

BRV-Pilotlehrgang „Kfz-Serviceberater“

Erfolgreicher Start des neuen Weiterbildungsangebotes

Der Reifenfachhandel befindet sich im Strukturwandel, und dass der verstärkt Fahrt aufnimmt, nehmen immer mehr Branchenteilnehmer wahr. Eine zunehmende Zahl von Handelsunternehmen folgt der Erkenntnis, dass im Kfz-Service eine Chance für die Weiterentwicklung des Geschäftsmodells liegen könnte. Um seine Mitglieder bei dieser Entwicklung zu begleiten und zu unterstützen, entwickelte der BRV im Frühjahr ein ganz neues, auf die Branche zugeschnittenes Lehrgangsangebot: **„Kfz-Serviceberater – Autoservice professionell und erfolgreich verkaufen“**.

Das Konzept der neuen Weiterbildung für Mitarbeiter/innen im Reifenfachhandel entstand in enger Abstimmung mit den bewährten Fachtrainern der Kölner Unternehmensberatung BBE Automotive und den Experten der Technischen Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (TAK).

Mit 17 Teilnehmern fand vom 15.-25. August der Pilotlehrgang statt:

- Christoph Billen, Btires Reifen & Räderservice, Weiskirchen
- Christian Dosch, Reifen Kreser, Wertheim-Bestenheid
- Markus Herrmann, Reifen Sellmayr, Regensburg
- Michael Hölzl, Reifen Widholzer, Ottobrunn
- Maurice Kalkman, Reifen Kuzka, Meppen
- Sebastian Knoll, Sven Piske, Markus Pohl, Peter Rücker und Alexander Weißl, Pneuhage Reifendienste Süd, Karlsruhe
- Torsten Lutz und Mariusz Molenda, Reifen Emigholz, Bremen (Walle)
- Antoni Manyotopulo, B&S Bauchmüller Reifen + Autoservice, Duisburg
- Peter Nitsch, Pneumobil, Breuberg
- Frank Ott, Reifen-Service-Ott, Bonn
- Ralf Schellenberger, Reifen Mersiowsky, Sohland
- Marcel Stute, Reifen Stiebling, Herne.

Während der ersten drei der insgesamt neun Schulungs- und Prüfungstage widmeten sich die Lehrgangsteilnehmer Kfz-Technik-spezifischen Themenfeldern. Auswirkungen von Störungen in den Baugruppen, Darstellung typischer Verschleißzustände und der dazugehörigen Kundenbeanstandungen, Wartungsarbeiten nach Vorgabe der Fahrzeughersteller und effiziente Dialogannahme wurden dabei thematisch in



Gratulation von BRV-Chef Peter Hülzer (r.): Frank Ott von Reifen-Service-Ott (Bonn) schloss den BRV-Pilotlehrgang zum Kfz-Serviceberater mit Bestnote ab.

den Mittelpunkt gestellt. Als Dozent fungierte Andreas Zühlke, Kfz-Meister und Leiter des technischen Trainings der TAK.

Im nachfolgenden Lehrgangsteil befassten sich die angehenden „Kfz-Serviceberater“ unter der Anleitung von BBE-Fachtrainer Andreas Kriete mit den Themen

- Der Kfz-Serviceberater in seinem betrieblichen Umfeld;
- Der erfolgreiche Ablaufprozess (z.B. Planung der Werkstattkapazität und des Teilebedarfs, Einsatz von Checklisten zur Fahrzeugwartung bzw. -reparatur, Qualitätskontrolle) und
- Kennzahlen im Servicegeschäft (z.B. Werkstattkennzahlen: Produktivität, Auslastungs-, Leistungs-, Anwesenheitsgrad).

Wegen der unterschiedlichen Einstiegsqualifikationen wurde an den ersten drei Tagen selektiert zwischen Mitarbeitern, denen das technische Grundlagenwissen für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch bislang fehlte, und Kfz-Technik-Profis. Dadurch konnte der Dozent auf die speziellen Bedürfnisse und Fragestellungen dezidiert eingehen.

Das Konzept kam an: In der abschließenden Umfrage zeigten sich die Absolventen hochzufrieden mit den Inhalten und der Durchführung des neuen Weiterbildungsangebotes und beurteilten den Lehrgang mit der erfreulichen Durchschnittsnote von 1,6 (im Schulnotensystem).

Lehrgangsbester mit der Traumnote 1,25 wurde Frank Ott, Geschäftsführer der Reifen Service Ott GmbH, Bonn.

Nach dem ermutigenden Verlauf des Pilotlehrgangs geht der BRV im kommenden Jahr mit dem neuen Weiterbildungsangebot „in Serie“. Zwei Termine 2017 stehen schon fest: 07.-17.02.2017, 15.-25.08.2017.

„Das war ein verheißungsvoller Auftakt.“, resümiert der geschäftsführende BRV-Vorsitzende Peter Hülzer. „Dozenten und Prüfungskommission werden im Dezember 2016 zusammenkommen, um die eine oder andere Schwachstelle, die zwangsläufig bei Pilotlehrgängen auftritt, noch zu eliminieren. Grundsätzlich gilt aber: Wir sind mit diesem Lehrgang, der sich an den Reifenfachhandel mit angeschlossenem Autoservice richtet, auf dem richtigen Weg.“



Die 17 Teilnehmer des ersten BRV-Lehrgangs zum Kfz-Serviceberater vor der Lehrwerkstatt der Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (TAK), in der der technische Teil der Weiterbildung stattfand.

Infobox



Informationen zu den Weiterbildungsangeboten des BRV finden Interessenten unter folgendem Menüpfad im Internet: www.brv-bonn.de > Unternehmer > Aus- und Weiterbildung > BRV-Lehrgänge. Ansprechpartnerin in der Verbandsgeschäftsstelle für Fragen rund um die Lehrgänge ist BRV-Referentin Nicole Müller, Telefon ++49(0)228 289 94-73, E-Mail n.mueller@bundesverband-reifenhandel.de.