effektiv umzugehen.
 - können Sie dem Kunden den Nutzen von Honda Produkten und Honda Leistungen individuell deutlich machen.
 - können Sie mit schwierigen Gesprächssituationen noch besser umgehen.
- Seminarinhalte:** Die Lust am Kaufen
Wie Sie herausbekommen, was Ihre Kunden bewegt
Kundentypen und angemessene Kommunikation
Kaufmotive von Kunden, Kaufmotive bei HONDA
Warum Kunden-Nutzen-Argumentation wirkt
Konflikt- und Verhandlungsstrategien von Kunden
und wie Sie als Verkäufer/in damit umgehen können
- Voraussetzung:** Der vorherige Besuch des Seminars CV-GTNV ist sinnvoll.
- Seminardauer:** 3 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 360 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VK3 Vertiefung von Grundlagen

Kunden überzeugen, wirkungsvoll argumentieren

Zielgruppe: Honda Automobilverkäufer/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 schon praktische Verkaufserfahrungen vorliegen.

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

Termine: Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VK4 Vertiefung von Grundlagen

Ihre Kunden sicher zum Abschluss führen

- Zielgruppe:** Honda Automobilverkäufer/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 Preisgespräches und der Abschlussvereinbarung ermöglichen.
 - Gesprächsstrategien lernen und anwenden, die zu einem klaren Ergebnis führen.
- Seminarinhalte:** Drückermanieren im Automobilgeschäft? – Der richtige Weg, 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 CV-VK3 ist sinnvoll.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VK5 Vertiefung für Verkaufsprofis

Der erfolgreiche Umgang mit Rabattjägern

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, die ihren professionellen Umgang mit Rabattjägern noch erfolgreicher gestalten wollen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,...
- kennen Sie Motive und Strategien von „Rabattjägern“.
 - können Sie überzogene Kundenforderungen und „Killerphrasen“ wirkungsvoll entkräften.
 - sind Ihnen die Grundlagen einer erfolgreichen Verhandlungsführung geläufig.
 - beugen Sie Nachlassforderungen frühzeitig vor.
 - sind Sie in der Lage, Ihren eigenen Standpunkt in Preisgesprächen noch sicher zu vertreten und ein Preisgespräch zielgerichteter zu steuern.
- Seminarinhalte:** Aktuelle Trends im Preisverhalten - Von der Lust, einen Vorteil zu erlangen
Rabattjäger und Preisverhandler „lieben“ lernen
Umgang mit Rabattjägern - Rabattforderungen sind Einwände
Nachlassverhandlungen vorbeugen
Geeignete verkäuferische Reaktionen auf Nachlassforderungen
Service und Beziehung statt „harter Euros“
Einen Mehrwert für den Käufer schaffen
Preisgespräche sicher zum Abschluss bringen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe, es müssen unbedingt schon praktische Verkaufserfahrungen vorliegen. Der vorherige Besuch des Seminars CV-VK3 ist sinnvoll.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VK7 Vertiefung für Verkaufsprofis

Verkäuferpersönlichkeit in der Honda Welt – Der eigene Weg

- Zielgruppe:** Langjährige Honda Automobilverkäufer/innen mit fundierten Vorkenntnissen im Verkauf, die ihre Motivation stärken wollen, indem sie Bilanz ziehen und dabei neue Ziele und Wege für sich als Automobilverkäufer definieren
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen...
- setzen Sie sich aktiv mit Ihrer Identifikation zu Produkt und der Marke Honda auseinander.
 - kennen Sie wichtige Aspekte Ihrer verkäuferischen Persönlichkeit, die Ihr Verhalten im Kundenkontakt maßgeblich beeinflussen.
 - sind Sie in der Lage, das eigene Verhalten und das Verhalten von Kunden noch sicherer wahrzunehmen.
 - gleichen Sie Ihr Selbstbild und die Einschätzung Ihrer verkäuferischen Persönlichkeit mit dem Leitbild und dem Anforderungsprofil von Honda ab.
 - können Sie noch sicherer den Kontakt mit Ihrem Kunden herstellen und zielwirksam gestalten.
 - erweitern Sie Ihr Wissen über die unterschiedlichsten Aspekte menschlicher Wahrnehmung und leiten daraus Ihre Strategien zum erfolgreichen Verkaufen ab.
 - kennen Sie Handlungspunkte zur Erweiterung Ihres persönlichen Erfolgs, und entwickeln hieraus Veränderungsstärke.
- Seminarinhalte:** Reflexion des Selbst- und Rollenverständnisses als Honda Automobilverkäufer
Störquellen und Motivationshindernisse und Ideen zu deren Beseitigung
Wahrnehmungsmodelle
Verhalten von Menschen in belastenden Situationen
Aspekte der menschlichen Persönlichkeit
Konkrete Handlungsoptionen im Kundenkontakt
Bedingungen für Topleistungen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe, langjährige Erfahrung im Honda Automobilverkauf
- Seminardauer:** 3 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 360 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VKVT Vertiefung - Professionelle Verhandlungsführung

Mehr Optionen in Preisgesprächen nutzen. Ein Verhandlungstraining für Verkaufsprofis.

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Verkäufer/innen, die ihre Optionen in Preisgesprächen noch erweitern wollen und ihre Verhandlungstechnik weiter professionalisieren wollen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besuchen...
- kennen Sie die Merkmale einer guten Verhandlungsführung.
 - kennen Sie die wesentlichen Kniffe für gelingende Preisverhandlungen.
 - können Sie Preisanfragen von Kunden geschickt in Ihre Verkaufsstrategie integrieren.
 - wissen Sie, wie Sie die Preisverhandlung dramaturgisch richtig einleiten.
 - haben Sie sich selbst in verschiedenen Verhandlungssituationen erlebt.
 - können Sie Preisverhandlungen mit Freude und Spaß begegnen.
 - wissen Sie, wie Sie Ihre Kunden noch besser überzeugen und für sich gewinnen können.
- Seminarinhalte:** Strategien in der Preisverhandlung
Vom „Verlieren“ zur „Win-Win-Lösung“
Der Umgang mit Vorwänden
Strategien aus der Praxis und daraus abgeleitete zielführende Verhandlungsmethoden
Verhandlungen professionell vorbereiten und durchführen
Verhandlungspartner kommunikativ führen ohne zu manipulieren
Zwischen den Zeilen lesen
Auftreten und überzeugende Wirkung
Eigene Stärken und Verbesserungspotenziale im Detail erkennen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe; gerne auch Verkäufer/innen, die das Seminar CV-VK5 - „Der erfolgreiche Umgang mit Rabattjägern“ bereits besucht haben.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar ist kein margenrelevantes Training und dient nicht zur Erlangung des Prozessrabatts gemäß den Konditionen 2011.
- Dieses Seminar wird auf die Zulassungsvoraussetzungen für die Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-TVK1 Vertiefung von Grundlagen

Erfolgreicher Telefoneinsatz im Verkauf

Zielgruppe: Honda Automobilverkäufer/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 Autohaus
„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, läuft der Wagen noch?“ – 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 CV-VK3 ist sinnvoll.

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

Termine: Werden Ihnen 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

Diese Seminar ist auch für Motorradverkäufer/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 Autohaus

- Zielgruppe:** Dieses Inhousecoaching findet in Ihrem Autohaus 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
Autohauspezifische 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 (z.B. KKP, u.a.)
- Voraussetzung:** Das Autohaus 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 Individualcoachingeinheiten am Telefon statt
- Ort:** Vor Ort im Autohaus
- Kostenbeteiligung:** 180 € + MWSt pro Teilnehmer
- Teilnehmerzahl:** Mindestens 4 bis maximal 6 Teilnehmer
- Termine:** Nach individueller Vereinbarung - bitte an die Honda Akademie wenden.
- Hinweis:** Das Inhousecoaching wird mit einem Tag auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VKP1 Vertiefung von Grundlagen

Den Verkaufsprozess im Tagesgeschäft perfektionieren

Mehr Erfolg im Verkauf durch professionellere Bedarfsanalyse und aktives und selbstbewusstes Herbeiführen eines Kaufabschlusses

