



Professionelle Ablauforganisation

Mein Grundsatz



**„Auch ich kann den Wind
nicht ändern, aber wir
können gemeinsam die
Segel besser setzen!“**



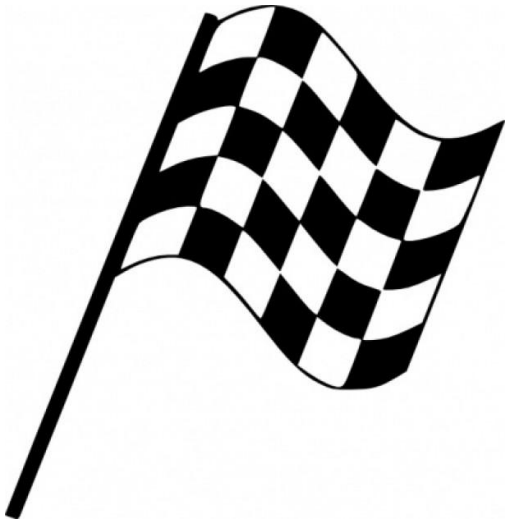
Ihre Herausforderung

- Ihre Abteilungs- und Betriebsergebnisse stellen Sie nicht mehr zufrieden?
- Ihre Umsätze und Erträge lassen zu Wünschen übrig?
- Ihre Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit ist nicht mehr akzeptabel?

Ursache ist häufig die fehlende Prozessakzeptanz und Ablauforganisation durch die Mitarbeiter.



Ziele des Workshops



- Steigerung der Mitarbeitermotivation
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserung des Betriebsergebnisses durch Gestaltung einer effizienten, professionellen Ablauforganisation.

Das Konzept

Beim Konzept „Professionelle Ablauforganisation“ wird höchste Priorität auf eine betriebswirtschaftliche und dennoch kunden- und mitarbeiterfreundliche Ablaufstruktur gelegt.

Die gesamte Ablauforganisation wird – von der Terminvereinbarung bis zur Nachbetreuung – analysiert und neu ausgerichtet.

Die Ausarbeitung der Neustrukturierung wird durch ein Kompetenzteam – bestehend aus Mitgliedern Ihrer verschiedenen Abteilungen – entwickelt.

Die Vorgaben Ihres Herstellers/ Importeurs hinsichtlich Werkstatttests werden selbstverständlich beachtet.



Vorgehensweise



Vorbereitung:

- Kennzahlen-Analyse, Beobachtungseinheiten und Interviews mit Mitarbeitern aller Ebenen.
- Bildung eines Kompetenzteams: Aus jedem Bereich ein Mitarbeiter (inklusive Serviceleitung).

Umsetzung:

- Überarbeitung aller Kernprozessschritte in einem Workshop (2 – 3 Tage). Dabei werden insbesondere auch die betriebsindividuellen Gegebenheiten berücksichtigt.
- Vorstellung der neuen Ablauforganisation durch das Kompetenzteam in einer Abendveranstaltung.

Ablaufplan

1. Tag

- Bestandsanalyse mit Beobachtungseinheiten der operativen Abläufe
- Mitarbeiterinterviews auf allen Ebenen
- Vorbereitung zum MA-Workshop und Benennung des Kompetenzteams

2. Tag

- Externe Vorbereitung des Workshops durch den Moderator

3. & 4. Tag

- Workshop des Kompetenzteams (Bestands-Analyse , Stärken-/ Schwächen-Profil , Potential-Analyse und Maßnahmenplan)
- Der Berater als Moderator



Ablaufplan

5. Tag

- Aufbereitung der Erkenntnisse und Ergebnisse mit Sofortmaßnahmen
- Präsentation vor der Geschäftsleitung
- Präsentation vor Führungskräften und Mitarbeitern

6. Tag

- Umsetzungsbegleitung durch den Moderator und Coach
- Unterstützung bei der Verfassung und Dokumentation der erarbeiteten Ablauforganisation (Service-Kernprozesse)

Follow-Up

- Training on the Job (Umsetzungsbegleitung des Beraters)
- Evtl. notwendige Korrekturen
- Abschluss mit Feedbackrunde: GL, Führungskräfte und Kompetenzteam

Ihre Vorteile auf einen Blick



- Plausibilitätsprüfung zur Mitarbeiterstruktur
- Optimierung der Ablauforganisation/ Servicekernprozesse
- Reibungslose Abläufe fördern Mitarbeiter-Motivation
- Optimierte Kundenzufriedenheit
- Leitfaden inkl. Maßnahmenplan
- Effiziente Abläufe verbessern Betriebsergebnisse

Aufwand und Kosten

- Analyse: 1 Tag
- Vorbereitung Workshop: 1 Tag
- Workshop Kompetenzteam: 2/ 3 Tage
- Umsetzungsbegleitung: 1 Tag
- Follow-up: 1-2 Tage

Kosten pro Tag: 980 €



Starten Sie jetzt gleich zu mehr Umsatz und Ertrag!



WinfriedRess

Autohaus ▶ Berater | Trainer | Auditor

Haßbergstraße 27
97488 Stadtlauringen

Tel.: 0 97 24 / 90 63-12

Fax: 0 97 24 / 90 63- 13

Mobil: 0 172 / 41 42 803

E-Mail: w.ress@autohausberatung-acd.de

Internet: www.autohausberatung-acd.de