

Ausbildungsbroschüre VSCI-Serviceausbildung 2005

Carrosserieleiter – Die Schlüsselposition im Betrieb

Der Anspruch an den Service rund um das Auto ist in den vergangenen Jahren erheblich gestiegen. Mit der fortschreitenden Entwicklung der Automobiltechnik erhält auch die Wichtigkeit der professionellen Betreuung von Kunden und Mitarbeitern eine immer grössere Bedeutung. Die Verhandlungsstärke gegenüber den Versicherungen, die motivierende Kommunikation intern und extern und das Flair für die Kalkulation betriebswirtschaftlicher Kennzahlen sind vitale Qualifikationen, die den Geschäftserfolg langfristig beeinflussen. An der Schnittstelle zwischen Kunde und Werkstatt nimmt der Carrosserieleiter eine Schlüsselfunktion ein. Das vielseitige Aufgabengebiet vereint hohen technischen Sachverstand mit sozialer Kompetenz. Gegenüber den Werkstattmitarbeitern tritt er/sie als Leader und Motivator auf. Gegenüber den Kunden ist er/sie Ansprechpartner in schwierigen Situationen und prägt so das professionelle Bild des Unternehmens gegen innen und aussen und ist für den Betriebserfolg massgeblich verantwortlich.

Eine lohnende Investition in die Zukunft!

Absolventen der Serviceausbildung für Carrosseriefachleute erhalten eine landesweite und markenunabhängige Ausbildung, die ihnen einen hohen Grad an Professionalisierung bringt und erstklassige weitere Berufsperspektiven schafft. Denn sie trägt nicht nur zur Arbeitsplatzsicherung bei, sondern eröffnet darüber hinaus auch interessante neue Tätigkeitsfelder sowie die Möglichkeit, zusätzliche Verantwortung zu übernehmen. Beste Voraussetzungen also, um die Karriereleiter weiter hinaufzuklettern!

Gleichzeitig wertet die neue Weiterbildungsmöglichkeit den Status des Carrosserieleiters erheblich auf und würdigt so seine wichtige Funktion im Carrosseriebetrieb.

Nutzen Sie die Chance, die Ihnen die neue Fortbildungsmöglichkeit bietet, denn Kompetenz zahlt sich immer aus! Die wichtigsten Fragen über die Fortbildung „VSCI-Serviceausbildung 2005“ beantworten wir Ihnen auf den folgenden Seiten.

ZIELGRUPPE

Carrosseriespenlger und Autolackierer mit mindestens drei Jahren Berufserfahrung im Carrosseriebetrieb und angehender oder bereits ausführender Vorgesetztenfunktion.

Technisches Wissen wird in der Fortbildung nicht vermittelt; es wird bei der Teilnahme vorausgesetzt. Der Fokus liegt vielmehr auf Qualifikationen, die im Dialog mit den Kunden und den Mitarbeitern gefordert sind – etwa Kommunikationstraining, Verhandlung mit Versicherungsexperten Kalkulation von Verrechnungssätzen oder betriebswirtschaftliche Kennzahlen im Carrosseriegewerbe.

Diese Broschüre ist aus Gründen der Lesbarkeit in der männlichen Form abgefasst. Selbstverständlich richtet sich die Ausbildung auch an interessierte Damen aus dem Carrosseriegewerbe

| | | |
|---------------------------|---|--------|
| <u>THEMEN 2005</u> | Modul 1: Kommunikation | 2 Tage |
| | Modul 2: Kalkulation im Carrosseriebetrieb | 1 Tag |
| | Modul 3: Versicherungsrecht | 1 Tag |

