



# Audi Premium Performance im Handel

## Projektbeschreibung



Sie befinden sich hier

# Inhalt

- Projekt
- Ziele
- Ausbildung
- Merkmale
- Teilnahme

## Ablauf

Audi Premium Performance ist eine Kombination aus einer Ausbildung und einer praktischen Umsetzung in Audi Handelsbetrieben.

Es umfasst 4 Module Ausbildung (je Modul 2 Tage) und zwischen den Modulen eine praktische Umsetzung im Betrieb.

Die Teilnehmer sind der Audi Markenleiter und der Audi Serviceleiter des selben Betriebes.

Die Praxisphase wird in den Modulen vorbereitet und die Ergebnisse werden im nächsten Modul präsentiert und mit weiteren Zielen versehen.

Die Teilnehmer lernen unter einander (Erfahrungsaustausch), in den Modulen (Externes Wissen) und in der Umsetzung (Anwenderwissen).

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Was wollen wir mit dem Projekt erreichen?

1. Verbesserung des Audi Markenauftritts im Unternehmen
2. Steigerung der Markenkompetenz Audi der Audi MitarbeiterInnen
3. Entwicklung einer eigenen Audi Dienstleistungsmission
4. Verbesserung der Prozessabläufe, insbesondere der Schnittstellen
5. Verbesserte Audi Premium Wahrnehmung der Kunden im Handelsbetrieb
6. Entwicklung einer besonderen Dienstleistungsphilosophie des Audi Kundenkontaktpersonals
7. Verbesserung der Audi Kundenzufriedenheit
8. Erhöhung der Audi Kundenloyalität

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Wie sollen die Ziele erreicht werden?

1. Das erste Modul beschäftigt sich mit der Marke Audi und den typischen Merkmalen unserer Audi Kunden. Dabei wird zunächst die Geschichte der Marke Audi behandelt, des weiteren die eigene Geschichte des Audi Handelsbetriebes. Im weiteren Verlauf wird der typische Audi Kunde behandelt, das Thema Kundenzufriedenheit, sowie der Status der Audi Kunden im eigenen Betrieb. Der Veranstaltungsort ist Ingolstadt.
2. Das zweite Modul betrifft die eigene Organisation. Zunächst wird Aufbau- und Ablauforganisation analysiert und die kritischen Schnittstellen aus Kundensicht dargestellt. Die Audi Kernprozesse und deren effiziente Umsetzung mittels „Führen durch Leistungskennzahlen - KPI“ sind elementarer Bestandteil dieser Organisationsentwicklung.

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Wie sollen die Ziele erreicht werden?

3. Das dritte Modul befasst sich mit dem Thema „Premium“. Dabei werden kritische Fragen analysiert: Ist unser Markenauftritt Premium? Sind unsere Kernprozesse Premium? Ist unsere Schauraumgestaltung Premium? Ist unsere Kundenansprache Premium? Ist unser Führungskonzept Premium? Ist unsere Dienstleistung Premium?
4. Das vierte und letzte Modul beschäftigt sich mit der Disziplin Führung? Exzellente Dienstleistung braucht exzellente Führung von kreativen und intelligenten Teams. In diesem Modul wird ein modernes Führungskonzept erarbeiten, das ganzheitlichen Charakter hat. Dabei spielen Themen wie Unternehmenskultur, gemeinsame Zielorientierung, Motivation, ergebnisorientierte Leistungsbeurteilung, multidimensionale Zielsysteme usw. eine große Rolle.

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Wie sollen die Ziele erreicht werden?

5. Alle Themen, die in den Modulen nicht gänzlich erarbeitet werden können, weil etwa Datenmaterial für vollständige Analysen fehlt, werden in den Praxisphasen komplettiert.

Projekt

Ziele

— Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Was ist an diesem Projekt besonders?

- 1. Die Zielgruppe ist besonders:** Teilnehmer sind die beiden operativen Führungskräfte des Audi Handelsbetriebes, die gemeinsam an einem großen Ziel arbeiten. Nur wenn die beiden Führungskräfte kollegial zusammen arbeiten, kann auf den nachfolgenden Hierarchieebenen effizient und kundenorientiert gearbeitet werden. Wir machen aus den beiden ein starkes Team.
- 2. Können schlägt Wissen:** alle Module werden realitätsnah erarbeitet und sofort in die Praxis umgesetzt.

Projekt

Ziele

Ausbildung

— Merkmale

Teilnahme



## Was ist an diesem Projekt besonders?

- 3. Themenstruktur:** das Projekt beginnt bei der Audi Vision, daraus abgeleitet wird eine eigenen Dienstleistungsmission als gemeinsame Orientierungs- und Denkebene entwickelt und geht über in die Organisation auf Struktur- und Prozessebene bis hin zur Kennzahlen - Steuerung durch mehrdimensionale Zielsysteme.
- 4. Zeitstruktur:** Wir beginnen bei der Geschichte von Audi und dem eigenen Unternehmen, denn nur wer eine Geschichte hat, hat auch eine Zukunft. Danach wird die Gegenwart genau analysiert, wo stehen wir heute? Abschließend wird die Zukunft erarbeitet, durch klare Strategien des Erfolgs.

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## Was ist an diesem Projekt besonders?

- 5. Führungsstruktur:** wir beginnen Top Down, alle Ausbildungen und Maßnahmen unterer Hierarchieebenen werden von diesem Projekt abgeleitet.
- 6. Ganzheitlich:** das Projekt hat einen ganzheitlichen Charakter, dabei spielt Mitarbeiterzufriedenheit ebenso eine bedeutende Rolle, wie Ablauforganisation, oder die Strategie des Unternehmens.
- 7. Methodisch:** das Projekt beinhaltet zunächst ein starkes Methodenkonzept, die Umsetzung erfolgt immer durch die Teilnehmer. Dadurch wird nicht nur die höchste Akzeptanz = Umsetzungswahrscheinlichkeit, sondern auch die Nachhaltigkeit gewährleistet. So wird zB besprochen, dass eine Mission durch ein Gegenstromverfahren erarbeitet wird, der Inhalt der Mission kommt ausschließlich von den Beteiligten selbst (Stakeholder Ansatz).

Projekt

Ziele

Ausbildung

— Merkmale

Teilnahme

## An wen ist dieses Projekt gerichtet?

1. Audi Partner, die daran glauben, dass langfristiger Erfolg ganzheitlich erarbeitet werden muss und die kurzfristige „Quick wins“ durch nachhaltige Qualität tauschen wollen.
2. Audi Partner, die ihre Führungsorganisation durch die Audi Markenleiter und Audi Serviceleiter stabilisieren wollen.
3. Audi Partner, die an eine professionelle Organisationsentwicklung als Strategisches Konzept glauben.

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme

## An wen ist dieses Projekt gerichtet?

4. Audi Partner, die ihre Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität langfristig steigern und stabilisieren wollen.
5. Audi Partner, die die interne Kommunikation, die Zusammenarbeit und den Umgang untereinander stabilisieren wollen.
6. Audi Partner, die geleitet von der großen Audi Vision, eine Mission für ihr eigenen Unternehmen, ein gemeinsam getragenes Leitbild und eine klare Strategie etablieren wollen.

Projekt

Ziele

Ausbildung

Merkmale

Teilnahme



Audi Premium Performance im Handel

**Danke**