

HSPTZ1P

Audi Teile- und Zubehörverkauf Spezialisierung 1

Voraussetzungen

- Terminserie Grundlagentraining Fachkräfte Service komplett erfolgreich absolviert

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
2 Tage und
1 digitaler Tag (ganztägig)

Buchung
über Code: LP_Terminserien_SP_TZ

Trainingsinhalte

Spezialisierung 1 | 2 Tage

In diesem Training lernen Sie, wie Sie typische Kundengespräche im Teile- und Zubehörverkauf kundenorientiert und sicher führen. Sie bauen gezielt Kundenbeziehungen auf, analysieren Bedarfe und argumentieren überzeugend mit dem passenden Kundennutzen. Einwände, Konflikte und Reklamationen behandeln Sie professionell und lösungsorientiert. Zudem stärken Sie die Zusammenarbeit in cross-funktionalen Teams.

Inhalte:

- Die neue Servicewelt
- Beziehungsaufbau und Bedarfsanalyse
- Nutzenargumentation und Einwandbehandlung
- Konflikte
- Reklamationen
- Zusammenarbeit in cross-funktionalen Teams

Vorangehende Betriebsphase

In der Betriebsphase 1 bereiten Sie sich auf die Spezialisierung 1 vor.

Inhalte:

- Reflexion der eigenen Rolle und Funktion
- Sammlung typischer Situationen für Präsenztraining
- Reflexion individueller Herausforderungen in der Kommunikation
- Definition individueller Lernziele für Präsenztraining 1

Nachfolgende Betriebsphase

In der Betriebsphase 2 bereiten Sie sich auf die Spezialisierung 2 vor.

Inhalte:

- Reflexion Erreichung individueller Lernziele für Präsenztraining 1
- Umsetzung und Reflexion Praxisprojekt
- Sammlung typischer Situationen für Präsenztraining
- Definition individueller Lernziele für Präsenztraining 2
- WBT "AOT/AOZ"
- Vorbereitung Live Online Training "Informationsquellen"
- Marktbearbeitung in der Praxis
- Learning Slide "Kennzahlen und Prozesse im Teiledienst"

Lerntag 1 | 1 digitaler Tag

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

Hinweis:

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

- Audi Teile- und Zubehörverkauf

Mit Buchung dieser Spezialisierung 1 erfolgt automatisch die Buchung der kompletten Terminserie für Spezialisierung inkl. zugehöriger Lerntage.

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