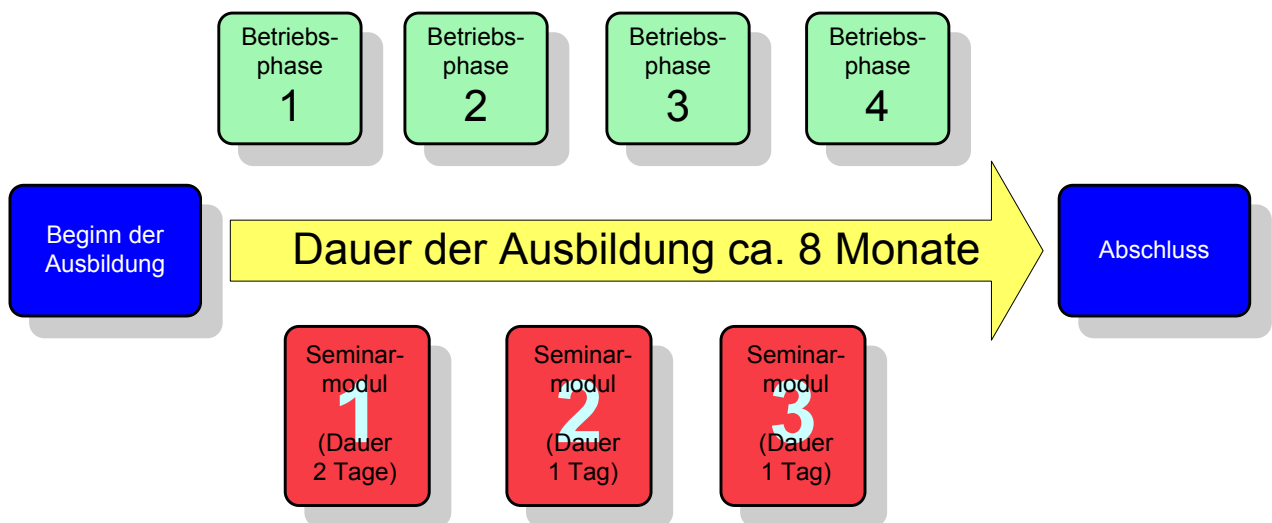
Da jedes Modul in sich selber eine geschlossene Einheit bildet, ist es durchaus sinnvoll auch nur einzelne Module nach Ihren persönlichen Bedürfnissen zu besuchen.

Es ist vorgesehen, dass diese Ausbildung als Basis dient und in der Zukunft mit weiteren bedürfnisgerechten Modulen angereichert und vertieft wird.

STRUKTUR DER FORTBILDUNG:

Durch eine enge Verzahnung von Ausbildungsphasen in den Carrosseriebetrieben und den Seminarmodulen wird die optimale Verbindung von theoretischen und praktischen Kenntnissen gewährleistet.

DAUER: Die Dauer der Fortbildung beträgt ca. 8 Monate. In dieser Zeit durchlaufen die Teilnehmer vier Betriebsphasen und nehmen an drei Seminarmodulen teil.



PRAXISTRANSFER:

Der Transfer in die Praxis ist schlussendlich der wichtigste Teil der Ausbildung. Durch sinnvolle Aufgaben, welche in Massnahmenpläne und Zielvereinbarungen integriert sind, wird dieser Abschnitt unterstützt und sichergestellt, dass die Investition so rasch als möglich den gewünschten Erfolg hat.

AUFBAU DER MODULE:

Seminarmodul 1 (2 Tage)

Kommunikation und Reklamationsbearbeitung

- Carrosseriereparaturmarkt Schweiz
- Grundlagen der Kommunikation
- Grundregeln für die Auftragserteilung mit Übung
- Feedbackregeln und Übungen
- Verhalten am Telefon mit Übungen
- Die diversen Fragetechniken mit diversen Übungen
- Der Verkaufsprozess und dessen Kommunikation mit Übungen
- Reklamationsbearbeitung mit Übungen

Seminarmodul 2 (1 Tag)

Kalkulation für Carrosseriefachleute

- Berechnung des Verrechnungslohnes
- Erhebung des marktbezogenen Verrechnungslohnes
- Berechnung von Investitionen (Deckungsbeitragsrechnung, Nutzschwelle)
- Erarbeiten eines Leistungskataloges, welcher von Standardprogrammen nicht berücksichtigt wird und der Weiterverrechnung der Leistungen
- Berechnung von Mietwagenkosten

Seminarmodul 3 (1 Tag)

Versicherungsrecht

- Versicherungsarten klar unterscheiden
- Leistungen aus den einzelnen Sparten
- Versicherungsrechtliche Regelungen im Automobilgewerbe
- Bewertung von Fahrzeugen (Totalschadengrenze)
- Spezielle Regelungen in der Schweiz

Welche Kriterien müssen für das Zertifikat „VSCI-Serviceausbildung 2005“ erfüllt sein?

Am Ende jedes einzelnen Moduls erhalten die Teilnehmer eine Erfolgskontrolle (Schlusstest) mit nach Hause. Diese ist innert Wochenfrist auszufüllen und an die vorgegebene Kontrollstelle einzusenden. Wer die ganze VSCI-Serviceausbildung 2005 besucht und alle drei Erfolgskontrollen bestanden hat), erhält den Attest „VSCI-Serviceausbildung 2005“. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 75% der Aufgabenstellungen richtig gelöst werden.

Bei einem weiteren Ausbau mit zusätzlichen Modulen ist ein Abschluss mit VSCI-Titel oder höher denkbar. Ein entsprechendes Reglement würde dann erarbeitet und kommuniziert. Bereits besuchte und abgeschlossene Module würden selbstverständlich – soweit dies möglich ist – angerechnet.