



Projekt

am Puls

Audi MFC Verkäufersausbildung

MFC: Mitarbeiter Fahrzeug Center

[move success]



Ausgangssituation Mitarbeiter

- MFC Mitarbeiter haben heterogene Lebensläufe.
- MFC Mitarbeiter sehen sich als „Verteiler an Kollegen“.
- MFC Mitarbeiter hat keine Berufsbezeichnung: Berater, Verkaufsberater, Mitarbeiter, Betreuer
- MFC Mitarbeiter nehmen sich nicht als Verkäufer der AUDI AG wahr.
- MFC Mitarbeiter Ingolstadt und Neckarsulm haben wenig Kontakt zueinander.

[move success]



Ausgangssituation Kompetenz

- MFC Mitarbeiter haben sehr unterschiedlich Vorkenntnisse.
- MFC Mitarbeiter haben keine Verkäuferschaftsbildung.
- MFC Mitarbeiter agieren nicht prozessgesteuert (kein Verkaufsprozess).
- MFC Mitarbeiter haben daher wenig Kenntnisse über Bedarfsermittlung und Zusatzverkauf.
- MFC Mitarbeiter haben kaum technische noch modellspezifischen Fachkenntnisse.

[move success]



Ausgangssituation 2007



Verkaufte Einheiten:	23.000
Bezugsberechtigte:	65.000

[move success]



Zielgruppe sind:

- 25 MFC Mitarbeiter aus den Standorten Ingolstadt und Neckarsulm,
- mit unterschiedlichen Vorkenntnissen, Lebensläufen und Bildungshistorie und
- haben bis 12/2008 am Seminar „Erfolg mit Stil“ teilgenommen.

[move success]

Audi Training

Audi MFC Verkäuferausbildung

Grundlagen

- 
- Ausbildungsname: Audi MFC Verkäuferausbildung
 - Auszubildende: Audi MFC Verkäufer
 - Verkaufsprozess: Audi MFC Verkaufsprozess

[move success]

