

## **Ausschreibung des BRV-Lehrgangs**

**„Kfz-Serviceberater im Reifenfachhandel“** sponsored by Liqui Moly

- Autoservice professionell und erfolgreich verkaufen -

⇒ **Lehrgang I:**  
**20.02.2018 – 02.03.2018**  
(Anmeldeschluss: 15.01.2018)

⇒ **Lehrgang II:**  
**26.06.2018 – 06.07.2018**  
(Anmeldeschluss: 15.05.2018)

## **BRV-Lehrgang**

**„Kfz-Serviceberater im Reifenfachhandel“** sponsored by Liqui Moly

- Autoservice professionell und erfolgreich verkaufen -

<b>Nr.</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
1.	Ziele des Ausbildungsgangs	1
2.	Zielgruppen	1
3.	Zulassungsvoraussetzungen	1
4.	Ausbildungsinhalte/Dozenten/Methodik	1
5	Dauer des Ausbildungsgangs	5
6	Durchführungsort	5
7	Prüfung	6
8.	Prüfungsausschuss	6
9.	Zeugnis/Zertifikat	6
10.	Kosten	6
11.	Gruppengröße	7
12.	Veranstalter	7
13.	Sonstiges	7

## 1. ZIELE DES AUSBILDUNGSGANGS

- Ausbau der Fähigkeiten des Kfz-Serviceberaters im Reifenfachhandel über Qualifizierungsmaßnahmen zur Stärkung folgender Bereiche:
  - **Wissenskompetenz:** Die Teilnehmer kennen den optimalen Ablaufprozess in 7 Schritten, vom Anruf des Kunden mit Terminvereinbarung, über Terminvorbereitung, Direktannahme, Wartung/Reparatur, Qualitätskontrolle, Fahrzeug- und Rechnungsübergabe bis hin zur Nachverfolgung
  - **Persönliche/soziale Kompetenz:** Die Teilnehmer erhöhen ihre Verhaltenssicherheit bei allen Prozessschritten mit Kundenkontakt: Terminvereinbarung, Direktannahmegerspräch, Fahrzeugübergabe mit Rechnungserläuterung, Nachverfolgung (telefonisch)
  - **Verkaufskompetenz:** Die Teilnehmer können Regelwartungen und Verschleißreparaturen methodisch sicher durchführen und generieren Zusatzgeschäfte rund ums Fahrzeug

## 2. ZIELGRUPPEN

- Kundendienstannehmer/Serviceberater
- Mitarbeiter/innen im Verkaufsbereich mit technischem Hintergrund
- Monteure/Meister mit Verkaufsorientierung

## 3. ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

- a) Kundendienstannahme oder Verkäufertätigkeit im Reifenfachhandel mit Kfz-technischem Hintergrund
- b) Kundendienstannahme oder Verkäufertätigkeit in anderen Kfz-orientierten Branchen mit Kfz-technischem Hintergrund

## 4. AUSBILDUNGSINHALTE/DOZENTEN

### 1. Seminartag

### 8 Unterrichtsstunden

Begrüßung und Einführung in die Seminarthemen:  
Yorick Lowin, Geschäftsführer des BRV

### Einstimmung in das Thema

- Bedeutung zusätzlicher Service-Geschäftsfelder für den Reifenfachhandel

### Technik für Nicht-Techniker

- Nutzen der Betriebsanleitung/Umgang mit der Betriebsanleitung
- Baugruppen des Kraftfahrzeugs
- Karosserie/Verglasung
- Motor/Abgasanlage
- Getriebe/Achsantrieb
- Radaufhängung/Lenkung/Bremsanlage
- Räder/Reifen/RDKS
- Elektrische Systeme (z.B. Beleuchtungsanlage)
- Komfort- und Sicherheitssysteme

- Bedeutung und Funktion von Kontrollleuchten und Statusmeldungen
- Betriebsstoffe (Öle, Kühlmittel, Bremsflüssigkeit, Scheibenreiniger usw.)