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, die selbstbewusst mit „Feedback“ umgehen und damit die Qualität ihrer Leistungen für den Kunden steigern wollen. Automobilverkäufer die Rückmeldungen aus dem Mystery Shopping als positiven Entwicklungsimpuls professionell nutzen wollen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,...
- kennen Sie die wichtigsten Techniken zielorientierter Gesprächsführung und können diese bewusst einsetzen.
 - können Sie Erstkontaktsituationen bewusst beeinflussen und gestalten und kennen wichtige Aspekte Ihrer persönlichen Wirkung
 - können Sie Bedarfsanalysen effizient und professionell umsetzen.
 - sind Sie in der Lage, Erkenntnisse aus Ihrer Bedarfsanalyse zielgerichtet in der Argumentation und in der Abschlussphase einzusetzen
 - leiten Sie Verkaufsabschlüsse gezielt und bewusst ein.
 - bewegen Sie sich noch routinierter in den wesentlichen Phasen des Verkaufsprozesses
- Seminarinhalte:** Testkauf (als Vorbereitung auf das Seminar), Analyse eigener Erfahrungen
Erstkontaktsituationen erfolgreich gestalten
Ihre persönliche Wirkung im Kontakt mit verschiedenen Gesprächspartnern
Möglichkeiten der aktiven Beziehungsgestaltung im Kontaktaufbau und der Bedarfsanalyse
Eine Bedarfsanalysen angemessen, sicher und zielorientiert durchführen können
Verkaufsgespräche sicher abschließen (Abschlusstechniken, Preisnennung, mit Einwänden sicher umgehen)
- Voraussetzung:** Automobilverkäufer oder Verkaufsverantwortlicher im Sinne der Händerkonditionen 2009
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Hinweis:** Für jeden Honda-Standort ist der Besuch dieses Trainings durch eine entsprechend geeignete Person obligatorisch und margenrelevant.
- 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VKP2 Vertiefung von Grundlagen

„Kontaktqualität statt Abwrackprämie“

Weshalb gerade jetzt die Gestaltung des Kontakterlebnisses und der Atmosphäre besonders wichtig sind. (Best Customer Experience in Town)

- Zielgruppe:** Honda Automobilverkäufer (gemäß Punkt 3.2.3.1 der Konditionen 2010),
erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, Verkaufsverantwortliche, Verkaufsleiter,
Geschäftsführer
- Lernziel:**
- Verkäufer erkennen, dass sich gerade jetzt durch zielorientierte Beziehungsgestaltung neue Chancen eröffnen.
 - Verkäufer erkennen, dass durch eine persönliche Umsetzung des Honda-Spirits ein echter Unterschied zum Wettbewerb geschaffen und für den Verkauf genutzt werden kann.
 - Die Teilnehmer lernen, sich durch gezielte Gesprächsführung vom Wettbewerb abzusetzen.
- Seminarinhalte:** Beherrschte Prozesse im Verkauf - Was bei der Abwrackprämie unter die Räder kam
Was sind die Kundenerwartungen in 2010 und 2011?
Investition brauchen ein gutes Gefühl – Wie Kunden in die Stimmung zum Kauf versetzt werden können
Professionelle und menschliche Kontaktqualität im ganzen Autohaus – Von der Schauraumgestaltung bis zum eigenen Verhalten
Kontaktqualität in der Gesprächsführung: Die eigene Einstellung, Beziehung aufbauen, Angebote des Kunden verstehen und aufgreifen
Individuelles Kundenerlebnis – Wege und Vorgehensweisen, um tatsächlich etwas Besonderes (ohne Kosten) zu bieten
Atmosphäre schaffen: AH-Events, Ausstellungen, Angebot des Monats, am Telefon
Verkaufen ist Leistungssport – Techniken, mit denen Leistungssportler die eigene Stimmungslage positiv beeinflussen
- Voraussetzung:** Mindestens eine Festanstellung als Vollzeit-Automobilverkäufer,
der vorherige Besuch des Seminars CV-GTNV ist wünschenswert.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VKP3 Qualität im Verkauf

Was wir aus der Concertare Studie 2010 lernen können Ansatzpunkte für optimiertes Verhalten im Verkauf

Zielgruppe: Erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen

Lernziel: Der 20. Platz in der in „Auto Motor Sport“ erschienenen Untersuchung der Firma Concertare, weist deutliches Verbesserungspotential für die Wahrnehmung unserer verkäuferischen Leistung auf. In diesem Workshop wollen wir gemeinsam erarbeiten, wie in Zukunft bessere Ergebnisse in dieser Studie erzielt werden können. Die Lernziele im Einzelnen:

- Erkennen, was in der Studie gemessen wird
- Objektive Bewertung der einzelnen Ergebnisse
- Erarbeiten von Vorgehensweisen, die zu besseren Ergebnissen führen

Seminarinhalte: Im gegenseitigen Erfahrungsaustausch erarbeiten wir Antworten auf folgende Fragestellungen:

- Wie ist die Studie aufgebaut?
- Welche Bedeutung hat diese Studie?
- Was wird in dieser Studie tatsächlich bewertet?
- Was haben die Bewertungskriterien mit tatsächlichem Verkaufserfolg zu tun?
- Welche Verhaltensweisen führen zu guten/schlechten Ergebnissen?
- Wie können bessere Ergebnisse sichergestellt werden?

Der Schwerpunkt in diesem Workshop liegt darauf, dass die Teilnehmer gemeinsam mit den Seminarleitern Wege zu einem besseren Abschneiden des Verkaufs in der Kundenwahrnehmung erarbeiten. Dabei werden unterschiedliche Vorgehens- und Verhaltensweisen diskutiert und ausprobiert.

Voraussetzung: siehe Zielgruppe

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 12 Teilnehmer

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

Hinweis: **Dieses Seminar ist relevant für die Erlangung des Prozessrabatts gemäß Punkt 3.2.4.3 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011).**

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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-VKMB1 Vertiefung von Grundlagen

„Mir geht keine/r durch die Lappen“

Systematische Marktbearbeitung in Betreuung und Akquisition

- Zielgruppe:** Honda Automobilverkäufer (gemäß Punkt 3.2.3.1 der Konditionen 2010), erfahrene Honda Automobilverkäufer/innen, Verkaufsverantwortliche, Verkaufsleiter, Geschäftsführer
- 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 in 2010 gutes Geschäft zu erzielen.
 - Sie verbessern ihre Einstiege und die Gesprächsqualität in der Betreuung
- Seminarinhalte:** Der Erfolgstrichter – Kontaktarten, Kontaktziele, Erfolgskriterien
Mit Kundendaten strukturiert arbeiten
Mittel, die die Verkaufsarbeit erleichtern
HSAPS optimal nutzen
Routinen aufbauen: Selbstorganisation, Widervorlagen, Betreuungszyklen, festlegen
Kontaktanlässe, die bei bestehenden Beziehungen Chancen schaffen
Zusammenarbeit mit After Sales nutzen
Aus Interessenten Kunden machen – Umgang mit Leads sowie Leasing- und Finanzierungsrückläufern
Abwanderungstendenzen erkennen und gegenwirken
Finanzprodukte und Versicherungen verkaufsfördernd und kundenbindend einsetzen
- Voraussetzung:** Mindestens eine Festanstellung als Vollzeit-Automobilverkäufer, der vorherige Besuch des Seminars CV-GTNV ist wünschenswert.
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- 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 Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

CV-NBA Produktwissen und Verkauf

Navi, Bluetooth, Audio und Co. ... Was ich schon immer mal fragen wollte und...!

- Zielgruppe:** Autohaus-Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt, die mit der Erklärung und Präsentation solcher Systeme betraut sind.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- können Sie mit den Honda Navi-, Bluetooth- (HFT) und Audiosystemen noch souveräner umgehen und deren Bedienung gut erklären.
 - können Sie diese Systeme optimal und kundenindividuell für die Fahrzeugauslieferung vorbereiten.
 - können Sie mit den Begriffen (USB, AUX, PCMCIA, MP3, WMA,...) sicher arbeiten.
 - kennen Sie auch die Bedienung und die Vorteile von Original Honda Zubehör Geräten (Freisprecheinrichtung, Navi,...).
 - können Sie Kunden zu diesen Themen kompetent Rat und Hilfe anbieten wenn Schwierigkeiten bei der Bedienung auftreten.
- Seminarinhalte:** „Basis- und Experten Anwendungen“ der verschiedenen Systeme
Honda Freisprecheinrichtung (HFT), Honda Navigationsgeräte, Honda Audiosysteme, MID, Original Honda Zubehör
AUX-, USB- und Speicherkartenschnittstellen
Benutzung der Internetdomain „www.hondahandsfree.com“
Tipps für Präsentation und Fahrzeugübergabe
Grundeinstellungen vornehmen und individuelle Kundenwünsche berücksichtigen
Individuelles, praktisches Üben an verschiedenen Systemen und Fahrzeugen
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe; die Teilnehmer/innen arbeiten mit eigenen Mobiltelefonen. Sie sollten sich mit den Bluetooth-Funktionen ihres eigenen Geräts auskennen. Evtl. die Bedienungsanleitung des Geräts zum Seminar mitbringen.
- Seminardauer:** 1 Tag
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 38 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 Teilnehmer
- Termine:** werden immer wieder nach Bedarf angeboten
- Hinweis:** **Dieses Seminar ist kein margenrelevantes Training und dient nicht zur Erlangung des Prozessrabatts gemäß den Konditionen 2011.**