2009	Juli	OK	2009	August	OK	2009	September	OK	2009	Oktober	OK	2009	November	OK	2009	Dezember	OK
1.7 Mi			1.8 Sa			1.9 Di			1.10 Do			1.11 So			1.12 Di	Praxisphase	
2.7 Do			2.8 So			2.9 Mi			2.10 Fr			2.11 Mo	Vorbereitung	45	2.12 Mi	Praxisphase	
3.7 Fr			3.8 Mo		32	3.9 Do			3.10 Sa			3.11 Di	Vorbereitung		3.12 Do	Praxisphase	
4.7 Sa			4.8 Di			4.9 Fr			4.10 So			4.11 Mi	Vorbereitung		4.12 Fr	Praxisphase	
5.7 So			5.8 Mi			5.9 Sa			5.10 Mo	Einladung	41	5.11 Do	Vorbereitung		5.12 Sa		
6.7 Mo		28	6.8 Do			6.9 So			6.10 Di			6.11 Fr	Vorbereitung		6.12 So		
7.7 Di			7.8 Fr			7.9 Mo		37	7.10 Mi			7.11 Sa			7.12 Mo	Praxisphase	50
8.7 Mi			8.8 Sa			8.9 Di			8.10 Do			8.11 So			8.12 Di	Praxisphase	
9.7 Do			9.8 So			9.9 Mi			9.10 Fr			9.11 Mo	Level 1	46	9.12 Mi	Praxisphase	
10.7 Fr			10.8 Mo		33	10.9 Do			10.10 Sa			10.11 Di	Level 1		10.12 Do	Praxisphase	
11.7 Sa			11.8 Di			11.9 Fr			11.10 So			11.11 Mi	Level 1		11.12 Fr	Praxisphase	
12.7 So			12.8 Mi			12.9 Sa			12.10 Mo	Vorbereitung	42	12.11 Do	Level 1		12.12 Sa		
13.7 Mo		29	13.8 Do			13.9 So			13.10 Di	Vorbereitung		13.11 Fr	Level 1		13.12 So		
14.7 Di			14.8 Fr			14.9 Mo		38	14.10 Mi	Vorbereitung		14.11 Sa			14.12 Mo	Praxisphase	51
15.7 Mi			15.8 Sa			15.9 Di			15.10 Do	Vorbereitung		15.11 So			15.12 Di	Praxisphase	
16.7 Do			16.8 So			16.9 Mi			16.10 Fr	Vorbereitung		16.11 Mo	Praxisphase	47	16.12 Mi	Praxisphase	
17.7 Fr			17.8 Mo		34	17.9 Do	Übergabe		17.10 Sa			17.11 Di	Praxisphase		17.12 Do	Praxisphase	
18.7 Sa			18.8 Di			18.9 Fr	Übergabe		18.10 So			18.11 Mi	Praxisphase		18.12 Fr	Praxisphase	
19.7 So			19.8 Mi			19.9 Sa			19.10 Mo	Vorbereitung	43	19.11 Do	Praxisphase		19.12 Sa		
20.7 Mo		30	20.8 Do			20.9 So			20.10 Di	Vorbereitung		20.11 Fr	Praxisphase		20.12 So		
21.7 Di			21.8 Fr			21.9 Mo		39	21.10 Mi	Vorbereitung		21.11 Sa			21.12 Mo	Praxisphase	52
22.7 Mi			22.8 Sa			22.9 Di			22.10 Do	Vorbereitung		22.11 So			22.12 Di	Praxisphase	
23.7 Do			23.8 So			23.9 Mi			23.10 Fr	Vorbereitung		23.11 Mo	Praxisphase	48	23.12 Mi	Praxisphase	
24.7 Fr			24.8 Mo		35	24.9 Do			24.10 Sa			24.11 Di	Praxisphase		24.12 Do	Praxisphase	
25.7 Sa			25.8 Di			25.9 Fr			25.10 So			25.11 Mi	Praxisphase		25.12 Fr	Praxisphase	
26.7 So			26.8 Mi			26.9 Sa			26.10 Mo	Vorbereitung	44	26.11 Do	Praxisphase		26.12 Sa		
27.7 Mo		31	27.8 Do			27.9 So			27.10 Di	Vorbereitung		27.11 Fr	Praxisphase		27.12 So		
28.7 Di			28.8 Fr			28.9 Mo		40	28.10 Mi	Vorbereitung		28.11 Sa			28.12 Mo	Praxisphase	53
29.7 Mi			29.8 Sa			29.9 Di			29.10 Do	Vorbereitung		29.11 So			29.12 Di	Praxisphase	
30.7 Do			30.8 So			30.9 Mi			30.10 Fr	Vorbereitung		30.11 Mo	Praxisphase	49	30.12 Mi	Praxisphase	
31.7 Fr			31.8 Mo		36				31.10 Sa						31.12 Do	Praxisphase	

Ablauf

- Vorbereitungsphase: 4 Wochen
- Level 1: 1 Woche Ausbildung
- Praxisphase: 4 Wochen
- Level 2: 1 Woche Ausbildung
- Nachbereitung: 4 Wochen

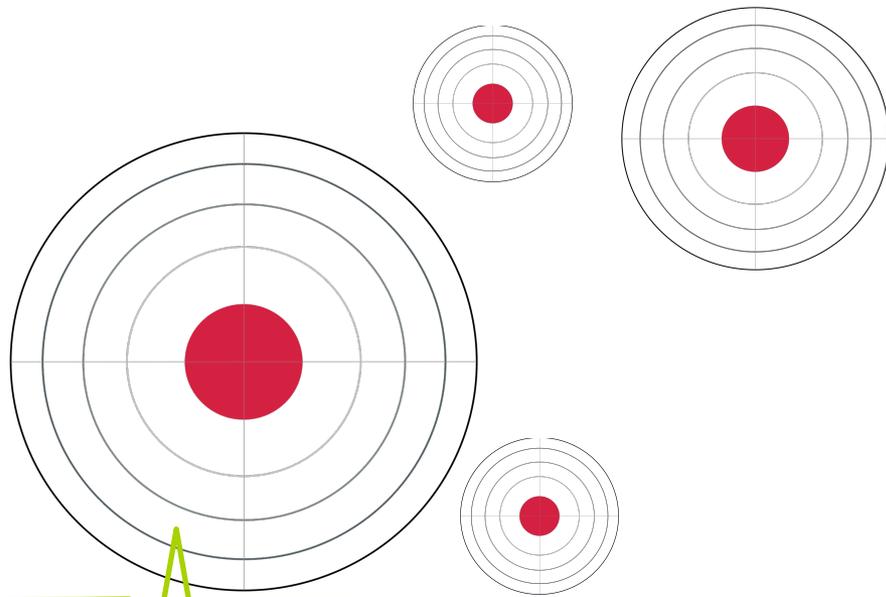
[move success]