## **2. Seminartag** **8 Unterrichtsstunden**

### vormittags

#### **Fortsetzung des Programms vom Vortag**

- Bedienung und Pflege des Fahrzeugs
- Unterscheidung Wartung und Reparatur
- Typische Fahrzeugnutzungsprofile (Fahrleistungen, Wartungsbereitschaft usw.)
- Amtliche Untersuchungen (HU, AU, GAP, GSP)
- Besonderheiten bei technischen Änderungen/beim Anbau von Zubehör

### nachmittags

#### **Auswirkungen von Störungen in den Baugruppen** **Darstellung typischer Verschleißzustände und den dazugehörigen Kundenbeanstandungen**

- Radaufhängung, Rädern und Reifen
- Bremsanlage
- Elektrische Anlage (Start-/Ladeanlage)
- Antrieb (Motor, Getriebe, Achse)
- Komfortsysteme (Licht, Heizung, Klima usw.)
- Karosserie/Autoglas

#### **Wartungsarbeiten nach Vorgabe der Fahrzeughersteller**

- Werkstattinformationssysteme/Solldaten
- Wartungsintervalle
- Wartungsumfänge
- Spezifikationen
- Dokumentation der Wartung
- Einfluss der Wartungsarbeiten auf Gewährleistung und Garantie

## **3. Seminartag** **8 Unterrichtsstunden**

### **Serviceannahme/Fahrzeugannahme**

- Kundenerwartungen an den Servicebetrieb
- Ablauf und Funktion der Service-Kernprozesse (von der Annahme bis zur Rechnungslegung)

### **Effizientes Durchführen einer Dialogannahme**

- Vorbereitung der Annahme
- Laufwege am Fahrzeug
- Prüfpunkte am Fahrzeug
- Einbinden des Kunden
- Zusatzverkäufe

- Formulieren der Auftragsinhalte
- Kundennachkontakt bei notwendigen Auftragserweiterungen
- Besondere Serviceleistungen (Service-Plus)

### **Ausgangskontrolle**

- Vollständigkeit der Arbeiten
- Einhalten von Vereinbarungen mit dem Kunden
- Sichtbarkeit der Servicequalität
- Sauberkeit
- Hinweise und Empfehlungen auf der Rechnung

### **Rollenspiel**

- Durchführen einer Fahrzeugannahme im Dialog mit dem Kunden

### **Dozent vom 1. – 3. Seminartag:**

Andreas Zühlke, Kfz-Mechaniker-Meister/Kfz-Elektriker-Meister  
Leiter Technisches Training der Akademie Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe

Die vorstehend beschriebenen Seminarinhalte werden in einer direkten Kombination aus Theorie- und Praxisunterweisung vermittelt. Es werden Fahrzeuge, Bauteile und typische Prüf- und Hilfsmittel gezeigt und eingesetzt.

### **4. Seminartag**

#### **8 Unterrichtsstunden**

**Thema:** Der Kfz-Serviceberater in seinem betrieblichen Umfeld

**Ziel:** Der Kfz-Serviceberater lernt sich selbst und dessen Bedeutung in seinem Markt kennen, sowohl im wettbewerbsrechtlichen als auch im kaufmännischen Umfeld. Er kennt einen optimalen Ablaufprozess in 7 Schritten. Dieses Wissen und diese Erkenntnisse kann er in seine tägliche Arbeit gewinnbringend integrieren.

