

Mazda Motors Deutschland fördert seine Serviceberater

HÖHERE WERKSTATT-AUSLASTUNG DURCH GEPRÜFTE MAZDA AUTOMOBIL- SERVICEBERATER

- **Geprüfte Mazda Automobil-Serviceberater (GASB) generieren signifikant mehr Arbeitswerte und einen höheren Teile- und Zubehörumsatz¹**
- **Investition in die GASB-Ausbildung rechnet sich für Händler nach etwa 15 Monaten**
- **Seit 2003 vergibt Mazda das Zertifikat, Vertiefungsworkshops neu im Angebot**

Leverkusen, 30. November 2009: Mazda Motors Deutschland fördert die professionelle Ausbildung seiner Serviceberater und vergibt bereits seit 2003 nach Abschluss erfolgreicher Ausbildung das Zertifikat „Geprüfter Mazda Automobil-Serviceberater (GASB)“. Um das Erlernte nachhaltig zu vertiefen, werden seit diesem Jahr regelmäßig Vertiefungsworkshops zu Fach- und Persönlichkeitsthemen der Ausbildung durchgeführt, welche von den Gruppen mit Begeisterung aufgenommen werden.

Denn die Anforderungen an einen Automobil-Serviceberater werden immer anspruchsvoller und komplexer – er ist Kundenberater, „Problemlöser“ und Verkäufer in einer Person. Seine Fach- und Kommunikationskompetenz entscheiden maßgeblich darüber, welches Bild der Kunde von „seinem“ Autohaus erhält.

Um eine Qualifizierung zu etablieren, die dem anspruchsvollen Anforderungsprofil an einen Automobil-Serviceberater gerecht wird, haben sich Hersteller und Importeure von Kraftfahrzeugen, maßgebliche Zulieferer sowie der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) zu einer Gütegemeinschaft zusammengeschlossen und Standards für die Auswahl, Qualifizierung und Prüfung von „Geprüften Automobil-Serviceberatern“ definiert.

Ziel der Ausbildung ist es, das Berufsbild zu stärken und zu professionalisieren, die Kundenbegeisterung und Kundenbindung durch kompetentere Ansprechpartner zu verbessern und das Werkstattgeschäft sowie die Umsätze im After Sales Bereich zu steigern.

¹ Studie der FH Bergisch Gladbach (2006)

Die Ausbildung dauert neun Monate. Davon verbringen die Teilnehmer 22 Tage im Seminar. Während der fünf Seminarphasen werden die im Präsenztraining erlernten Inhalte in der Praxis erprobt und vertieft. Die Ausbildung schließt mit einer zweitägigen Prüfung und dem branchenintern anerkannten Zertifikat der Gütegemeinschaft des ZDK ab. Die Seminarkosten für die komplette Ausbildung belaufen sich derzeit auf 2.000 Euro.

Neben der Tatsache, dass sich die Ausbildung laut der dazu durchgeführten Studie der Fachhochschule Bergisch Gladbach für die Händlerbetriebe nach etwa 15 Monaten rechnet, liegt der Fokus auf dem Ausbau der Kundenorientierung unter gleichzeitiger Berücksichtigung einer optimalen Arbeitsorganisation. Die Ausbildung sensibilisiert die Serviceberater auch für den Verkaufsaspekt ihres Berufes und fördert die positiven Grundeigenschaften einer erfolgreichen Verkäuferpersönlichkeit. Diese Aussage lässt sich nachprüfen. Die Teilnehmer generieren im Vergleich signifikant mehr Teile- und Zubehör-Umsätze pro Werkstattdurchgang als Serviceberater ohne diese Qualifikation, gleiches gilt für Arbeitswerte.

Neben brancheninternen Studien zeigen auch immer wieder die Aussagen der Mazda Händler, dass die durch die Ausbildung erzielten Lernerfolge und damit der Nutzen der Ausbildung von Dauer sind: „Die Ausbildung hat mir verschiedene Punkte über die eigene Persönlichkeit klarer gemacht und mir geholfen herauszufinden wo eigene Stärken liegen und diese gezielter einzusetzen“, berichtet Detlef Ottens „Geprüfter Mazda Automobil-Serviceberater“ vom Autohaus Ottens GmbH in Sottrum. „Im Hinblick auf das Autohaus hat sich vor allem die Organisation im Servicebereich verbessert, genauer gesagt die Annahme, Werkstattplanung und die Abläufe allgemein. Am meisten gebracht haben die eigentlich unangenehmen Schulungsinhalte wie zum Beispiel Rollenspiele zu Reklamationsgesprächen.“

Auskunft erteilt:
Karin Lindel
Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: 02173.943.303
E-mail: klindel@mazda.de