

ZUR PERSON: BETTINA KLUGE

Bettina Kluge ist seit 2005 als Trainerin und Coach mit ihrem Beratungsunternehmen Kluge Kommunikation in Berlin tätig und für Hyundai über die Agentur für Automobilwirtschaft, Erwin Wagner, im Einsatz. Ein Fokus richtet sich dabei auf den Kundenservice. Sie selbst beschreibt sich als Goldgräberin, deren Ziel es ist, die wertvollen Potenziale anderer Menschen zu heben und andere zu motivieren. Die Pädagogin und gelernte Automobilverkäuferin bildet darüber hinaus auch technische und nicht-technische Trainer im Bereich Methodik, Didaktik, Kommunikation aus, führt Coachings mit Führungskräften und Mitarbeitern in den Autohäusern vor Ort durch und absolviert mit den Mitarbeitern Training-on-the-job.



SERVICEASSISTENZ: ZWISCHEN ANFORDERUNG UND WIRKLICHKEIT

Die Brückenbauer

+ SERVICEPROFI BETTINA KLUGE schult für Hyundai regelmäßig ServiceassistentInnen. Als langjährige Trainerin und Coach in den Autohäusern kennt sie auch die Herausforderungen vor Ort. Sie erläutert die Kernaufgaben, die Bedeutung der Serviceassistenz für den Erfolg im Aftersales-Geschäft und die brachliegenden Chancen.

Frau Kluge, Sie professionalisieren Serviceassistenten bei Hyundai. Was beinhalten die Schulungen?

Die fünftägigen Schulungen umfassen mehrere Themenbereiche: Prozesse, Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung und Systeme. Hinzu kommt der Umgang mit der Technik, den ein Hyundai Spezialist aus dem Technikressort durchführt. Zuerst wird der Serviceassistent der Servicekernprozess von Hyundai nähergebracht. In diesem definierten Aftersales-Prozess gibt es einzelne Schritte, an denen die Serviceassistentin aktiv beteiligt ist, wie zum Beispiel die Terminvereinbarung oder Arbeitsvorbereitung. Parallel dazu lernen die ServiceassistentInnen das gesamte Thema Prozessqualität mit dem Fokus auf Hyundai kennen. Daneben gibt es Kommunikationstraining zu den Themen aktiver Terminverkauf, Kundenbegegnungsqualität, professionelle Rechnungserklärung, Umgang mit schwierigen Situationen und Beschwerden, aber auch die Zusammenarbeit mit den Abteilungen sowie der Umgang mit den Hyundai IT-Systemen und die Hyundai Zufriedenheitsbefragung HGSI stehen auf der Agenda.

Was sind die Kernaufgaben der Serviceassistenz?

Kernaufgaben sind das Telefon- und Terminmanagement, die Auftragsvorbereitung, das Thema Kundempfang und -steuerung sowie zum Teil die Herausgabe von Ersatzwagen. Außerdem unterstützt die Serviceassistentin häufig bei Marketingaktionen, indem sie zum Beispiel die Kunden aktiv zum Sommer- und Wintercheck oder Reifenwechsel einlädt. Auch die Rechnungsklärung und Fahrzeugrückgabe, die Pflege von Kundendaten und der Umgang mit dem IT-System fallen in die Zuständigkeit.

Welche Funktion haben Serviceassistenten im Kundenbetreuungsprozess?

Der Serviceassistent obliegt generell die effiziente Koordinierung der Serviceprozesse. Sie begleitet den Kunden durch den gesamten Prozess – vom Erstkontakt am Telefon bis zum letzten Kontakt, wenn das Fahrzeug wieder übergeben wird. Auf diesem Weg fungiert die Serviceassistentin auch als Ansprechpartner nach innen. Das heißt beispielsweise, dass sie eng mit dem Serviceberater

arbeitet und ihn entlastet, indem sie bestimmte Dinge wie die Auftragsvorbereitung übernimmt. Als Fachkraft sorgt sie dafür, dass der Staffelnstab immer optimal an die nächste Stelle übergeben wird. Ihre Rolle ist folglich auch die eines strategischen Mittlers.

Was sind die größten Irrtümer, wenn es um die Position der ServiceassistentInnen geht?

Der Beruf wird in seiner Bedeutung grundsätzlich massiv unterschätzt. Darüber hinaus sind viele ServiceassistentInnen Quereinsteiger, die häufig keine qualifizierte und strukturierte Einarbeitung erhalten. Obendrein wird nicht selten zu viel Arbeit von allen Abteilungen auf sie mit den Worten „kannst du mal eben...“ abgewälzt. Gleichzeitig erhalten sie aber zum Teil zu wenig Handlungskompetenz und dürfen häufig Entscheidungen, auch dem Kunden gegenüber, nicht eigenständig treffen. Das verunsichert im Umkehrschluss den Kunden, für den die Serviceassistentin die erste Anlaufstelle ist.

Wie sind diese Fehler zu verhindern respektive zu vermeiden?