#### **Inhalte:**

- Anforderungen und Kompetenzen des Kfz-Serviceberaters
- Die Schlüsselposition des Kfz-Serviceberaters in seinem betrieblichen Umfeld
- Gesamtwirtschaftliche und branchenspezifische Strukturdaten und Trends
- Einflussfaktoren im Servicemarkt
- Marktvolumen und Potenziale: Service rund ums Auto
- Das Servicegeschäft als Chance für den Reifenfachhandel
- Präsentation von Produkten und Dienstleistungen
- Der optimale Ablaufprozess in 7 Schritten: vom Anruf des Kunden bis zur Nachverfolgung
- Erste Rollenspiele zum Ablaufprozess

### **5. Seminartag**

#### **8 Unterrichtsstunden**

**Thema:** Der erfolgreiche Ablaufprozess - Schritte 1 bis 3

**Ziel:** Der Kfz-Serviceberater kennt die ersten drei Schritte des erfolgreichen Ablaufprozesses und kann diese, orientiert an den Lebenswelten der Kunden, erfolgreich anwenden. Der Teilnehmer kennt die Besonderheiten der telefonischen Terminvereinbarung gegenüber der persönlichen vor Ort.

**Inhalte:**

- Leitfaden zu Schritt 1: die optimale Terminvereinbarung am Telefon und vor Ort
- Rollenspiele dazu
- Schritt 2: Nützliches und Notwendiges zur Auftragsvorbereitung bzw. zur Vorbereitung des Annahmetermins
- Planung der Werkstattkapazität und des Teilebedarfs
- Zeitmanagement bei der Werkstattplanung
- Leitfaden mit Checkliste zu Schritt 3: der professionelle Kundentermin mit Direktannahme, Mängel und deren Ursachen
- Lebenswelt der Kunden
- Einsatz von Checklisten zur Fahrzeugwartung bzw. -reparatur
- Anbieten einer Ersatzmobilität
- Rollenspiele dazu

Nach dem 4. Seminartag Heimfahrt und Rückkehr am Sonntagabend (25.02.2018).

**6. Seminartag****8 Unterrichtsstunden**

**Thema:** Der erfolgreiche Ablaufprozess - Schritte 4 bis 5

**Ziel:** Der Kfz-Serviceberater kennt die Schritte 4 und 5 des erfolgreichen Ablaufprozesses und kann diese erfolgreich anwenden. Der Teilnehmer kann den Kundenauftrag erfolgreich in der Werkstatt platzieren, verfolgt die ordnungsgemäße Durchführung und überprüft letztendlich die Qualität des Fahrzeuges sowie der Rechnung.

**Inhalte:**

- Schritt 4: Durchführung der Fahrzeugwartung bzw. -reparatur – Übergabe des Kundenauftrags an die Werkstatt
- Organisatorische Möglichkeiten und Notwendigkeiten zur professionellen Werkstattbeauftragung
- Schritt 5: Auftrag fertig = Rechnung fertig
- Qualitätskontrolle, Standabnahme
- Überprüfung/Vorbereitung der Rechnung (Erfassung aller Werkstattzeiten und Teile)

**7. Seminartag****8 Unterrichtsstunden**

**Thema:** Der erfolgreiche Ablaufprozess - Schritte 6 bis 7/Reklamationsfälle

**Ziel:** Der Kfz-Serviceberater kennt die Schritte 6 bis 7 des erfolgreichen Ablaufprozesses und kann diese erfolgreich anwenden. Der Teilnehmer kann die fertige Rechnung professionell erläutern und das gewartete/reparierte Fahrzeug dem Kunden übergeben. Dabei erkundigt er sich nach der Zufriedenheit des Kunden.

