

HSPSB2P

Audi Serviceberatung Spezialisierung 2

Voraussetzungen

Folgendes Training erfolgreich absolviert

- Audi Serviceberatung Spezialisierung 1, Lerntag 2

Organisation

Ort | Teilnahmegebühr
siehe myLearn

Zusätzliche Kosten
Weitere Kosten wie Übernachtung/Frühstück, Abendessen, Extras wie Parkgebühren, Telefon usw. werden von allen Teilnehmenden individuell vor Ort beglichen.

Dauer
3 Tage und
2 Live Online Training (LOT) à 90 Min. an einem Tag

Buchung
über Code: LP_Terminserien_SP_SB

Trainingsinhalte

Spezialisierung 2 | 3 Tage

In diesem Training lernen Sie, wie Sie Konflikte und Reklamationen professionell behandeln. Sie können mit typischen Situationen sicher in Ihrer Rolle der Serviceberatung umgehen. Sie nutzen aktive Marktbearbeitung für Ihre individuellen Beratungsgespräche mit Kunde.

Inhalte:

- Konflikte
- Reklamationen
- Bedarfsanalyse
- Teamgespräche
- Marktbearbeitung im Beratungsgespräch
- Zusammenarbeit in cross-funktionalen Teams

Nachfolgende Betriebsphase

In Betriebsphase 3 vertiefen und reflektieren Sie Ihre bisherigen Lernerfahrungen, setzen Ihr Praxisprojekt um und bereiten sich gezielt auf die schriftliche und mündliche Prüfung vor.

Inhalte:

- Reflexion Erreichung individueller Lernziele für Präsenztraining 2
- Umsetzung und Reflexion Praxisprojekt
- Marktplatz: Sammlung offener Fragen aus Qualifizierung
- Prüfungsvorbereitung: Reflexion Schriftlich und Mündlich
- Vorbereitung Marktplatz

Lerntag 2 | digital

Der digitale Lerntag umfasst zwei Live Online Trainings zu folgenden Themen:

- Kundenbindung
- Marktplatz

Hinweis:

Dieses Training ist **verpflichtend** im Rahmen der Ausbildung für folgende Zielgruppe:

- Audi Serviceberatung

Mit Buchung der Spezialisierung 1 erfolgt automatisch die Buchung für diesen nachfolgenden Spezialisierungsbaustein inkl. nachfolgender Lerntage.

Voraussetzungen für LOT:
ruhiger Arbeitsplatz mit PC (ggf. separater Raum) | stabile Internetverbindung | Headset