

Ausschreibung der BRV-Reifenfachverkäufer-Lehrgänge (PoS) sponsored by Dunlop für das Jahr 2017

⇒ **Lehrgang I:**
16.01.2017 – 21.01.2017
(Anmeldeschluss: 15.12.2016)

⇒ **Lehrgang II:**
28.08.2017 – 02.09.2017
(Anmeldeschluss: 15.06.2017)

Intensivtraining "BRV-Reifenfachverkäufer" (PoS) sponsored by Dunlop

No.	Inhalte	Seite
1.	Ziele des Lehrgangs	1
2.	Zielgruppe	1
3.	Zugangsvoraussetzungen	1
4.	Ausbildungsinhalte	1
5.	Dozenten	3
6.	Dauer des Ausbildungsgangs/Methodik	3
7.	Termine	4
8.	Veranstaltungsort	4
9.	Prüfungsausschuss	4
10.	Zeugnis/Urkunde	4
11.	Kosten	4
12.	Stornierung	5
13.	Gruppengröße	5
14.	Veranstalter	5

1. ZIELE DES LEHRGANGS

- Ausbau der Fähigkeiten des Verkaufsberaters im Reifenfachhandel über Qualifizierungsmaßnahmen zur Stärkung folgender Bereiche:
 - **Wissenskompetenz:** Marktkenntnisse erwerben zur Verbesserung der Argumentation und Steigerung der Wissensbasis in den kaufmännischen Gebieten (Betriebswirtschaft)
 - **Persönliche/soziale Kompetenz:** Bestehende Kundenkontakte pflegen und intensivieren
 - **Verkaufskompetenz:** Verkaufsgespräche methodisch und sicher führen; sich selbst und die Aufgabenfelder professionell organisieren

2. ZIELGRUPPEN

- Mitarbeiter/innen im Verkaufsbereich
- Neu- und Quereinsteiger
- Monteure mit Verkaufsorientierung
- Außendienstler

3. ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- a) Verkäufertätigkeit im Reifenfachhandel
- b) Verkäufertätigkeit in anderen Branchen
- c) abgeschlossene Berufsausbildung

4. AUSBILDUNGSINHALTE

1. Seminartag: Markt und Wettbewerb

- **Ziel:**

Der Verkäufer erlangt ein Grundwissen über den deutschen Automobil- und Reifenmarkt sowie aktuelle Trends und Entwicklungen. Er tritt durch die Kenntnis über sein Arbeitsumfeld kompetent gegenüber dem Kunden auf. Das Wissen über kaufmännische Grundlagen hilft ihm bei der Kalkulation und beim erfolgreichen Führen von Preisgesprächen.
- **Inhalte:**
 - Anforderungen und Kompetenzen des Reifenfachverkäufers
 - BRV Qualitätsversprechen
 - Die Schlüsselposition des Verkäufers in seinem betrieblichen Umfeld
 - Bedeutung des Reifenfachhandels
 - Gesamtwirtschaftliche und branchenspezifische Strukturdaten
 - Käufer- und Verkäufermarkt
 - Einflussfaktoren und Trends im Reifenmarkt
 - Rechtliche Bestimmungen im Reifenmarkt
 - Potenziale erkennen: Services rund um das Auto

2. Seminartag: Die Verkäufer-Persönlichkeit

▪ **Ziel:**

Der Teilnehmer lernt sich selbst kennen und ist sich seiner Rolle als Reifenfachverkäufer in seinem betrieblichen Umfeld bewusst. Er kennt die Grundmotivation des Menschen sowie Grundlagen der Kommunikation und kann diese im Sinne der Kundenorientierung im Reifenverkauf einbringen.

▪ **Inhalte:**

- Selbstbild, Fremdbild
- Grundbedürfnisse und Motive des Menschen
- Grundlagen und Werkzeuge der Kommunikation
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Kundenorientierung im Reifenverkauf
- Durchführung erster Verkaufsgespräche

3. Seminartag: Das erfolgreiche Verkaufsgespräch

▪ **Ziel:**

Der Verkäufer kennt die Schritte im Verkaufsprozess und kann diese strukturiert und zielführend umsetzen. Der Teilnehmer kann verschiedene Kundentypen unterscheiden und kundenorientierte Angebote erstellen. Er weiß auf „Internet-Kunden“ einzugehen und kann erfolgreich Kundengespräche führen, sowohl persönlich im Ladengeschäft als auch am Telefon.