**Inhalte:**

- Schritt 6: Die professionelle Rechnungserläuterung als Weg zu mehr Kundenzufriedenheit
- Mündliche Abfrage der Kundenzufriedenheit vor Ort - als Wertschätzung für den Kunden und als Chance zur Verbesserung
- Schritt 7: Professionelle Nachverfolgung des Kunden nach einer Woche
- Telefonisches Nachfassen bei schwierigen Kunden bzw. großen Aufträgen

- Reklamationsfälle: Umgang mit schwierigen Situationen/Kunden
- Rollenspiele dazu

## **8. Seminartag**

### **8 Unterrichtsstunden**

**Thema:** Kennzahlen im Servicegeschäft

**Ziel:** Der Kfz-Serviceberater kennt die wichtigsten Werkstattzeiten, Kennzahlen sowie betriebswirtschaftliche Grundlagen im Servicegeschäft

#### **Inhalte:**

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen: fixe und variable Kosten, Deckungsbeitragsrechnung
- Produktive und unproduktive Zeiten
- Elementare Werkstattkennzahlen: Produktivität, Auslastungsgrad, Leistungsgrad, Anwesenheitsgrad ...
- Berechnung des monatlichen Soll-Umsatzes
- Ab wann rechnet sich ein zusätzlicher Mechaniker?
- Möglichkeiten zur Verbesserung der Werkstattkennzahlen

#### **Dozent vom 4. – 8. Seminartag:**

Termin 1: Andreas Kriete, Dipl.-Wirtschaftsingenieur, Managementtrainer (BDVT) bzw.  
Termin 2: Andreas Kaufmann, Psychologischer Trainer / Berater und Fachtrainer,

## **9. Seminartag**

### **Prüfung**

- Abreise -

#### **Methodik:**

Praxisorientiertes Training mit:

- Kurzvorträgen und Plenumsdiskussionen
- Kleingruppen- und Einzelarbeit
- Rollenspiele

## **5. DAUER DES AUSBILDUNGSGANGS**

8 Unterrichtstage à acht Unterrichtsstunden von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr inkl. Pausen

Am 9. Lehrgangstag findet die schriftliche und mündliche Prüfung statt.

## **6. DURCHFÜHRUNGSORT**

Der **technische Lehrgangsteil (1. bis 3. Seminartag)** findet im **TAK LABOR für Seminar-entwicklung, Georg-Elser-Straße 3-5, 51147 Köln-Wahn** statt. Es handelt sich um die Lehrwerkstatt der Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (TAK).

Der **4. bis 8. Tag** des Lehrgangs findet in den Tagungsräumlichkeiten des **GENO Hotels, Akademie Rheinischer Genossenschaften, Raiffeisenstraße 10-16, 51503 Rösrath**, statt.

Während der gesamten Seminardauer erfolgt die Unterbringung/Verpflegung im GENO Hotel.

Den Transfer zwischen GENO Hotel in Rösrath und der TAK-Lehrwerkstatt in Köln-Wahn stellt der BRV sicher.

## 7. PRÜFUNG

Der Ausbildungsgang schließt mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung ab.

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

Teil II: Mündlich-praktischer Teil  
- Rollenspiele/Direktannahmegespräch

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn im theoretischen und mündlich-praktischen Teil mindestens ausreichende Leistungen erzielt wurden.

Eine Prüfung, die nicht bestanden wurde, kann einmal wiederholt werden.

## 8. PRÜFUNGSAUSSCHUSS

Vorsitz: Yorick Lowin  
Geschäftsführer des BRV e.V., Bonn

Mitglieder des Prüfungsausschusses:

- Caroline Buczkowski, BRV e.V., Bonn
- Marc Johann, BRV e.V., Bonn
- Andreas Kaufmann, (Dozent)
- Tom Schilk, Liqui Moly, Ulm
- Andreas Zühlke (Dozent)

*Bitte beachten Sie, dass sich die Zusammensetzung der Prüfungskommission ggf. noch ändern kann!*

## 9. ZEUGNIS/URKUNDE

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

## 10. KOSTEN

Die Seminargebühren betragen:

**1.850,- € zzgl. USt.**

In dem genannten Preis sind die Lehrgangsunterlagen sowie die Tagungspauschale enthalten. Die Tagungspauschale enthält:

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

Sofern zusätzlich ein Hotelzimmer gebucht wird, berechnen wir pro Person/Tag zusätzlich:

- Übernachtung Einzelzimmer: 50,00 € zzgl. USt.
- Frühstück: 9,50 € zzgl. USt.
- Abendessen: 9,00 € zzgl. USt.
- **Gesamt: 68,50 €** zzgl. USt.