Level 1	Tag 1: Montag	Tag 2: Dienstag	Tag 3: Mittwoch	Tag 4: Donnerstag	Tag 5: Freitag
8:30 - 9:30	Begrüßung	MSZ Unternehmen Audi	MSZ Marke Audi	MSZ Audi Strategie 2015	MSZ Wissenstest
	Ablauf & Ziele				
9:30 - 10:30	Ausbildung Vorstellen & Vorbereitungsaufgaben	Audi Technologie & Modelle Audi Technologie Motoren FS/TDI	Audi Technologie & Modelle Audi Technologie Motoren FS/TDI	Audi Technologie & Modelle Audi Technologie Getriebe & Antrieb	Audi Technologie & Modelle Audi Technologie Getriebe & Antrieb
11:00 - 12:00	Vorbereitungsaufgaben	Präsentationsmethoden Audi A3	Audi A4	Audi A5	Audi A6
12:00 - 13:00 Mittag					
13:00 - 14:00	BK Lernen lernen & Lernmethoden	BK Frage-technik Aktives Zuhören	BK Auftritt & Wirkung Körpersprache	BK Gesprächsführung	BK Kundennutzen
14:00 - 15:00	Audi MFC Verkaufsprozess Verkauf als Prozess	Audi MFC Verkaufsprozess Das Rollenspiel	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L1.2	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L1.4	Praxisphase Vorbereitung der Praxisphase
15:30 - 17:15 Pause					
15:30 - 17:15	Audi MFC Verkaufsprozess Der Audi MFC Verkaufsprozess	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L1.1	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L1.3	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L1.5	
17:15 - 17:30	Feedback	Feedback	Feedback	Feedback	

Level 1: Struktur

- Marke, Strategie und Ziele
- Audi Technologie & Modelle
- Soziale Kompetenz
- Audi MFC Verkaufsprozess

[move success]



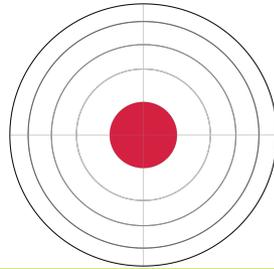
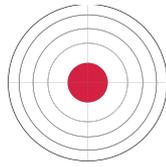
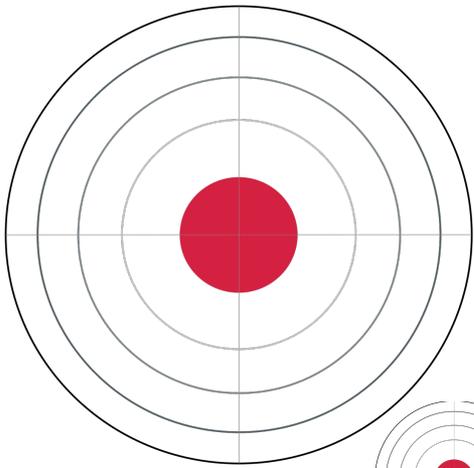
Level 1: Ziele

Unter Berücksichtigung der Abteilungskultur: Schwerpunkt Geschichten

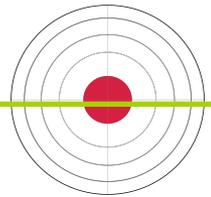
- Audi MFC Verkäufer kennen die Audi Vision, die Audi Ziele und die Strategien zur Zielerreichung.
- Audi MFC Verkäufer kennen die Marktsituation und die Bedeutung der Marke Audi.
- Audi MFC Verkäufer kennen die Audi MFC Ziele.