CV-Hybrid 3 Produktwissen und Verkauf

Hybrid verstehen und erfolgreich vermarkten

- Zielgruppe:** Hybridverantwortliche (gemäß Punkt 3.2.4.2 der Konditionen 2011), Automobilverkäufer/innen, die ihre Produktkenntnis auffrischen oder verbessern wollen, die sich professionell mit den Aspekten der Vermarktung der Honda Hybridfahrzeuge befassen und die sich für die Marke und das Markenimage in besondere Weise einsetzen wollen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- sind Sie mit der Umweltstrategie von Honda vertraut und können sie auch überzeugend vertreten und mit lebendigen Beispielen belegen.
 - kennen Sie Aufbau und Funktion des Honda-Hybridsystems.
 - können Sie Unterschiede der Honda Hybridfahrzeuge erläutern.
 - können sie Honda Hybridfahrzeuge bei Probefahrten überzeugend präsentieren.
 - kennen Sie die Umweltkonzepte anderer Hersteller im Markt.
 - können Sie die Zielgruppen für Honda Hybridfahrzeuge benennen und kennen deren Motiv- und Bedürfnisstruktur.
 - kennen sie Möglichkeiten, um Ihrem Markt aktiv und erfolgreich zu bearbeiten.
- Seminarinhalte:** Die Honda-Hybrid-Strategie und deren Bedeutung für das Markenimage
Verkäufer als Markenbotschafter in Sachen Umwelttechnologie
Überblick über die verschiedenen Antriebskonzepte
(Hybrid, CNG, Blue Motion, Efficient Dynamics, Bluetec, usw.)
Aufbau und Funktion des IMA-Systems von Honda im Vergleich zum
Toyota "Synergy Drive" System
Die einzelnen Fahrzustände der Honda Hybridfahrzeuge in Theorie und Praxis
Die hybridspezifischen Instrumente und Anzeigen im Cockpit
Motive und Bedürfnisse, die zum Kauf solcher Konzepte führen
Umgang mit den häufigsten Einwänden beim Kunden (Kraftstoffverbrauch)
Ansprachemöglichkeiten der verschiedenen Zielgruppen im eigenen Markt
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 76 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** werden immer wieder nach Bedarf angeboten
- Hinweis:** **Um möglichst praxisnah arbeiten zu können, ist es empfehlenswert, mit einem Hybrid Vorführwagen anzureisen.**
- Dieses Seminar ist relevant für die Erlangung des Prozessrabatts gemäß Punkt 3.2.4.2 der Konditionen 2011 (Stand 01.01.2011). Er ist obligatorisch für alle Hybridverantwortlichen, die bislang noch nicht am Hybridtraining teilgenommen haben.**
- Dieses Seminar wird auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/in“ angerechnet

CV-HSAPS 1 Praxistraining am neuen Verkäuferarbeitsplatz

Grundlagen H-SAPS

- Zielgruppe:** Honda Automobilverkäufer/innen, Geschäftsführer/innen, Brandmanager/innen mit wenig Kenntnissen zu H-SAPS
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- können Sie H-SAPS sicher bedienen.
 - können Sie aus H-SAPS heraus zielgenaue Angebote für Interessenten erstellen.
 - können Sie neue Kundenpotenziale erfassen und systematisch bearbeiten.
 - können Sie Kundengruppen filtern und für zielgenaue Verkaufsaktionen nutzen.
 - Können Sie den Erfolg der eigenen Verkaufsaktivitäten messen.
- Seminarinhalte:** Interessenten erfassen, qualifizieren, filtern
Fahrzeuge für Kunden konfigurieren, Angebote erstellen
Wiedervorlagen definieren und damit arbeiten
Verkaufsprozess transparent machen
Daten für Serienbriefe exportieren
Berichte, Auswertungen, Grafiken erstellen
- Voraussetzung:** Einsatz von H-SAPS am eigenen Arbeitsplatz und (zukünftig) täglicher Umgang damit
- Seminardauer:** 1 Tag
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 38 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** werden immer wieder nach Bedarf angeboten
- Hinweis:** Da an PCs online mit Ihren eigenen Daten gearbeitet werden soll, bringen Sie bitte ihre persönlichen Zugangsdaten zu H-SAPS mit ins Seminar.

CV-HSAPS 2 Praxistraining am neuen Verkäuferarbeitsplatz

H-SAPS für Fortgeschrittene

Zielgruppe: Honda Automobilverkäufer/innen, Geschäftsführer/innen, Brandmanager/innen, die CV-HSAPS 1 schon besucht haben

Lernziel: Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,

- können Sie H-SAPS noch sicherer und schneller bedienen.
- kennen Sie alle Änderungen und neuen Werkzeuge, die Ihnen H-SAPS aktuell zur Verfügung stellt und können diese sicher nutzen.

Seminarinhalte (Stand April 08): Excel-Dateiexporte für eigene Mailings nutzen
Administration, Benutzerprofile erstellen
Aktionen vereinfacht abschließen
Suchfilter für eigene Quellen und Aktionen nutzen
Automatischer Login zur Honda Bank Webfinance
DAT / Schwacke Verlinkung
Die Formulare „Verbindliche Bestellung, Bestätigung und Probefahrtvereinbarung“ einsetzen
Begrüßungsbrief mit individuellem Foto und Anfahrtsskizze erstellen
Kalendarische Übersicht der Aktionen nutzen und bearbeiten
Rollenzuordnung kennen bzw. vornehmen

und vieles mehr....

Voraussetzung: Besuch des Seminars CV- HSAPS 1

Seminardauer: 0,5 Tage

Seminarort: Honda Akademie

**Kosten-
beteiligung:** 38 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 10 Teilnehmer

Termine: werden immer wieder nach Bedarf angeboten

Hinweis: Da an PCs online mit Ihren eigenen Daten gearbeitet werden soll, bringen Sie bitte ihre persönlichen Zugangsdaten zu H-SAPS mit ins Seminar.

Facebook und Co. – Möglichkeiten, Chancen und Fallstricke neuer sozialer Netzwerke

- Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter aus den Honda Handelsbetrieben, insbesondere aus den Bereichen Marketing, Verkauf und Geschäftsleitung
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,
- kennen Sie die wichtigen sozialen Netzwerke und deren Bedeutung für Kundengewinnung, Kundenbindung und Imagebildung für Ihr Unternehmen.
 - kennen Sie erfolgreiche und weniger erfolgreiche Auftritte von Unternehmen in diesem Bereich und können die Wirkung auf Anwender und Konsumenten einschätzen.
 - haben Sie einen Überblick über die Social Media-Aktivitäten der Honda Deutschland GmbH und wie Sie davon profitieren können.
 - sind Sie sich über die wichtigsten Kommunikationsstrategien, Handhabungsregeln und Sicherheitseinstellungen bewusst, um selbst erfolgreich und sicher mit diesem Medium zu arbeiten.
 - können Sie den Erfolg Ihrer Maßnahmen definieren, steuern und messen.
- Seminarinhalte:** Einführung in soziale Netzwerke (Überblick, Funktionen und Nutzen)
Bewertung der Netzwerke nach Reichweite und anderen Kriterien
Aktivitäten der Honda Deutschland GmbH (Facebook, Twitter, YouTube...)
Analysieren und Bewerten von Auftritten anderer Unternehmen
Empfehlungen zum Umgang mit sozialen Netzwerken (als Unternehmen und als Privatperson)
Praktisches Arbeiten im sozialen Netzwerk Facebook mit Profil und Unternehmensseite
Anlegen eines Facebook-Profiles und einer Unternehmensseite oder Arbeit im schon vorhandenen Profil / in der schon vorhandenen Unternehmensseite (bei Bedarf auch Twitter, YouTube etc.)
Aktionen zur Gewinnung und Aktivierung von „Fans“
Einstellen und Teilen von Inhalten, Verbinden mit den wichtigen Seiten
Möglichkeiten zum Messen und Bewerten von Aktionen
Betreuung des Social Media-Auftritts als neue Aufgabe im Handelsbetrieb
- Voraussetzung:** Routinierter Umgang mit Computer und Internet
- Seminardauer:** 1,5 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 180 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** werden immer wieder nach Bedarf angeboten
- Hinweis:** **Da an PCs online gearbeitet werden soll, können Sie gerne Ihren eigenen W-LAN-fähigen Laptop mit ins Seminar bringen.**

CV-N... Neumodellvorstellung

Neumodellvorstellung im Automobilbereich

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 Veranstaltung werden Sie rechtzeitig per Rundschreiben informiert.

