



## Volvo setzt Maßstäbe mit vernetzter Ausbildung: Gemeinsam lernen und Kunden noch besser betreuen

Volvo setzt Maßstäbe mit vernetzter Ausbildung: Gemeinsam lernen und Kunden noch besser betreuen - Verzahntes Trainingsprogramm für Mitarbeiter der Volvo Partnerbetriebe - Verkäufer und Serviceberater trainieren gemeinsam die Grundlagen - Vier speziell auf Autohandel abgestimmte Trainingsmodule - Volvo Car Germany setzt neue Maßstäbe im Automobilhandel: Der Importeur der schwedischen Premium-Marke bildet die Mitarbeiter seiner Partnerbetriebe nun größtenteils gemeinsam aus - ganz gleich, ob sie Automobil-, Teile- und Zubehörverkäufer oder Serviceberater werden wollen. Ziel der in Deutschland einzigartigen vernetzten Ausbildung ist eine noch bessere Zusammenarbeit der einzelnen Bereiche im Autohaus, was wiederum die Kundenbetreuung verbessert. Der erste "Jahrgang" mit 31 Teilnehmern hat sein Trainingsprogramm jetzt erfolgreich abgeschlossen. Das vom Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) zertifizierte Trainingsprogramm gliedert sich in insgesamt vier aufeinander aufbauende Trainingsmodule. In den ersten Einheiten werden für alle Bereiche erforderliche Kompetenzen und Soft Skills wie beispielsweise Stressbewältigung, Zeitmanagement sowie Motivation gemeinsam gelernt. Anschließend werden die auf die jeweilige Position abgestimmten Anforderungen gesondert trainiert. Ebenso werden die bereits ausgebildeten, seit mehreren Jahren im Betrieb arbeitenden Verkäufer temporär passend in die Ausbildung integriert. Gemeinsame Themen werden gemeinsam trainiert, spezifische Themen spezifisch. So sind die Mitarbeiter unserer Partnerbetriebe bestens auf ihr jeweiliges Fachgebiet vorbereitet, entwickeln zugleich aber auch das notwendige Verständnis für den jeweils anderen Bereich", erklärt Thomas Weber, Direktor Händlernetz-Entwicklung der Volvo Car Germany GmbH. Der erste "Ausbildungsjahrgang" hat das neue Trainingsprogramm im Februar 2015 abgeschlossen - und der Erfolg der vernetzten Ausbildung gibt Volvo Recht. "Die Teilnehmer tauschen sich untereinander aus, vernetzen sich und halten Kontakt", ergänzt Thomas Weber. Die einzelnen Ausbildungsmodule dauerten jeweils eine Woche. Dazwischen fand eine vier- bis sechswöchige Praxisphase zur Einarbeitung und Vertiefung der Kenntnisse im Händler-Betrieb statt. Erstmals wurden die Trainings dabei nicht nur in Schulungsräumen, sondern beispielsweise auch in der Dialogannahme einer Werkstatt durchgeführt. Unterstützt wurden die Volvo Trainer von Schauspieler Hannes Hellmann, der den künftigen Verkäufern und Serviceberatern im Rahmen des zweiten Moduls unter anderem die Kommunikationsmodelle und die dazugehörigen Techniken und Werkzeuge vermittelt hat. In Rollenspielen wurden beispielsweise Kundengespräche simuliert. Im Rahmen der dritten Trainingseinheit stand neben Recht, Marketing und Gesprächstechniken zudem eine Exkursion nach Göteborg, der Heimatstadt von Volvo, auf dem Programm. Dort lernten die Teilnehmer die Volvo Zentrale, das Werk Torlanda und Fahrzeugtests im hauseigenen Sicherheitszentrum kennen. Der zweite "Ausbildungsjahrgang" startet im April 2015. Seit 2003 hat Volvo bereits jeweils rund 400 Serviceberater sowie Verkäufer ausgebildet. Im Rahmen der ZDK GASB-Re-Zertifizierung im vergangenen Jahr hat das Unternehmen die Trainings aktualisiert und ausgeweitet, sodass es nun ein ganzheitliches und themenübergreifendes Programm anbietet und dabei die eigenen Markenwerte einbindet - damit nimmt Volvo eine Führungsrolle im Automobilhandel ein. -br ->Olaf H. Meidt ->Leiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Events und Sponsoring ->Volvo Car Germany GmbH ->Tel.: +49 (0) 221 9393 105 ->Mobil: +49 (0) 172 6999 145 ->olaf.meidt@volvocars.com ->img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n\_pinnr\_=589020" width="1" height="1">

### Pressekontakt

Volvo

50996 Köln

### Firmenkontakt

Volvo

50996 Köln

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage