



Ist-Situation:

Haustechnik-Unternehmen, die Wartungen von Heizkessel und Thermen anbieten haben erkannt, dass das die beste Lösung ist, um **den Kunden an das Unternehmen zu binden**.

Diese Strategie trägt maßgeblich dazu bei, einen **Stammkundenstock** aufzubauen, der einen berechenbaren Deckungsbeitrag im Geschäftsjahr liefert.

Damit auch **Geld zu verdienen**, ist die andere Seite. Viele Unternehmer sind mit dem erwirtschafteten Deckungsbeitrag unzufrieden.

Meist liegt es daran, dass die Organisation zu viel Zeit in Anspruch nimmt. Oft fehlen auch das nötige Wissen und die erforderliche Ausbildung um Führungskräfte bzw. den Chef wirkungsvoll zu entlasten.

Dazu biete ich Informationen und Fortbildung an:

ZIEL ist:	<ul style="list-style-type: none"> Der Kundendienst läuft völlig autonom – ohne Zutun des Chefs! Wartungstermine werden über Jahre fix vergeben und 100%-ig eingehalten! Im System geht nie ein Kunde, nie eine Rechnung verloren!
------------------	---

Ihre Investition für das Modul 1 Wartung und Reparatur	Inkludiert ist die Vorbereitungszeit und eine CD mit Dokumenten und derzeit 19 Formulare, die auf der Seite http://www.shkplus.com/947 beschrieben sind. Unter anderen: <ul style="list-style-type: none"> Die Wartungsvereinbarung (der Wartungsvertrag) inkl. Preisliste Beiblätter zur Wartungsvereinbarung für Öl/Gas/Wärmepumpe/Pellets/Scheitholz und Hackgut Die erweiterte Wartung der Haustechnikanlage für SHK-Installateure Wartung einer Wohnraumlüftung (Eigenleistung + Fremdleistung) Kundenerhebungsblatt für Wartung und Reparatur (Kundendatenbank) Die Einbindung Ihres Firmenlogos Das Anlegen einer entsprechenden Fußzeile für Formulare und Dokumente Alles Word-Dateien, die von Ihnen beliebig angeglichen oder auf Ihr Unternehmen zugeschnitten werden können. Dazu kommen die Fahrtkosten und wenn erforderlich Hotelkosten (NF).
---	---

Weiterführendes Modul 2 Bauübergabe und Dokumentation Getrennt buchbar, setzt nicht das Modul1 voraus!	Die Bauübergabe mit allen erforderlichen Unterlagen zur Dokumentation der installierten Haustechnik für ein Wohnhaus ist ein weiteres Modul. Es kann schon im Vorfeld gelöst werden, weil es das Ziel ist , zu einer Wartungsvereinbarung zu kommen. Der Inhalt: <ol style="list-style-type: none"> 1. Wie es gelingt, bei der Baustellenübergabe auch eine Wartung zu verkaufen! 2. Der Weg, um eine komplette Dokumentation mit wenigen Klicks zu erstellen Dazu gibt es die Unterlagen und Dateien, die mit Ihrem Logo und der entsprechenden Fußzeile versehen werden. Mehr dazu finden Sie unter: http://www.shkplus.com/1068 Rechnen Sie mit den gleichen Kosten wie bei Modul 1. Allerdings ist es nicht zwingend erforderlich dazu einen Workshop abzuhalten, es vereinfacht aber die Umsetzung
---	---



Beide Module sind getrennt buchbar! Wenn Sie bereits einen funktionierenden Kundendienst haben, dann lassen sich auch beide Trainings an einem Tag umsetzen. Das Modul 2 setzt nicht voraus, dass Sie einen Wartungsdienst installiert haben. Fordern Sie bitte dazu ein Angebot an.

Ort:	Nach Vereinbarung	Termin:	Nach Vereinbarung
Zeitaufwand – Teamcoaching	€ 129,-/Stunde	Unterlagen auf CD inkl. Vorarbeit	€ 449,- / Modul
Kilometergeld inkl. Anreisezeit	€ 0,82 / km	Nächtigung wenn erforderlich	Nach Aufwand
Von Ihnen zu organisieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Schulungs- bzw. Seminarraum, ausreichend belichtet • Ein Flipchart mit ausreichend Papier • Wenn möglich eine Pinwand • Ein Beamer – wenn möglich • Erstellung von Kopien zur Schulung • Hotel oder Pension für Nächtigung und Frühstück wenn erforderlich 		
Preise verstehen sich exkl. 20 % Mehrwertsteuer			

Vorgehensweise bei der Umsetzung des Wartungs & Reparaturmoduls:

Diese Vorgehensweise ist lediglich eine Empfehlung, die aus meiner Erfahrung mit Unternehmen, die einen Reparatur- und Kundendienst so nebenbei führen, resultiert.