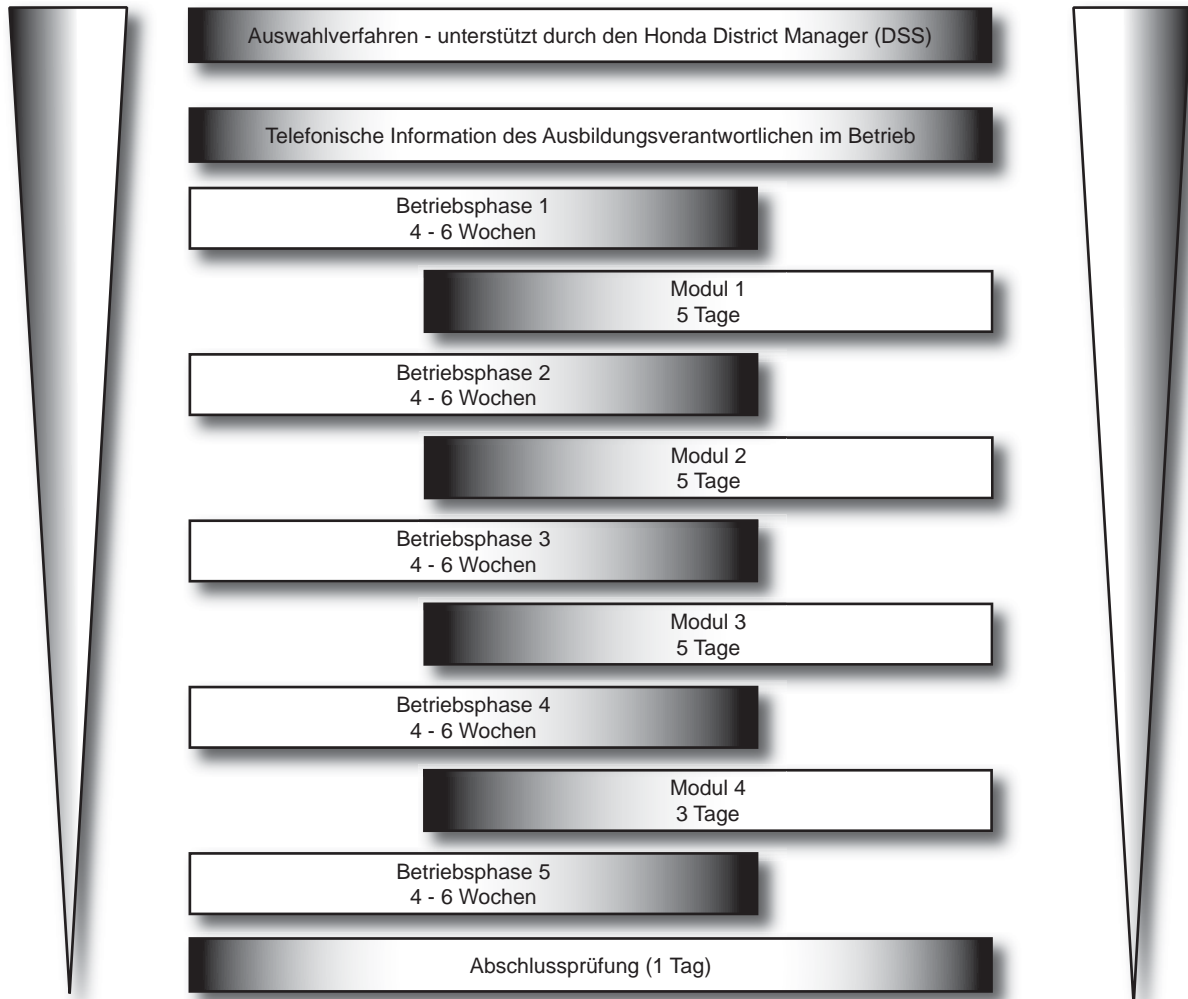
Die Neumodellvorstellung wird mit einem halben Tag auf die Zulassungsvoraussetzung (4 Tage verhaltensorientiertes Training innerhalb der letzten zwei Jahre vor der Auditierung) für die Auditierung zur/zum „geprüften Automobilverkäufer/in“ angerechnet.

Dieses Seminar ist relevant für die Erlangung des Prozessrabatts gemäß Punkt 3.2.4.3 und Punkt 3.2.4.2 der Konditionen 2010 (Stand 01.01.2010).

Freude am Servicegeschäft – Ausbildung

Ausbildung zum/zur „geprüften Automobilserviceberater/in“

Übersicht über die Ausbildungsstruktur



CA-GSB Freude am Servicegeschäft – Ausbildung

Ausbildung zum/zur „geprüften Automobilserviceberater/in“

- Zielgruppe:** Servicemitarbeiter/innen im Kundenkontakt, die die Rolle des Serviceberaters/der Serviceberaterin besetzen
- Ziel:** Die Ausbildung endet mit einer Abschlussprüfung und bei Bestehen mit dem branchen- anerkannten Titel „**geprüfte/r Automobilserviceberater/in**“.
- Seminarinhalte:** Branche & Markt (1,0 Tag)
Service-Marketing (3,5 Tage)
Service-Kennzahlen (1,0 Tag)
Rechtliche Grundlagen (1,5 Tage)
Service-Organisation, Prozesse im Betrieb, Honda-QMS (2,0 Tage)
Serviceberaterpersönlichkeit (4,5 Tage)
Servicekommunikation und Gesprächstechniken (6,5 Tage)
- Die Seminarwochen sind eingebettet in jeweils ca. 6wöchige Betriebsphasen. Diese strukturieren mit Hilfe des Betriebsphasenhandbuchs sowohl die Einarbeitung der Serviceberater/innen als auch den Praxistransfer der vermittelten Seminarinhalte.
- Voraussetzung:** Ein vorheriges Auswahlverfahren unter Mitwirkung Ihres District Managers (Dealer Service Support) ist unbedingt erforderlich. Obligatorisch ist der Titel Kfz-Meister oder Kfz-Servicetechniker oder ein vorheriger technischer Eingangstest.
- Seminardauer:** 4 Module verteilt auf 4 Wochen (20 Tage) innerhalb von ca. 6 bis 8 Monaten
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kosten-
beteiligung:** 2.440 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 pro Ausbildungsgruppe
- Termine:** Ca. 2 Ausbildungsgruppen pro Jahr
- Hinweis:** Bei Interesse bitte Teilnehmerauswahl und Ausbildungsvereinbarung mit Ihrem District Manager (Dealer Service Support) abstimmen. Ausbildungsplatz in der Honda Akademie reservieren. Termine werden rechtzeitig bekannt gegeben.
- Der Betrieb benennt einen Ausbildungsverantwortlichen, der den Serviceberater begleitet. Der Ausbildungsverantwortliche wird vor der Ausbildung und nach jedem Ausbildungsmodul über die notwendige Unterstützung und den Stand der Ausbildung telefonisch informiert.
- Die Ausbildungsmodule 1 bis 4 beginnen jeweils schon sonntagabends um 17:30 Uhr in dem Hotel, in dem alle Serviceberater/innen untergebracht sind.

CA-SB DNA Freude am Servicegeschäft - Serviceberater

Herzlich willkommen bei Honda!
Mit Freude Honda Serviceberater sein



- Zielgruppe:** Geprüfte Automobilserviceberater/innen, die ihre Ausbildung bei einer anderen Marke absolviert haben
- Lernziel:** Geprüfte Automobil-Serviceberater, die dieses Seminar durchlaufen haben,
- kennen die Honda Besonderheiten und Unternehmenswerte.
 - kennen die Besonderheiten im Honda Service.
 - sind sicher in der Anwendung von Honda Servicestandards.
 - kennen die Anforderungen aus den Prozessen und an ihre Person, die seitens Honda an sie gestellt werden.
 - sind sich ihrer diesbezüglichen Stärken und Entwicklungsfelder bewusst.
 - kennen ihren individuellen Lernbedarf und ihre Entwicklungsziele als Honda Serviceberater.
- Seminarinhalte:** Die Honda-DNA, das Unternehmen Honda und seine Werte
Honda erleben - Die Honda Produkte und ihre Besonderheiten
Für den Service relevante Abteilungen und Ansprechpartner bei Honda
Der Service bei Honda: Serviceorganisation und -abläufe, Servicestandards, QMS, Honda Service System, DCSI, KKP, Werkstättentests, Projekte
Leitbild, Anforderungsprofil und Kernkompetenzen des Honda Serviceberaters
Berufliche Standortbestimmung zu den Kernkompetenzen
- Voraussetzung:** Abgeschlossene Ausbildung zum „geprüften Automobil-Serviceberater bei einer anderen Marke. Die Branchenurkunde muss vorliegen.
- Seminardauer:** 5 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 480 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Bitte besprechen Sie die Teilnahme an diesem Seminar zuvor unbedingt mit Ihrem District Manager der Abteilung Dealer Service Support.