[move success]



Level 1: Ziele

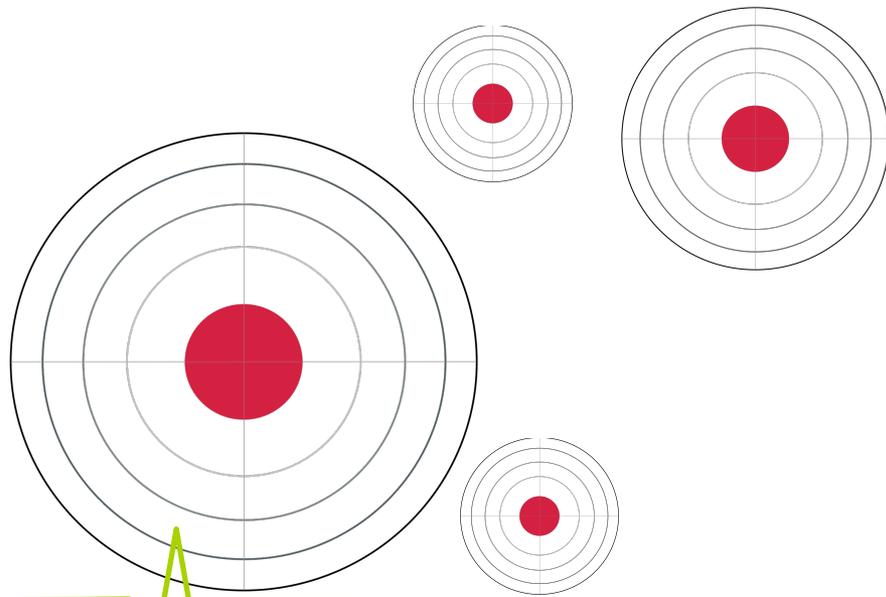


- 
- Audi MFC Verkäufer verstehen und akzeptieren den Prozessablauf im Verkauf.
 - Audi MFC Verkäufer kennen den Audi MFC Verkaufsprozess und können danach arbeiten.
 - Audi MFC Verkäufer kennen die Grundlagen der Audi Technologie: Motoren, Getriebe und Antrieb
 - Audi MFC Verkäufer kennen Kommunikationstechniken und können diese im Verkauf anwenden.

Level 2	Tag 1: Montag	Tag 2: Dienstag	Tag 3: Mittwoch	Tag 4: Donnerstag	Tag 5: Freitag
8:30 - 9:30	Praxisphase Nachbereitung der Praxisphase	Kunde & Verkäufer Persönlichkeit	Kunde & Verkäufer Selbst- und Zeitmanagement	Kunde & Verkäufer Kunde Kundenwert Kundenbefindlichkeit	Praxisphase Wissenstest Vorbereitung der Praxisphase
9:30 - 10:30	Audi Technologie Lenkung & Karosserie	Audi Technologie Lenkung & Karosserie	Audi Technologie Infotainment & Komfortausstattung	Audi Technologie Infotainment & Komfortausstattung	Audi Technologie Elektronische Regelsysteme & Fahrerassistenzsysteme
Pause					
11:00 - 12:00	Audi TT	Audi Q5 Audi Q7	Audi A8	Audi Cabriolet	Audi S-Modelle
12:00 - 13:00 Mittag					
13:00 - 14:00	SK Verhandlungstechnik	SK Einwandbehandlung	SK Reklamationsmanagement	SK Verkaufpsychologie	Audi MFC Verkaufsprozess Poster
14:00 - 15:00	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L2.1	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L2.3	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L2.5	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel vor Plenum Verhaltenstraining L2.7	
Pause					
15:30 - 17:15	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L2.2	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L2.4	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L2.6	Audi MFC Verkaufsprozess Rollenspiel in der Gruppe Verhaltenstraining L2.8	Feedback
17:15 - 17:30	Feedback	Feedback	Feedback	Feedback	

Level 2: Struktur

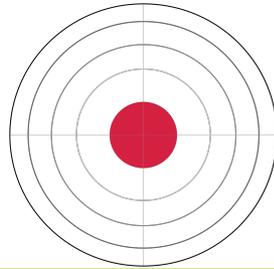
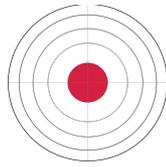
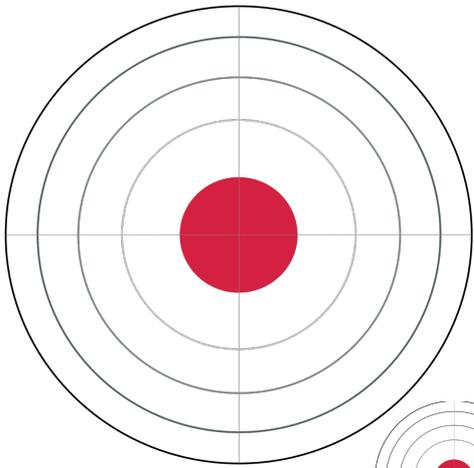
- Kunde & Verkäufer
- Audi Technologie & Modelle
- Soziale Kompetenz
- Audi MFC Verkaufsprozess