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

## 11. GRUPPENGROÖE

Circa 15 bis 20 Teilnehmer pro Lehrgang. Wir behalten uns vor, den Kurs bei einer Teilnehmerzahl von weniger als 12 Teilnehmern abzusagen.

## 12. VERANSTALTER

Bundesverband Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V., Bonn

## 13. SONSTIGES

Bedingt durch die zu erwartenden sehr unterschiedlichen Vorbildungen der Lehrgangsteilnehmer wurde, bezogen auf den Technikteil (1. bis 3. Seminartag), nachstehende Segmentierung vorgenommen:

- **1. Seminartag „Technik“:**

An diesem Tag wird Kfz-technisches Grundlagenwissen für diejenigen Damen und Herren vermittelt, die mit der „Kfz-Technik“ bisher nicht bzw. nur am Rande in Berührung gekommen sind.

- **2. Seminartag „Technik“:**

Vormittags: Fortsetzung der Vermittlung von Grundlagenwissen

Nachmittags: Zur Gruppe stoßen diejenigen Damen und Herren, die eine Ausbildung als Kfz-Mechaniker/Mechatroniker abgeschlossen haben (Gesellenebene) bzw. über entsprechendes Kfz-spezifisches Grundlagenwissen verfügen.

- **3. Seminartag „Technik“:**

Hinzukommen am 3. Seminartag nun z.B. Kfz-Meister bzw. Kfz-spezifische „Profis“. An diesem Tag wird die gesamte Gruppe über einheitliche Vorgehensweisen/standardisierte Prozesse informiert.

Je nachdem welcher Gruppe man angehört, muss auch dann erst die Anreise erfolgen.

An den  
 Bundesverband Reifenhandel  
 und Vulkaniseur-Handwerk e.V.  
 Franz-Lohe-Straße 19  
 53129 Bonn

**RÜCKANTWORT**  
 Per Mail an:  
[c.buczowski@bundesverband-reifenhandel.de](mailto:c.buczowski@bundesverband-reifenhandel.de)  
 oder per Fax: 0228 – 28 99 477

**BRV-Lehrgang**  
**Kfz-Serviceberater im Reifenfachhandel**  
 - Autoservice professionell und erfolgreich verkaufen -

### 1. Anmeldung

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

Name: \_\_\_\_\_

Funktion im Unternehmen: \_\_\_\_\_

#### Gewünschter Termin:

- Lehrgang I: 20.02. – 02.03.2018  
 Lehrgang II: 26.06. – 06.07.2018

Aufgrund seiner Vorbildung nimmt der Teilnehmer/die Teilnehmerin am Kfz-Technik-Teil

- a)  ab dem 1. Seminartag teil  
 b)  ab dem 2. Seminartag mittags teil  
 c)  erst am 3. Seminartag teil

(siehe hierzu Ziffer 13 (Sonstiges) der Ausschreibung)

### 2. Zimmerreservierung

Ich bitte Sie, ein Zimmer inkl. Vollverpflegung verbindlich zu buchen.

- ja  nein, ich buche lediglich die Tagungspauschale

Die Anreise erfolgt

- am 19.02.2018 (Montag) bzw.  am 25.06.2018 (Montag)  
 am 20.02.2018 (Dienstag) bzw.  am 26.06.2018 (Dienstag)  
 am 21.02.2018 (Mittwoch) bzw.  am 27.06.2018 (Mittwoch)

Absender: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

### Sonstiges

**Wir haben Folgendes zur Kenntnis genommen:**

- Eine Seminarstornierung ist bis 4 Wochen vor dem jeweiligen Seminartermin kostenfrei möglich. Bei Stornierungen 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.