CA-GSB FU Freude am Servicegeschäft - Serviceberater Follow-up

Erfahrungsaustausch und Update für geprüfte Automobilserviceberater/innen



- Zielgruppe:** Geprüfte Automobilserviceberater/innen
- Lernziel:**
- Eine aktuelle Standortbestimmung als geprüfte/r Automobilserviceberater/in vornehmen
 - Erfahrungen mit den erfahrenen Kollegen austauschen
 - Aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends bei Honda und im Markt kennen.
 - Bearbeitung schwieriger Situationen aus dem Servicealltag
- Seminarinhalte:** Werden jeweils aktuell definiert.
- Voraussetzung:** Abgeschlossene Ausbildung als „geprüfte/r Automobilserviceberater/in“, bzw. der Besuch des Seminars CA-SB DNA
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MwSt
- Teilnehmerzahl:** Wird jeweils aktuell definiert.
- Termine:** Werden in der Regel halbjährlich bekannt gegeben.

CA-SB1 Freude am Servicegeschäft - Vertiefung

Den aktiven Verkauf im Service perfektionieren

- Zielgruppe:** Honda Serviceberater/innen, die Ihre aktiven Verkäufe von Zubehör und Serviceleistungen steigern wollen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,...
- haben Sie sich mit den aktuellen Entwicklungen auf dem Automobilservicemarkt auseinandergesetzt
 - kennen Sie die Vorteile aber auch die Hemmnisse für einen aktiven Verkauf von Zubehör und Serviceleistungen
 - wissen Sie, wie Sie „Hürden“ im aktiven Verkauf überwinden können
 - haben Sie sich intensiv mit Ihrem Produktportfolio auseinandergesetzt und sind in der Lage, den Nutzen für diese Produkte für den Kunden überzeugend und motivgerecht darzustellen
 - haben Sie Ihr Wissen über die Instrumente der Kommunikation vertieft
 - können Sie Ihre Verkaufsgespräche im Service noch professioneller führen
 - erweitern Sie Ihr Wissen über geeignete Maßnahmen zur Zielerreichung im Service
- Seminarinhalte:** Selbsteinschätzung in Bezug auf die eigenen Verkaufsgespräche im Service
Analyse Ihres Angebots an Serviceprodukten
Analyse der Kunden, deren Motive und Bedarfe
Gesprächsanlässe und geeignete, zielorientierte Kommunikationstechniken
Aufbau des Verkaufsgesprächs im Service
Geeignetes Controlling für die Messung von Umsatzsteigerungen
Üben verschiedener Gesprächssituationen im Rahmen der Direkt- und Dialogannahme
- Voraussetzung:** Aktive Tätigkeit als Serviceberater, Ausbildung zum „geprüften Automobil Serviceberater“ ist wünschenswert aber nicht Voraussetzung
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden in der Regel halbjährlich bekannt gegeben.

CA-SB2 Freude am Servicegeschäft - Vertiefung

Was tun, wenn der Kunde nicht kommt? Aktive Bestandskundenbetreuung im Service

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Serviceberater, die ihre Handlungsfelder zur Kundenrückgewinnung und zur aktiven Kundenbetreuung erweitern wollen
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,...
- sind Sie in der Lage, unterschiedliche Potenziale Ihrer Bestandskunden zu identifizieren.
 - kennen Sie unterschiedliche Varianten zielgerichteter, telefonischer Kundenansprachen.
 - haben Sie zielgerichtete, telefonische Kundenkontakte geübt.
 - haben Sie für sich einen individuellen Maßnahmenplan erstellt.
 - wissen Sie, wie Sie Kollegen motivieren können, ebenfalls eine aktive Kundenansprache durchzuführen.
 - kennen Sie Möglichkeiten zur kontinuierlichen Umsetzung aktiver Bestandskundenansprache.
- Seminarinhalte:** Aktuelle Trends im Servicegeschäft – Potenziale, die ohne hohen finanziellen Aufwand erschlossen werden können, um Ihr Servicegeschäft zu stabilisieren
Konkrete Ansätze für eine zielgruppenorientierte Kundenansprache per Telefon als Ausgleich zur schwankenden Werkstattauslastung und zur Steigerung der Kundenbindung
Live-Telefonate mit echten Kunden
Anregungen zur Anleitung und Motivation von Kollegen, um eine kontinuierliche Umsetzung der im Seminar erarbeiteten Ansätze im Autohaus zu ermöglichen
- Voraussetzung:** Bestandene Prüfung zum „geprüfte/r Automobilserviceberater/in“
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden in der Regel halbjährlich bekannt gegeben.

CA-SB3 Freude am Servicegeschäft - Vertiefung

Schwierige Gespräche im Service sicher meistern. Gesprächsführung für Serviceprofis

- Zielgruppe:** Erfahrene Honda Serviceberater/innen bzw. Mitarbeiter/innen im Autohaus, die im Kontakt mit Servicekunden stehen und ihre Handlungsfelder in schwierigen Situationen mit Kunden noch erweitern und professionalisieren wollen.
- Lernziel:** Wenn Sie dieses Seminar besucht haben,...
- wissen Sie, warum Sie in schwierigen Situationen so reagieren, wie Sie es von sich kennen.
 - wissen Sie, welche Mechanismen im Kontakt mit Ihrem Kunden greifen und können diese bewusst für sich nutzen.
 - kennen Sie Methoden, um aufgebrachten oder aggressiven Menschen zu begegnen, sie anzunehmen und konstruktiv mit ihnen umzugehen.
 - haben Sie sich selbst in unterschiedlichen schwierigen Gesprächssituationen erlebt.
 - kennen Sie Ihre Stärken und Entwicklungsfelder in schwierigen Gesprächssituationen.
- Seminarinhalte:** Verschiedene Kommunikationsmodelle, z.B. Kommunikation in Konfliktsituationen nach B. Rosenberg
Die eigenen Anteile in Konfliktsituationen
Strategien in schwierigen Gesprächssituationen
Zwischen den Zeilen lesen
Schwierige Gespräche professionell vorbereiten und durchführen
Auch spontan sicherer reagieren
Stärken und Verbesserungspotenziale im Detail erkennen
- Voraussetzung:** Praktische Tätigkeit mit Kundenkontakt im Autohaus
- Seminardauer:** 2 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 240 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 10 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

CA-TKD1 Grundlagen - Servicekommunikation

Erfolgreicher Telefoneinsatz im Service

Zielgruppe: Serviceberater, Teileverkäufer, Servicetechniker, Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt

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 Autohaus
„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: Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.

Hinweis: Dieses Seminar ist auch für Motorradservicemitarbeiter geeignet.

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

CA-SK1 Grundlagen – Servicekommunikation

Kundenorientiertes Verhalten im Honda Autohaus

- Zielgruppe:** Angehende Servicetechniker, Werkstattmeister, technisches Personal im Kundenkontakt, Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt
- Lernziel:** Die Teilnehmer sollen...
- Sensibilität für die Kundenerwartungen und Kundenbedürfnisse entwickeln.
 - grundlegende Techniken der Gesprächsführung beherrschen und bewusst im Kundengespräch – auch zur Konfliktvermeidung – einsetzen.
 - sich in den verschiedenen Kundenkontaktsanlässen als aktive Dienstleistungsverkäufer bewähren und wissen, wie sie diese Anlässe für eine stärkere Kundenbindung nutzen können.
 - Reklamationen als Chancen verstehen und mit Beschwerdesituationen professionell umzugehen lernen.
- Seminarinhalte:** Kundenerwartungen heute
Kundenloyalität und wie sie entsteht
Techniken der Gesprächsführung
Den ersten und den letzten Eindruck positiv gestalten
Verständliches Informieren im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt
Nachfragen, Zuhören, verbindliche Vereinbarungen herbeiführen
Reklamation als Chance
- Voraussetzung:** Siehe Zielgruppe
- Seminardauer:** 3 Tage
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 360 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar dient zur Vorbereitung auf die kommunikativen Aspekte der Servicetechnikerprüfung und wird in aller Regel von angehenden Servicetechniker gegen Ende ihrer Ausbildung besucht.

CA-SB R Vertiefung von Grundlagen

Rechtsfragen im Werkstattgeschäft

Zielgruppe: Serviceberater, Servicetechniker, Werkstattmeister, technisches Personal im Kundenkontakt, Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt

Lernziel: Die Teilnehmer sollen...

- Unsicherheiten bei in der Praxis immer wieder auftretenden Rechtsfragen und Problemen ablegen (eigene Fälle bitte mit einbringen).
- Künftigen Rechtsproblemen und Streitfällen vorbeugen.
- bei vorhandenen Problemen richtig reagieren.
- Die Beweisproblematik und sorgfältige Dokumentation im Zivilrecht kennen und beachten.

Seminarinhalte: Vertragsrecht, Werkvertragsrecht und Werkstattrecht
Die aktuellen KFZ-Reparaturbedingungen
Kostenvoranschlag und was dringend zu beachten ist
Auftragsberechnung
Unternehmerpfandrecht
Gewährleistung
Nachbesserung, Minderung, Wandelung, Schadenersatz, Haftung
Eigentumsvorbehalte
Unfallschadenabwicklung
Probefahrten und die damit verbunden Chancen und Risiken
Umgang mit Gebrauchtwagen

Voraussetzung: Siehe Zielgruppe

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 240 € + MWSt

Teilnehmerzahl: 8 bis 16 Teilnehmer

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

Hinweis: Dieses Seminar wird von einem praktizierenden Fachanwalt durchgeführt.
Dieses Seminar ist auch für den Allrounder im Motorradbetrieb gut geeignet.

