

HSPVKGW2P1V-4V

Audi Gebrauchtwagen Verkauf Spezialisierung Live Online Training

Voraussetzungen

Folgendes Training erfolgreich absolviert

- Audi Gebrauchtwagen Verkauf Spezialisierung

Organisation

Ort | Teilnahmegebühr
siehe myLearn

Dauer
4 Live Online Trainings (LOT) á 90 Minuten

Trainingsinhalte

LOT 1 Reklamationsbehandlung:

Vertrauen in kritischen Situationen stärken und Reklamationen wirksam vorbeugen

Reklamationen gehören zu den entscheidenden Momenten einer Kundenbeziehung. Gerade im Gebrauchtwagenverkauf zeigt sich in anspruchsvollen Situationen, wie glaubwürdig Kundenorientierung, Verlässlichkeit und Premium-Anspruch gelebt werden. Das Live Online Training stärkt die Sicherheit, Reklamationen professionell aufzunehmen und Kunden auch bei Enttäuschung oder Verunsicherung klar und verbindlich zu begleiten.

Die Teilnehmenden greifen Erfahrungen aus ihrem Verkaufsalltag auf und erproben, wie Struktur und Haltung Sicherheit im Gespräch geben. Sie nehmen Emotionen und Erwartungen angemessen auf, klären den Sachverhalt sorgfältig und entwickeln realistische Lösungen. Klare Vereinbarungen schaffen Verbindlichkeit für die nächsten Schritte.

Der Blick geht zugleich über den einzelnen Reklamationsfall hinaus: Aus typischen Situationen leiten die Teilnehmenden Verbesserungen für Verkaufsgespräch, interne Abläufe und Zusammenarbeit im Autohaus ab. So werden kritische Erfahrungen genutzt, um vergleichbaren Situationen künftig vorzubeugen.

Damit verbindet das LOT professionelle Reklamationsbehandlung mit Prävention und stärkt die Fähigkeit, Vertrauen auch in kritischen Kundensituationen zu erhalten und Kundenbeziehungen verlässlich weiterzuführen.

LOT 2 Kundenloyalisierung & Kundenbindung:

Relevante Begeisterungsmomente schaffen und Beziehungen nachhaltig entwickeln

Langfristige Kundenbindung entsteht nicht allein dadurch, dass Erwartungen erfüllt werden. Entscheidend sind persönlich relevante Momente, in denen sich Kunden verstanden, wertgeschätzt und verlässlich begleitet fühlen. Das Live Online Training vertieft die Fähigkeit, Kundenerwartungen differenziert zu betrachten und daraus passende Ansätze für Loyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlung abzuleiten.

Die Teilnehmenden setzen sich damit auseinander, was Zufriedenheit von Begeisterung unterscheidet und an welchen Punkten der Kundenreise besondere Momente entstehen können. Dabei entwickeln sie Ansätze, die

Hinweis:

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

- Audi Gebrauchtwagen Verkauf

Die Buchung der gesamten Spezialisierung erfolgt in myLearn über "Terminserien Audi Spezialisierung Audi Gebrauchtwagen Verkauf " (LP_Terminserien_SP_VKGW).

Voraussetzungen für LOT

ruhiger Arbeitsplatz mit PC (ggf. separater Raum) | stabile Internetverbindung | Headset | Kamera am Laptop/PC