▪ **Inhalte u.a.:**

- Ablauf und Phasen eines Verkaufsgesprächs
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören
- Nutzenargumentation und Einwandbehandlung
- Aktives Verkaufen von Reifen und Serviceleistungen, unter besonderer Berücksichtigung des zunehmenden Kfz-Services
- Sonderthemen im Reifenverkauf wie z.B. Reifeneinlagerung und RDKS
- Verschiedene Kundentypen und Kundenorientierung im Verkaufsgespräch
- Umgang mit „Internet-Kunden“
- Exkurs: erfolgreiches Telefonieren
- Rollenspiele zu verschiedenen Verkaufs- und Telefongesprächen

4. Seminartag: Selbstorganisation, Zeitmanagement und Zusammenarbeit

▪ **Ziele:**

- Der Verkäufer lernt seine Arbeitszeit zu planen und effektiv zu nutzen. Er kann die Zusammenarbeit mit seinen Kollegen und anderen Abteilungen positiv gestalten.

▪ **Inhalte u.a.:**

- Grundlagen eines organisierten und aufgeräumten Arbeitsplatzes
- Methoden der Selbstorganisation (ABC-Analyse und Co.)
- Identifikation von Zeitdieben und Umgang damit
- Zeit erfolgreich managen
- Ziele und Prioritäten setzen
- Direktprinzip und Superbuch

- Reibungslose Ablaufprozesse, unter besonderer Berücksichtigung des zunehmenden Kfz-Services
- Teamwork: Zusammenarbeit mit Kollegen/ Abteilungen.

**5. Seminartag:
Kaufmännisches Denken – Kunden gewinnen – Kunden binden**

▪ **Ziele:**

Der Verkäufer kennt die Grundlagen zur Kalkulation eines Verkaufsgeschäftes sowie Möglichkeiten und Wege der Kundenakquisition. Er kennt die Faktoren der Kundenbindung und kann ein Reklamationsgespräch erfolgreich führen.

▪ **Inhalte u.a.:**

- Grundlagen der Betriebswirtschaft
- Kalkulation von Verkaufsgeschäften im Reifenhandel (inkl. praktischer Beispielrechnungen)
- Grundlagen der Marktbearbeitung
- Zielgruppen bestimmen
- Zielgruppenspezifische Angebote und Aktionen
- Kommunikationswege zum Kunden
- Stammkundenpflege und Neukundengewinnung
- Reklamationen und Konflikte als Chance

**6. Seminartag:
Prüfung**

▪ **Teil I: Theoretischer Teil
Wissenstest (Multiple-Choice-Fragen)**

▪ **Teil II: mündlich-praktischer Teil
Rollenspiele**

- Verkaufsgespräche

5. DOZENTEN

Aus dem Verkaufstrainer-Pool der BBE Automotive GmbH, Köln:

- ⇒ Dipl. Wirtschaftsingenieur Andreas Kriete
Fachtrainer der BBE Automotive GmbH, Köln
- ⇒ Psychologischer Trainer/Berater Andreas Kaufmann
Fachtrainer der BBE Automotive GmbH, Köln

6. DAUER DES AUSBILDUNGSGANGS/METHODIK

Dauer

Fünf Unterrichtstage à acht Stunden von 09.00 – 18.00 Uhr inkl. Pause.

Am sechsten Tag findet eine schriftliche und mündliche Prüfung der Teilnehmer statt.

Methodik

Praxisorientiertes Training mit:

- Kurzvorträgen und Plenumsdiskussionen
- Kleingruppen- und Einzelarbeit
- Rollenspiel und Videoauswertung

7. TERMINE

- **Lehrgang I**

- 16.01.2017 – 21.01.2017 Rösrath bei Köln/Bonn

- **Lehrgang II**

- 28.08.2017 – 02.09.2017 Rösrath bei Köln/Bonn

8. VERANSTALTUNGSORT

GENO Hotel Betriebsgesellschaft mbH
Akademie Rheinischer Genossenschaften
Raiffeisenstr. 10 – 16, 51503 Rösrath

9. PRÜFUNGSAUSSCHUSS (bezogen auf den Lehrgang vom 16.1.-21.1.2017)

Markus Tiemann
Mitglied des Vorstandes des BRV

Peter Hülzer
geschäftsführender Vorsitzender des BRV

Helmut Rode
Key Account Manager a.D. der Dunlop GmbH & Co.KG, Hanau

Dietmar Hüscher
Direktor Vertrieb/Marketing a.D. der Toyo Tire Europe GmbH, Neuss

Des Weiteren gehören die Dozenten dem Prüfungsausschuss an.