CA-SB U Vertiefung von Grundlagen

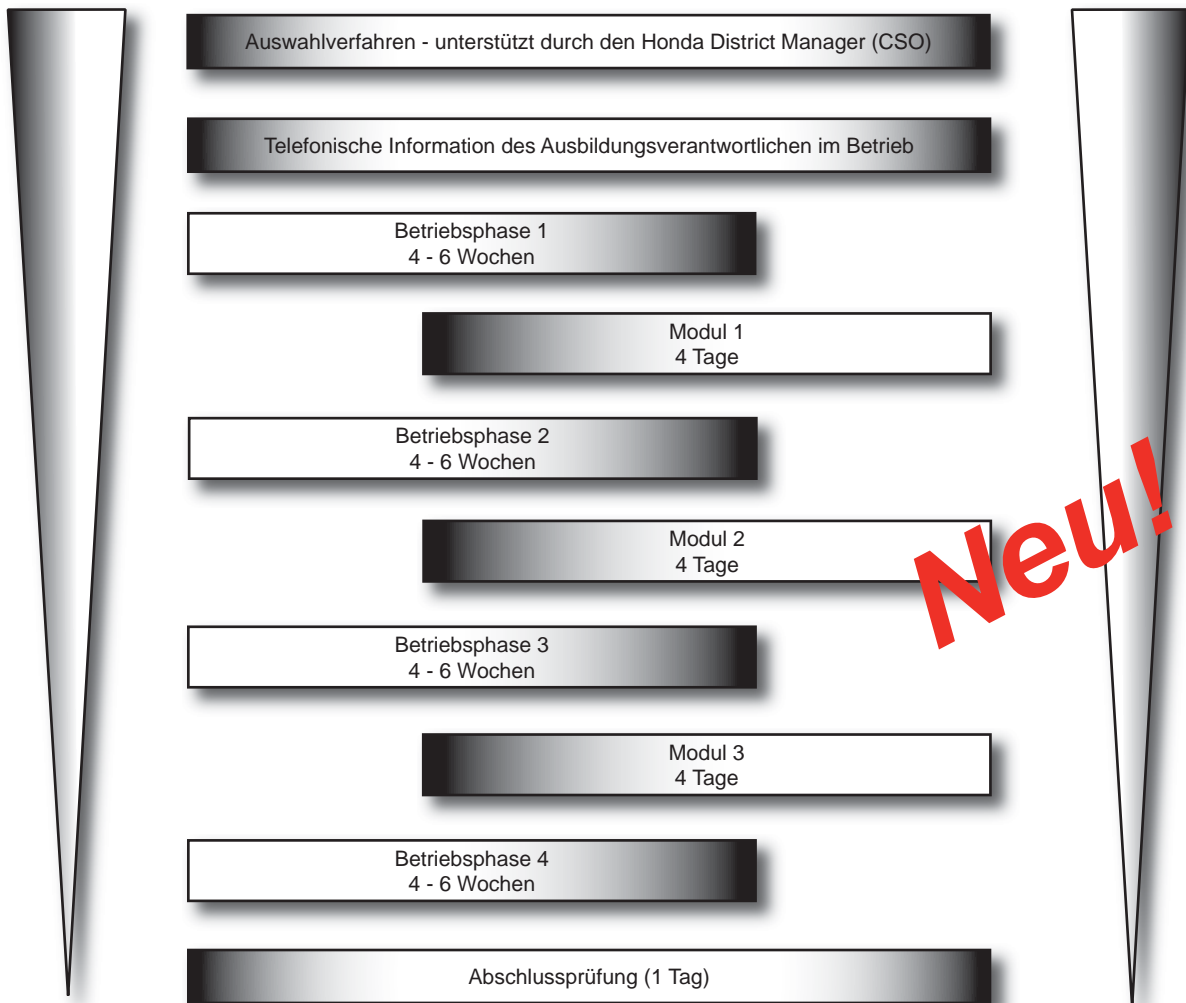
Unfallschadensregulierung aus rechtlicher Sicht

- 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, Mietwagen, 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 16 Teilnehmer
- Termine:** Werden Ihnen per Rundschreiben oder per Fax bekannt gegeben.
- Hinweis:** Dieses Seminar wird von einem praktizierenden Fachanwalt durchgeführt.
Dieses Seminar ist auch für den Allrounder im Motorradbetrieb gut geeignet.

Freude am Verkauf – Ausbildung

Ausbildung zum/zur „geprüften Automobil Teile- und Zubehörverkäufer/in“

Übersicht über die Ausbildungsstruktur



CA-GATZV Freude am Verkauf – Ausbildung

Ausbildung zum/zur „geprüften Automobil Teile- und Zubehörverkäufer/in“

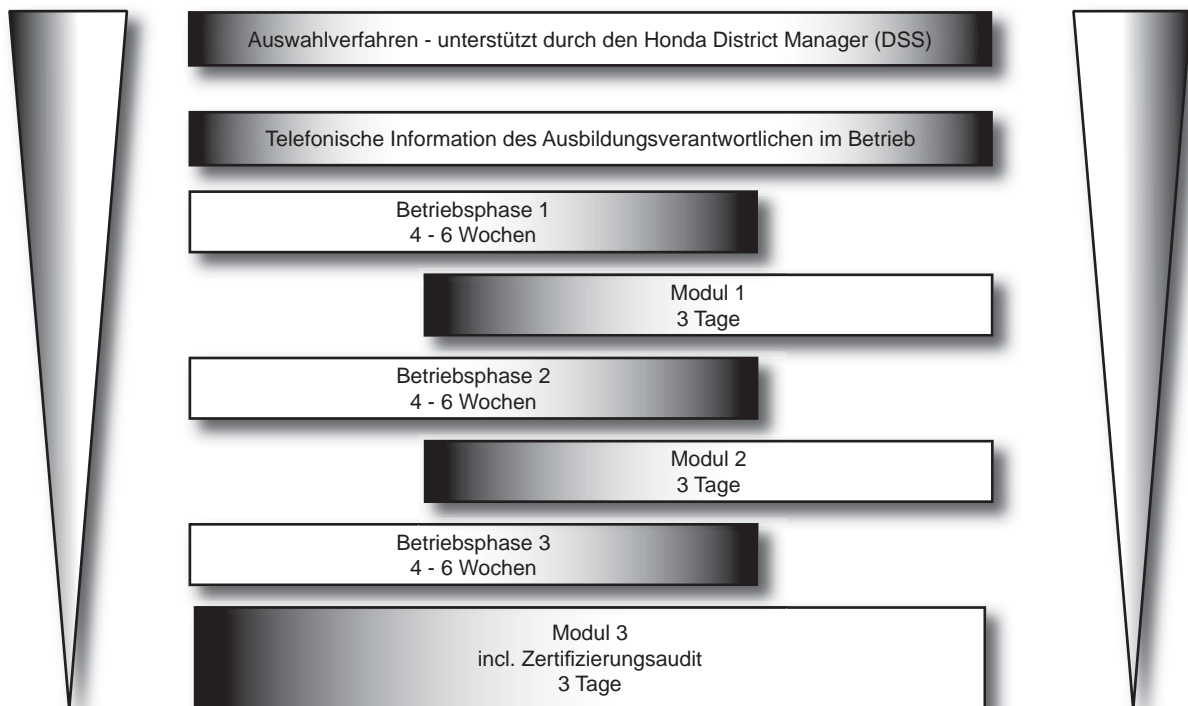
- Zielgruppe:** Mitarbeiter/innen aus dem Teile- und Zubehörbereich im Kundenkontakt
- Ziel:** Die Ausbildung endet mit einer Abschlussprüfung und bei Bestehen mit dem branchen-
anerkannten Titel „geprüfte/r Automobil Teile- und Zubehörverkäufer/in“.
- Seminarinhalte:** Marketing im Teile- und Zubehörbereich (ca. 2 Tage)
Wirtschaftlichkeit und Kennzahlen (ca. 0,5 Tage)
Rechtliche Grundlagen (1 Tag)
Organisation Teilewesen, Prozesse im Betrieb (ca. 0,5 Tage)
Persönlichkeit der/des Teile- und Zubehörverkäufers/in (ca. 2 Tage)
Servicekommunikation und Gesprächstechniken (6 Tage)
- Die Seminarwochen sind eingebettet in jeweils ca. 6wöchige Betriebsphasen. Diese strukturieren mit Hilfe des Betriebsphasenhandbuchs den Praxistransfer der vermittelten Seminarinhalte.
- Voraussetzung:** Ein vorheriges Auswahlverfahren unter Mitwirkung Ihres District Managers (After Sales Marketing) ist erforderlich. Abgeschlossene Berufsausbildung, einjährige Berufserfahrung im Teile- und Logistikbereich.
- Seminardauer:** 3 Module verteilt auf 3 Wochen (12 Tage) innerhalb von ca. 6 bis 8 Monaten
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 1.400 € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 pro Ausbildungsgruppe
- Termine:** ca. 3 Ausbildungsgruppen pro Jahr
- Hinweis:** Bei Interesse bitte Teilnehmersauswahl und Ausbildungsvereinbarung mit Ihrem District Manager (After Sales Marketing) abstimmen. Ausbildungsplatz in der Honda Akademie reservieren. Termine werden rechtzeitig bekannt gegeben.
- Der Betrieb benennt einen Ausbildungsverantwortlichen, der den/die Automobil Teile- und Zubehörverkäufer/in begleitet. Der Ausbildungsverantwortliche wird vor der Ausbildung und nach jedem Ausbildungsmodul über die notwendige Unterstützung und den Stand der Ausbildung telefonisch informiert.
- Die Ausbildungsmodule 1 bis 3 beginnen jeweils schon sonntagabends um 17:30 Uhr in dem Hotel, in dem alle Teilnehmer/innen untergebracht sind.