Es gibt wesentliche Faktoren, mit denen Händler den Boden für die Serviceassistentin optimal bereiten: professionelle Personalauswahl, konsequente Ausbildung und Schulung, Verbesserung der internen Prozessqualität, Einführung von Regelungen und Absprachen bzw. regelmäßiger Kurzbesprechungen, enge Zusammenarbeit zwischen Führung und Serviceassistentin, Wertschätzung und Anerkennung der Leistung und stetige Optimierung der internen Kommunikation und Zusammenarbeit. Unternehmen, die sich für eine solche Professionalisierung entschieden haben, werden auch belohnt.

Was macht Händler erfolgreicher, die die Serviceassistenz gezielt einsetzen?

Wenn die Kräfte gut geschult sind, ein empathisches und offenes Wesen mitbringen, organisieren sie nicht nur den Ablauf rund um den Servicekernprozess, sondern steigern auch die Kundenzufriedenheit. Denn sie schaffen Freiräume für andere Mitarbeiter wie die Serviceberater, so dass sich diese etwa voll auf die Kunden in der Dialogannahme

konzentrieren können. ServiceassistentInnen spielen eine zentrale Rolle, um die Abwanderung der Kunden zu verhindern. Dazu müssen sie nach 13 Monaten den Kontakt konsequent aufnehmen, wenn der Bestandskunde nicht mehr im Betrieb war.

Wie macht man das?

Für diese Aufgabe bleibt den ServiceassistentInnen meist zu wenig Zeit. Aus meiner Sicht werden die Nachkontakte häufig vernachlässigt – sei es, um nachzuhaken, warum der Kunde nicht zum Service gekommen ist, oder sei es, um den Kunden aktiv auf Dienstleistungen hinzuweisen. Das gilt auch für den Nachkontakt nach dem Serviceerlebnis. Um dies konsequent zu tun, ist eine geschulte Telefonkraft unentbehrlich. Häufig macht die Serviceassistentin diese wichtige Aufgabe „mal so nebenbei“. Um allerdings nachhaltig aktiv zu sein, müsste ihr zu diesem Zweck für eine bestimmte Zeit eine ruhige Umgebung zur Verfügung stehen, um dieses Telefonat zu führen, oder Zeit eingeräumt werden. Es ist folglich ein organisatorisches Thema. Des Weiteren sind ein Leitfaden und eine gute Einarbeitung sowie dahinter gelagerte Prozesse hilfreich, um zum Beispiel auf Kundenbeschwerden angemessen reagieren zu können und das Problem dann auch zu beheben.

Wie verhält man sich am Telefon bei ablehnender Haltung von Kunden richtig?

Die wichtigste Aufgabe ist, die Ausführungen des Kunden neutral aufzunehmen und nicht als persönlichen Angriff zu werten. Dies ist für die MitarbeiterInnen meist die größte Herausforderung. Dazu lernen die TeilnehmerInnen unter anderem das „Aktive Zuhören“ als Werkzeug kennen, um Ursachen und Hintergründe herauszufinden, Verständnis zu zeigen und den Einwand bestmöglich zu behandeln. Dazu gehört etwa, Fragen zu stellen, die auch die Emotion des Kunden betreffen, lösungsorientiert sind und dem Kunden das Gefühl geben, verstanden zu werden. Die Serviceassistentin ist der erste Brückenpfeiler für eine neue tragfähige Kundenbeziehung und folglich unabdingbar für das Autohaus. Sie bildet den Dreh- und Angelpunkt sowohl für die Kunden als auch für Kollegen!

IM URTEIL DER TEILNEHMER

+ Die Schulungen für ServiceassistentInnen von Hyundai erfreuen sich großer Nachfrage. Und sie liefern Mehrwerte. Das belegen die Bewertungen der Besucher. Hier einige in Auszügen:

Ein Teilnehmer mit mehr als 700 Kilometer An- und Abfahrt zum Lehrgang für Serviceassistenten Modul I – III:

„... Die Serviceassistentin-Schulung hat uns allerdings für einiges entschädigt. Frau Kluge hat es geschafft, aus zwölf Individualisten eine Gruppe zu machen. Die Schulung war immer kurzweilig, sehr praxisbezogen, hoch interessant und äußerst wichtig.... Ich habe bereits sehr viele Schulungen mitgemacht. Gleichwohl muss ich sagen, dass es wenigen Trainern gelungen ist, mich so mitzunehmen, mich so zu begeistern und mir den Stoff der Schulung auf diese Weise zu übermitteln. Sollte die Frau Kluge eine weitere Kommunikationsschulung anbieten, wäre ich einer der Teilnehmer.“

Ein weiterer Teilnehmer resümiert:

„Der Lehrgang war sehr aufschlussreich, interessant und abwechslungsreich. Man lernt immer noch dazu und ich habe viele Dinge mitnehmen können. Es hat Spaß gemacht, noch einmal vielen Dank.“

Eine Teilnehmerin zur Wirkung in der Praxis:

„...Nachdem ich dann einige Punkte aus dem Seminar mitgenommen habe, habe ich mich auch schnellstens mit unserem Chef zusammengesetzt, um gewisse Ideen/Vorschläge umzusetzen. Unser Chef war von den Ideen so begeistert, dass ich sie sofort umsetzen durfte (z. B. Ad-hoc-Sitzung). Meiner Meinung nach ist dieser Lehrgang für Serviceassistenten einfach eine Bereicherung an Infos. ...“

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