Die Zusammensetzung des Prüfungsausschusses für den Lehrgang vom 28.8.-2.9.2017 wird im 1. Halbjahr 2017 festgelegt.

10. ZEUGNIS/URKUNDE

Nach erfolgreich abgelegter Prüfung erhält der Seminarteilnehmer ein Zeugnis sowie eine Urkunde des BRV.

KOSTEN

Die Seminargebühren betragen:

- € 1.100,- zzgl. MwSt.

Bitte beachten Sie:

Zu den Lehrgangsgebühren kommen noch Kosten für Verpflegung und ggf. für die Unterbringung hinzu. Die Buchung eines Einzel- bzw. Doppelzimmers ist nicht verpflichtend. Bitte haben Sie aber Verständnis, dass wir aufgrund einer Mischkalkulation nur diejenigen Teilnehmer zu dem Lehrgang zulassen, die auch die Hotelbuchung für das GENO-Hotel ausschließlich über uns durchgeführt haben.

Die Kosten für Verpflegung bzw. Hotelübernachtung im GENO Hotel betragen:

- Tagungspauschale à 30,00 € pro Person/Tag zzgl. MwSt.

oder falls Übernachtung im GENO Hotel gebucht wird:

Einzelzimmer (inkl. Frühstück, Abendessen + Tagungspauschale)
à 120,00 € pro Person/Tag zzgl. MwSt.

In der Tagungspauschale ist enthalten:

- Kaffeepause am Vormittag (nur Kaffee)
- Lunchbuffet/ Mineralwasser
- Kaffeepause am Nachmittags (Kaffee und Kuchen)
- Mineralwasser und Apfelsaft als Tagungsgetränke

11. STORNIERUNG

Eine Seminarstornierung ist bis 4 Wochen vor dem jeweiligen Seminartermin kostenfrei möglich. Bei Stornierung nach dieser 4-Wochen-Frist oder bei Nichterscheinen eines Teilnehmers ist die volle Gebühr zu zahlen.

12. GRUPPENGROÖE

15 – 20 Personen pro Lehrgang

13. VERANSTALTER

Bundesverband Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V., Bonn
in Zusammenarbeit mit der BBE Automotive GmbH, Köln

An den
Bundesverband Reifenhandel
und Vulkaniseur-Handwerk e.V.
Franz-Lohe-Straße 19

53129 Bonn

RÜCKANTWORT
bitte zurück per Fax: 0228 – 28 994 77

BRV-Reifenfachverkäufer (PoS) sponsored by Dunlop
- Anmeldung -

1. Anmeldung

Für die Fortbildung melde ich hiermit folgenden Mitarbeiter/folgende Mitarbeiterin an:

Name: _____

Gewünschter Termin:

- Lehrgang I: 16.01. – 21.01.2017 Rös Rath bei Köln/Bonn
 Lehrgang II: 28.08. – 02.09.2017 Rös Rath bei Köln/Bonn

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

2. Zimmerreservierung

Ich bitte Sie, für die Dauer des Lehrgangs ein Zimmer inkl. Vollverpflegung verbindlich zu buchen.

- ja nein, ich buche lediglich die Tagespauschale

Falls ja: Erfolgt die Anreise bereits am

- 15.01.2017 bzw. 27.08.2017 nein

Rechnungsanschrift:

Einladungsunterlagen sollen direkt versandt werden an:

E-Mail: _____

3. Sonstiges

Wir haben Folgendes zu Kenntnis genommen:

- **Eine Seminarstornierung ist bis 4 Wochen vor dem jeweiligen Seminartermin kostenfrei möglich. Bei Stornierung nach dieser 4-Wochen-Frist oder bei Nichterscheinen eines Teilnehmers ist die volle Gebühr zu zahlen.**
- **Anmeldungen können vom BRV nur dann berücksichtigt werden, wenn der als Anlage beigefügte Fragebogen komplett mit dem Anmeldevordruck eingereicht wird.**

Ort/Datum

Unterschrift