Neu!

CA-GSVA Freude am Servicegeschäft - Ausbildung

Ausbildung zur „geprüften Honda Service- und Verkaufsassistenz - SVA“

Übersicht über die Ausbildungsstruktur



CA-GSVA Freude am Servicegeschäft - Ausbildung

Ausbildung zur „geprüften Honda Service- und Verkaufsassistenz - SVA“

- Zielgruppe:** Assistentinnen und Assistenten im Autohaus im Kundenkontakt
- Ziel:** Das Ziel dieser modularen Ausbildung ist es, die SVA optimal auf ihre anspruchsvolle und verantwortungsvolle Tätigkeit im Autohaus vorzubereiten. Die Teilnehmer der Ausbildung erwerben ein klares Rollenverständnis der SVA und lernen die Qualitätskriterien ihrer Aufgaben kennen. Ihnen werden die Fertigkeiten für eine gelungene interne und externe Kommunikation mit Kunden und Kollegen vermittelt.
- Zertifizierung der Teilnehmer/innen zur geprüften Honda Service- und Verkaufsassistenz
- Seminarinhalte:** **Modul 1:** Honda Philosophie und Kernwerte, Honda Geschichte, Rolle und Aufgabe der SVA, Grundlagen der Kommunikation, persönliche Wirkung im Kundenkontakt, gelungene telefonische Kundenbetreuung (3 Tage)
- Modul 2:** Spirit of Honda, Honda Produktpalette, Prozesse im Autohaus, Vertiefung der Kommunikationsgrundlagen, Smalltalk gestalten, Kundengespräche professionell und mit Freude führen, erfolgreiche Akquisetelefonate führen, Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden, Umgang mit Konflikten (3 Tage)
- Modul 3:** Kommunikation für Fortgeschrittene, Arbeitsorganisation und Zeitmanagement, kundenorientierte Korrespondenz gestalten, erfolgreich im Team arbeiten, Zertifizierungsaudit (3 Tage)
- Die Seminarmodule sind eingebettet in jeweils ca. 6wöchige Betriebsphasen. Diese strukturieren mit Hilfe von Praxisaufgaben den Transfer der vermittelten Seminarinhalte.
- Voraussetzung:** Ein vorheriges Auswahlverfahren unter Mitwirkung Ihres District Managers (Dealer Service Support) ist unbedingt erforderlich.
- Seminardauer:** 3 Module verteilt auf 3 Wochen (9 Tage) innerhalb von ca. 3 bis 5 Monaten
- Seminarort:** Honda Akademie
- Kostenbeteiligung:** 810,- € + MWSt
- Teilnehmerzahl:** 8 bis 12 pro Ausbildungsgruppe
- Termine:** ca. 3 Ausbildungsgruppen pro Jahr
- Hinweis:** Bei Interesse bitte Teilnehmersauswahl und Ausbildungsvereinbarung mit Ihrem District Manager (Dealer Service Support) abstimmen. Ausbildungsplatz in der Honda Akademie reservieren. Termine werden rechtzeitig bekannt gegeben.

CA-GA4 Freude am Servicegeschäft - Grundlagen

Honda Garantie und Garantieabwicklung

Zielgruppe: Garantiesachbearbeiter/-innen, Mitarbeiter/-innen im Autohaus, die mit der Garantieantragseingabe und -abwicklung betraut sind.

Ziel: Die Teilnehmer sollen...

- Die wichtigsten Richtlinien und Bestimmungen der Garantieabwicklung kennen lernen und anwenden können.

Seminarinhalte: Die Honda-Garantie
Honda Garantierichtlinien/-bestimmungen
Ausschlüsse der Honda-Garantie
Reklamationsbearbeitung bei Kundenanfragen
Dokumente und Unterlagen der Garantieabwicklung
NEWS – Erläuterung der Eingabefelder
NEWS Antragseingabe und -abwicklung
NEWS Fristenregelung
NEWS Lack-/Korrosionsgarantie-Abwicklung
Kulanzabwicklung/-eingabe
Service-/Rückrufaktion (Abwicklung und Handling)

Voraussetzung: siehe Zielgruppe

Seminardauer: 1 Tag (9.00 Uhr bis ca. 15.00 Uhr)

Seminarort: Honda Akademie

Kostenbeteiligung: 38,- € + MWSt

Teilnehmerzahl: max. 10 Teilnehmer

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

Hinweis:

CM-GFAS **Führungskräfte - Grundlagen und Vertiefung**

Führung im Service – Leistungsorientiert und motivierend Grundlagen systematischer Führungsarbeit im Service

Zielgruppe: Serviceleiter und Werkstattleiter

Ziel: Die Zielgruppe soll ihre systematische Führungsarbeit im Service professionalisieren, um der aktuellen und zukünftigen Bedeutung des Servicegeschäfts für das Autohaus noch besser gerecht zu werden. Im Einzelnen:

- Sie sollen sich ihrer Rolle als Führungskraft und der wichtigsten Verantwortungsfelder noch bewusster werden
- Sie sollen die Arbeit mit zielorientierter Führung noch weiter verbessern
- Sie sollen die wichtigsten Kennzahlen für die Führungsarbeit kennen und Sicherheit im Einsatz der Kennzahlen für die tägliche Arbeit erwerben
- Sie sollen in der Lage sein, ihre Mitarbeiter auf die zukünftigen Aufgaben und Herausforderungen des Werkstattgeschäftes vorzubereiten
- Sie sollen Instrumente und Vorgehensweisen kennen, um ihre Mitarbeiter sowohl leistungsorientiert als auch motivierend zu führen
- Sie sollen die Bedeutung von strukturierten Prozessen und deren Gestaltung kennen

Seminarinhalte: ***Modul 1: Führungsarbeit systematisch aufbauen***

Rolle, Aufgaben und Verantwortung in der Service Leitung heute
Die konkreten Führungsaufgaben,
Führung mit Kennzahlen: Die wichtigsten Kennzahlen im Service Bereich
Kennzahlenorientierte Stärken und Schwächen- Analyse
Die richtigen Ziele aufstellen, Ziele für Mitarbeiter sichtbar und nachvollziehbar machen, systematische Maßnahmenplanung und Zielverfolgung
Die Säulen der Mitarbeiterführung – der „optimale“ Führungsstil in der Werkstatt

Modul 2: Mitarbeiter besser führen – richtig kommunizieren

Mitarbeitergespräche im Rahmen des Führungsprozesses: Ziele vermitteln, Rückmeldungen geben, Leistungsstandards vereinbaren, Korrekturge-spräche, Teambesprechungen
Vorgehen in der Personalentwicklung - Bilanzgespräche
Mitarbeiterzufriedenheit herstellen und Motivation schaffen

Voraussetzung: Schwerpunktmäßige Tätigkeit in der Mitarbeiterführung im Service

Seminardauer: 2 mal 2 Tage plus vorbereitende und nachbereitende Praxisaufgaben

Seminarort: Honda Akademie

**Kosten-
beteiligung:** 480,- € + MWSt

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

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

Hinweis: Das Grundlagenseminar besteht aus zwei aufeinander abgestimmten Ausbildungsmodulen. Die Erledigung der Praxisaufgaben ist obligatorisch.

CM-GFVK **Führungskräfte - Grundlagen und Vertiefung**

Führung im Vertrieb – Leistungsorientiert und motivierend Grundlagen systematischer Führungsarbeit im Vertrieb

Zielgruppe: Führungskräfte im Vertrieb Verkaufsleiter

Ziel: Die Zielgruppe soll ihre systematische Führungsarbeit verbessern, um den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen im Verkauf besser gerecht zu werden.

