



HWBFKAVTKV

AVT und LOT für Führungskräfte: Customer Centricity – Fokus Kunde

Voraussetzungen

Funktionsausübung Audi

- > Serviceleiter_in,
Personalstatus (Funktion)
6302 qualifiziert
- > Teiledienstleiter_in,
Personalstatus (Funktion)
6203 qualifiziert

Audi Virtual Training Zugang 2023

Organisation

Ort | Teilnahmegebühr

virtuell | siehe myLearn

Dauer

2 Live Online Trainings (LOT) à 90
Min.

Trainingsinhalte

Die Fach- und die Führungskräfte im Bereich Service des Autohauses übernehmen eine aktive Rolle im Veränderungsprozess und tragen damit entscheidend zum Erfolg in der Neuausrichtung im Service bei. Bei diesem digitalen Trainingsweg, der aus 2 flankierenden Live Online Trainings (LOTs) und dem Audi Virtual Training (AVT) Lernmodul "Customer centricity" besteht, stehen die Kompetenzen für Kreativität, Flexibilität und Kundenorientierung im Fokus. Es geht für die Mitarbeitenden im Service darum, die Bindung aller Audi Kunden im Service durch individuelles, kundenorientiertes Verhalten zu festigen. Und es geht für die Führungskräfte darüber hinaus darum, im Service Team ein Mindset für Elektromobilität zu unterstützen und eine Kultur für Veränderung zu ermöglichen.

Neue Features in AVT:

Die Orientierung an Kompetenzen für Fach- und Führungskräfte im Autohaus ist zentraler Bestandteil der AVT-Dialoge im neuen Lernmodul "Customer Centricity".

Dialoge im AVT Lernmodul 9: Customer Centricity

1. Flexibler SKP im Team: Fahrzeugrückgabe
2. Flexibler SKP im Team: Rechnungserläuterung
3. Kundenbedürfnisse als Kompass
4. Konflikte erkennen und lösen
5. Mindset für Veränderung