

Gdańsk, 23.05 - 24.05.2018

Międzynarodowa Sieć Niezależnych Warsztatów Samochodowych

EuroWarsztat

ma przyjemność zaprosić Państwa na szkolenie pod tytułem:

„Profesjonalna Obsługa Klienta w Serwisie Motoryzacyjnym”,

które odbędzie się w dniach 23.05 - 24.05.2018 roku w Hotelu Złoty Staw

ul. Akacyjowa 23C, 80-180 Gdańsk-Borkowo.

Harmonogram szkolenia:

23.05.2018 (środa)

10:00 – 13:00 szkolenie

13:00 – 14:00 obiad

14:00 – 18:00 szkolenie

19:00 – 23:00 kolacja

24.05.2018 (czwartek)

08:00 – 09:00 śniadanie

09:00 – 13:00 szkolenie

13:00 – 14:00 obiad

14:00 – 17:00 szkolenie



Sprawy organizacyjne:

Szkolenie przeznaczone jest dla osób zajmujących się bezpośrednio kontaktem z Klientem. Szkolenie trwa dwa dni i z każdego nowego EuroWarsztatu nieodpłatnie w ramach uczestnictwa w sieci może przyjechać jedna osoba. Opłata za szkolenie dla dodatkowej osoby wynosi 700 PLN netto. **Zgłoszenia należy potwierdzić mailowo lub telefonicznie do koordynatora sieci najpóźniej do 21.05.2017.**

Krzysztof Wyralski : krzysztof.wyralski@eurowarsztat.pl tel. 570999531

Ilość miejsc jest ograniczona. **Decyduje kolejność zgłoszeń.** Osoby, które potwierdzą udział, a nie przyjadą na szkolenie lub odwołają swój udział po 21.05.2018 zostaną obciążone kwotą 700 PLN netto.

Serdecznie zapraszamy

Z-ca Koordynatora krajowego ds. sieci EuroWarsztat
Krzysztof Wyralski

Agenda Spotkania

Dzień 1

10.00 - 13.00

- Rozpoczęcie szkolenia, przedstawienie celów szkolenia i prezentacja wstępna
- Ukierunkowanie na klienta – standardy obsługi
- Marketing usług serwisowych
- Praca z telefonem – standardy umówień klientów i wpływ procesu na efektywność
- Profesjonalna recepcja serwisowa – aktywne przyjęcie samochodu
- Profesjonalne oględziny samochodu i ich wykorzystywanie do aktywnej sprzedaży
- Praca z telefonem - kontakty w trakcie, a budowanie lojalności
- Sprzedaż części i akcesoriów (cross selling, upselling)
- Aktywne wydanie samochodu i budowanie lojalności

14.00 – 17.00

- Kluczowe obszary komunikacji z klientem vs standardy obsługi:
- Zbieranie informacji dotyczących danych klienta, samochodu, części
- Definiowanie potrzeb klienta
- Umiejętność sprzedaży usług serwisowych (rozszerzanie zleceń, kontakt w trakcie)
- Odpowiedź na zastrzeżenia (język cech i korzyść)
- Umiejętność zdobycia zobowiązania od klienta
- Techniki wywierania wpływu z wykorzystaniem potencjału potrzeb serwisowych
- Budowanie lojalności przez aktywne wydanie samochodu

Dzień 2

10.00 – 13.00

- Omówienie wyników badań tajemniczego klienta wraz z precyzyjnym określeniem mocnych stron i sfer do poprawy
- Scenki: Rozmowa telefoniczna z klientem
- Obszary:
 - Zbieranie informacji dotyczących danych klienta, samochodu, części
 - Definiowanie potrzeb klienta
 - Umiejętność sprzedaży usług serwisowych
 - Odpowiedź na zastrzeżenia
 - Umiejętność zdobycia zobowiązania od klienta

14.00-17.00

- Scenka 2: Rozmowa handlowa z klientem:
 - Przyjęcie samochodu na zlecenie warsztatowe
 - Standardy przyjęcia samochodu
 - Identyfikacja potrzeb (oględziny i technika zadawania pytań)
 - Sprzedaż dodatkowa (rozszerzanie zleceń)
- Zamknięcie sprzedaży – zdobycie zobowiązania i budowanie lojalności
- Scenka 3: Rozmowa handlowa z klientem:-
 - Omówienie dokumentów/procedura wydania samochodu
 - Argumentacja sprzedażowa
 - Omówienie prac wykonanych i budowanie pomysłu na wzrost retencji
 - Język cech i korzyści
 - Odpieranie zastrzeżeń – trudny klient
 - Aktywne wydanie samochodu

Utrwalanie wizerunku

„Zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r (tj. Dz.U. 2006 r. Nr 90 poz. 631 z późn. zm.), uczestnik szkolenia organizowanego przez Groupauto Polska Sp. z o.o. lub przy współudziale partnerów biznesowych tej spółki, podpisując listę obecności wyraża zgodę na nieodpłatne utrwalanie swojego wizerunku oraz nieodpłatne rozpowszechnianie w celach promocyjnych i informacyjnych, w formie fotografii oraz nagrania wideo, podczas szkolenia/eventu organizowanego przez Groupauto Polska Sp. z o.o.”.

Przetwarzanie danych osobowych

Dane osobowe uczestników szkolenia „Nowoczesne układy bezpośredniego wtrysku benzyny TSI / TFSI / GDI / CGI / ECOBOOST / THP / D4-S” będą przetwarzane w celu niezbędnym dla zapewnienia prawidłowej organizacji i przeprowadzenia szkolenia. Administratorem danych będzie Groupauto Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-803) przy ul. Aleje Jerozolimskie 56c. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w szkoleniu. Osobom uczestniczącym w szkoleniu przysługuje prawo dostępu do treści podanych danych oraz ich poprawiania