- Sie sollen sich ihrer Rolle als Führungskraft und der wichtigsten Verantwortungsfelder noch bewusster werden
- Sie sollen die Arbeit mit zielorientierter Führung noch weiter verbessern
- Sie sollen die wichtigsten Kennzahlen für die Führungsarbeit kennen und Sicherheit im Einsatz der Kennzahlen für die tägliche Arbeit erwerben
- Sie sollen lernen, eine systematische Verkaufsarbeit in der Kundenbetreuung sicher zu stellen
- Sie sollen Instrumente und Vorgehensweisen erwerben, um ihre Mitarbeiter sowohl leistungsorientiert als auch motivierend zu führen
- Sie sollen die Bedeutung von strukturierten Prozessen und deren Gestaltung kennen

Seminarinhalte: ***Modul 1: Die Bausteine der systematischen Führung***

Rolle, Aufgaben und Verantwortung in der Verkaufsleitung heute
Die konkreten Führungsaufgaben,
Führung mit Kennzahlen: Die wichtigsten Kennzahlen im Verkauf
Kennzahlenorientierte Stärken und Schwächen- Analyse
Ziele aufstellen und vermitteln, Akzeptanz für die Ziele schaffen und aufrecht erhalten, Systematische Maßnahmenplanung und Zielverfolgung
Die Säulen der Mitarbeiterführung – Individuelle Führung von Mitarbeitern

Modul 2: Der richtige Ton in der systematische Führung

Mitarbeitergespräche im Rahmen des Führungsprozesses: Ziele vermitteln, Rückmeldungen geben, Leistungsstandards vereinbaren, Korrekturge-spräche, Teambesprechungen
Vorgehen in der Personalentwicklung - Bilanzgespräche
Mitarbeiterzufriedenheit herstellen und Motivation schaffen

Voraussetzung: Schwerpunktmäßige Tätigkeit in der Mitarbeiterführung im Vertrieb

Seminardauer: 2 mal 2 Tage plus vorbereitende und nachbereitende Praxisaufgaben

Seminarort: Honda Akademie

**Kosten-
beteiligung:** 480,- € + MWSt

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

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

Hinweis: Das Grundlagenseminar besteht aus zwei aufeinander abgestimmten Ausbildungsmodulen. Die Erledigung der Praxisaufgaben ist obligatorisch.

CM-WPE Führungskräfte - Grundlagen und Vertiefung

Menschen machen Qualität – Mitarbeiter zur Spitze führen Workshop: Mitarbeiterführung und Personalentwicklung 2011

Zielgruppe: Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Werkstattleiter

Ziel: Die Voraussetzungen für erfolgreiche Personalarbeit haben sich in den letzten Jahren massiv verändert. Diese Veränderungen werden sich noch weiter fortsetzen. Erfolgreich werden nur die Führungskräfte sein, die es schaffen, sich mit hochmotivierten und qualifizierten Mitarbeiter vom Wettbewerb abzusetzen.

In diesem Workshop:

- Lernen Sie die wichtigsten Stellschrauben kennen, mit denen Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter beeinflussen
- Erkennen Sie, welche Führungsinstrumente zu Ihnen, Ihren Mitarbeitern und Ihrem Unternehmen passen
- Erfahren Sie, wie „Personalentwicklung“ systematisch und effizient betrieben werden kann
- Erarbeiten Sie Ihre individuellen Ansatzpunkte zu höherer Motivation und Leistung
- Erfahren Sie, wie Sie die Effekte der Honda Personalentwicklungs-Maßnahmen für Ihre Mitarbeiter vertiefen und nachhaltiger gestalten können

Seminarinhalte: Die aktuelle Situation in Automobilhandel und –werkstatt und ihr Einfluss auf die Mitarbeiter
Grenzen und Möglichkeiten von Führungskräften
Die Großen fünf Einflussbereiche auf die Leistung der Mitarbeiter: Strategie, Struktur, Kultur, Prozesse, Personalentwicklung
Der Faktor Mensch – Demografie und Psychologie
Führungsstile heute – den Führungsstil an Situation und Mitarbeiter anpassen
Vorgehen in der Leistungsverbesserung – Am Beispiel der Concertare Studie 2010
Personalentwicklung heute – Instrumente und Vorgehensweisen
Gemeinsame Personalentwicklung bei Honda – Wie Führungskraft und Personalentwicklungsprogramm der Marke Honda sich gegenseitig verstärken können

Voraussetzung: Schwerpunktmäßige Tätigkeit in der Mitarbeiterführung

Seminardauer: 2 Tage

Seminarort: Honda Akademie und regionale Veranstaltungsorte

Kostenbeteiligung: keine

Teilnehmerzahl: max. 20 Teilnehmer

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

Hinweis: Die Veranstaltung hat den Charakter eines Workshop und will unter professioneller Moderation einen intensiven gegenseitigen Erfahrungsaustausch zu dieser Thematik zwischen den Geschäftsführern, Führungskräften und Mitarbeitern von Honda Deutschland ermöglichen.

Organisatorische Hinweise

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

Bitte geben Sie uns mit dem Formular auf der Seite 56 Veränderungen in Ihrem Personalstand bekannt, damit wir für Sie mit einer aktuellen Planungsgrundlage arbeiten können:

Anmeldung zum Business Training

Für die Meldung Ihres Bedarfs an Business Trainings Seminaren (mit Ausnahme der Neumodelleinführung CV-N...) stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

Mit dem oberen Abschnitt des Formulars auf Seite 57 „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 57 „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 57, 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 Seminarkostenbeteiligung + MWSt berechnet.

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

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

Wichtige Hinweise

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

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 Hotelverzeichnis auf www.honda-akademie.de im Untermenü Schlungsprogramm. 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 Seminarkostenbeteiligung enthalten, es sei denn, die Seminarbeschreibung sagt dazu etwas anderes aus.

Die während der Seminare dargereichten Speisen (in der Regel Frühstück, Mittagessen und in Ausnahmefällen auch das Abendessen - näheres siehe Seminarbeschreibung) und Getränke sind in der Seminarkostenbeteiligung 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.

Kostenbeteiligung

Die anfallende Kostenbeteiligung an den Seminaren 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

Beratung, Buchungen, Terminvergabe:

Nadia Bousiali
Tel. 069/8309-7950

Andreas Heinrich
Tel. 069/8309-7951

Heike Schneider
Tel. 069/8309-7953

eMail:
nadia.bousiali@honda-eu.com

andreas.heinrich@honda-eu.com

heike.schneider@honda-eu.com

Fax: 069/8309-7979

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
- VSF VK-Sachbearbeiter
- REZ Rezeptionist
- AZV Azubi/Verkauf

Technik

- ME Meister
- MEM Mitarbeitender Meister
- ST Kfz-Service-Techniker
- 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

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

Händlername: _____

Händlerstempel

Händlernummer: _____

Datum und Unterschrift

Ansprechpartner: _____

Verbindliche Anmeldung zu Business Trainings zu den bekannt gegebenen Terminen

(Es gelten die Abmeldebestimmungen aus dem aktuellen Honda Schulungsprogramm Automobile - Business Training)

Seminarcode	Termin	Teilnehmer Nachname	Teilnehmer Vorname	Funktion im Autohaus

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

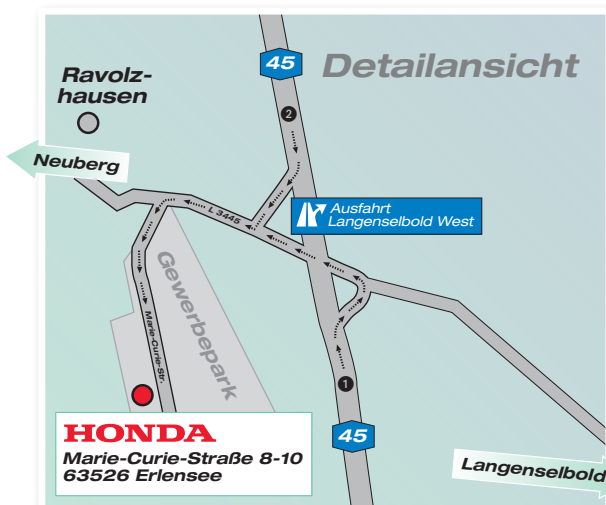
Seminarcode	Termin	Teilnehmer Nachname	Teilnehmer Vorname	Funktion im Autohaus
	X			
	X			
	X			
	X			

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

Anfahrtsplan

zur Honda Akademie

HONDA
The Power of Dreams



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. Dann 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. Dann 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.

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 Linnes** und Sie werden bis zur Marie-Curie-Straße geführt.

Stand: Oktober 2010

HONDA

The Power of Dreams

Honda Akademie
Marie-Curie-Straße 8 - 10
63526 Erlensee

Tel.: 069/8309-7950
Fax.: 069/8309-7979

www.honda-akademie.de