Level 2: Ziele

Unter Berücksichtigung der Abteilungskultur: Schwerpunkt Teambuilding

- Audi MFC Verkäufer kennen ihren Persönlichkeitsindex und wissen deren Bedeutung in der Gruppe.
- Audi MFC Verkäufer können ihre Zeit effektiv nutzen und Aufgaben effizient umsetzen.
- Audi MFC Verkäufer kennen den Kundenwert, die Kundenbefindlichkeit und die Kundenreaktanz.



Level 2: Ziele



- 
- Audi MFC Verkäufer können mit Kundeneinwänden umgehen.
 - Audi MFC Verkäufer kennen Verhandlungsstrategien.
 - Audi MFC Verkäufer können kundenfreundlich auf Reklamationen reagieren.
 - Audi MFC Verkäufer kennen die Grundlagen der Audi Technologie: Lenkung, Karosserie, Infotainment, Komfortausstattung, Regelsysteme, Fahrerassistenzsysteme

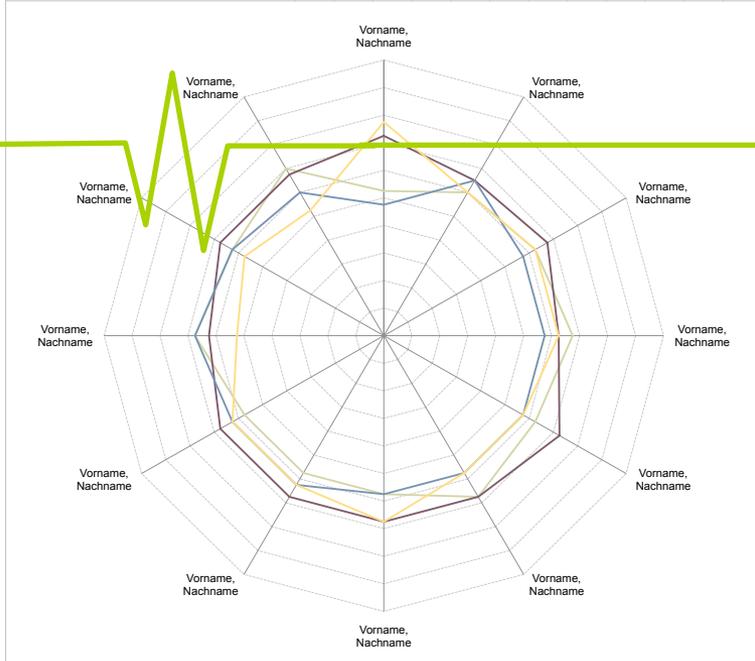


Kompetenz

- Lernen lernen – Inhalte verstehen
- Primär-Lernkonzept: Direkte Wissensvermittlung bei stabilen Inhalten
- Meta-Lernkonzept: Methoden zur selbständigen Erarbeitung und Aktualisierung von veränderlichen Inhalten
- Trainieren im Training
- Lernen und Anwenden im Mitarbeiter Fahrzeug Center

[move success]

Trainer												
Datum												
Teilnehmer	Vorname, Nachname											
	PunktD											
Dominant (extrovertiert)	21	24	25	27	25	27	23	23	23	27	25	28
Initiativ (menschensorientiert)	29	26	27	25	29	27	27	27	27	25	27	27
Stetig (introvertiert)	19	26	23	23	23	23	23	25	25	27	25	24
Gewissenhaft (aufgabenorientiert)	31	24	25	25	23	23	27	25	25	21	23	21
Kontrollsumme 100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Messung

- Lerntypenbestimmung
- Persönlichkeitsindex, Teamleistungsindex
- Prozessleistung
- Verhalten
- Wissen



Projekt

am Puls

Danke

[move success]