

## Deutlicher Nachhall

Verbesserte Service- und Verkaufsprozesse werden im heutigen Wettbewerb immer bedeutsamer. Die wichtigen Fragen hierbei sind: Wie kann ein Unternehmen die Abläufe vereinfachen und Standardprozesse bilden? Dabei gleich gruppenübergreifende Prozesse synchronisieren sowie Schnittstellenproblematik und unnötige Arbeitsschleifen vermeiden?

Speziell für den Gebrauchtwagenbereich hat die Wagner Beratungsgesellschaft mbh die Software „GeWinn“ entwickelt und mit begleitenden Maßnahmen umrahmt.

Bevor ein Autohaus „GeWinn“ einsetzt, unterzieht es sich einer umfangreichen Ist-Analyse. Die Bereiche: Hereinnahme und Bewertung, Aufbereitung, Controlling, Vertrieb/Verkaufssteuerung, Kundenbindung und Neukundengewinnung und das QM-System stehen auf dem Prüfstand.

Die Mitarbeiter von Wagner Beratung machen somit den aktuellen Stand der betrieblichen Abläufe transparent. Mithilfe eines verdeckten Service Tests (Mystery Shopping), einer Kundenbefragung oder einer Beobachtung sucht der Dienstleister nach Schwachstellen. Eventuelle Probleme lassen sich so identifizieren

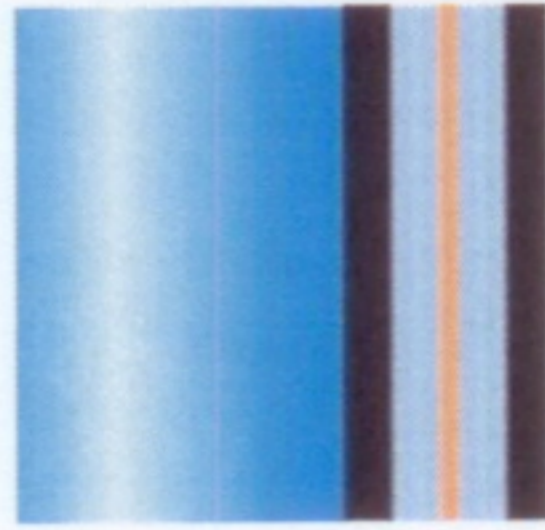
und dokumentieren. Bei diesem Schritt bindet das Konzept von Wagner Beratung bewusst alle Beteiligten mit ein. Durch gezielte Fragen der externen Berater sollen die Mitarbeiter selbst Verbesserungspotenziale erkennen. Dies fördert die Akzeptanz in der Belegschaft und wirkt nachhaltiger. Auf Grundlage der Ist-Analyse erstellt Wagner

Beratung in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern bedarfsgerechte Maßnahmenpläne und setzt diese im Einzel- und Gruppencoaching sowie in Workshops unmittelbar vor Ort um.

Nachhaltig und dauerhaft – nur so lassen sich Prozesse erfolgreich und gewinnbringend optimieren.

Wagner Beratung empfiehlt daher eine regelmäßige Erfolgskontrolle auf Basis eines Mystery Shopping oder einer Kundenbefragung. Das Gesamt-Controlling erfolgt über ein Internet-Portal. Nachdem die Beratungsgesellschaft die Daten ausgewertet hat, stellt sie die Instrumente wie Analysen, Maßnahmen und Kennzahlen online und aktualisiert diese permanent. Das Portal gewährleistet den höchsten Sicherheitsstandard durch SSL-Verschlüsselung.

In Kombination mit einem Diskussionsforum, einem Daten-



### TOP-BEWERBUNG 2007

<b>Name:</b>	GeWinn
<b>Produkt:</b>	Beratungskonzept inklusive Software
<b>E-Mail:</b>	info@wagner-beratung.de
<b>Web:</b>	www.wagner-beratung.de

erfassungs- und Analysetool, einer Internetkamelalösung und Bildergalerien werden die implementierten Maßnahmen nachhaltig verfolgt. Ergebnisse lassen sich in Tabellen exportieren und Fragebögen offline bearbeiten.

Der Fokus des gesamten Konzepts liegt auf einer qualitativ hochwertigen Kommunikation. Durch die Prozessberatung garantiert Wagner Beratung das Gebrauchtwagen-Managementsystem nachhaltig zu optimieren.



**Klaus Wagner will Qualität in allen Bereichen eines Kfz-Betriebs: im Service und im Verkauf, bei Neu- und Gebrauchtwagen. Er hat sich mit seiner Beratungsgesellschaft auf Qualitätsmanagement und Mystery Shopping spezialisiert.**