Bei Unternehmen, die schon eine Kundendienstabteilung eingerichtet haben ist die Vorgehensweise anders, da wir mit einem bestehenden System arbeiten, das effizienter werden soll. Also so zu arbeiten, dass ein erzieltes Ergebnis und die eingesetzte Mittel in einem optimalen Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen.

Sie sehen in der Beschreibung der anschließenden Vorgangsweise, was für Sie selbst und Ihre Mitarbeiter an Informationen bereitgestellt werden muss. Das erfordert ein Vorgespräch.

Wartung/Service Reparaturen Modul 1 Aufwand und Ablauf wird den Erfordernissen situationsbezogen angepasst. Das ist unterschiedlich von Unternehmen zu Unternehmen!	<ul style="list-style-type: none"> • Wer macht mit? Chef, Innendienstverantwortliche(r), Kundendienst-Monteur/Techniker, Reparaturmonteure, Techniker, Verkäufer ... ?
	<ul style="list-style-type: none"> • Was genau soll erreicht werden? Was genau soll gewartet werden?
	Organisation: Interne und externe Abläufe <ul style="list-style-type: none"> • Kunden- Terminvereinbarungen neu organisieren! • Kunden anschreiben – Vorlagen • Anlegen eines Kalenders für jeden Wartungs- und Reparaturmonteur • Termineinteilung ohne Überschneidungen • Wie Sie es schaffen, Termine bei der Wartung einzuhalten • Wie organisieren wir den parallel laufenden Reparaturdienst? • Wie schaffen wir eine „Taggleiche Abrechnung“?
	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Dokumente und Formulare – Diskussion über deren Einsatz



Weitere mögliche Themen: Wartung/Service Reparaturen Modul 1	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfung der Fähigkeiten und Möglichkeiten zur Weiterbildung Wer kann was? Wer braucht welche Weiterbildung/Fortbildung?
	<ul style="list-style-type: none"> Umgang mit PC, Notebook und Tablets - wer kann schon damit umgehen?
	<ul style="list-style-type: none"> Umgang mit der Kundendatenbank (bestehende Systeme - Software) Kundendatenbank im Internet (Möglichkeiten)
	<ul style="list-style-type: none"> Welche Kundendaten sind erforderlich? Wie kommen wir ohne übermäßigen Aufwand an die Daten heran?
	<ul style="list-style-type: none"> Umsetzung im Unternehmen: Wer macht Was? Auflistung und Terminplan erstellen. Wie stellen wir sicher, dass wir das Projekt termingerecht umsetzen?

Vorgehensweise Baustellendokumentation in Verbindung mit Wartung

Bauübergabe & Dokumentation Verkauf der Wartung Modul 2 Aufwand und Ablauf wird den Erfordernissen situationsbezogen angepasst.	<ul style="list-style-type: none"> Die Bauübergabe Ablauf einer Bauübergabe – Einschulung und Verantwortung
	<ul style="list-style-type: none"> Die Bauübergabe als Motor für die Gewinnung von Wartungsvereinbarungen
	<ul style="list-style-type: none"> Training: Die Wartungsvereinbarung zu verkaufen ist ein Kinderspiel!
	Training: <ul style="list-style-type: none"> Was erwartet der Chef / das Unternehmen von mir? Was erwartet der Kunde von mir? Kundendienst versus Kundenbegeisterung – wo ist der Unterschied?
	<ul style="list-style-type: none"> Welchen Vorteil habe ich bei einem Kunden gegenüber einem Kundendienst-Techniker der Industrie?
	<ul style="list-style-type: none"> CI – Auftreten der Wartungstechniker und Reparaturmonteure – für Profis

Fordern Sie ein Angebot an! Sie entscheiden den Umfang der Leistung!
Telefon: +43 676 50 66 990

UNTERNEHMENSBEGLEITUNG - SHKPLUS – Support und Dienstleistungen für Haustechnikunternehmen



August F. Pichler

- Trainings & Workshops
- Organisation & Arbeitsmethodik
- Wartung & Service in Organisationen
- Vorträge
- Einzel – und Team-Coaching

- Formularwesen & Vorlagen für Installateure
- Kundendienst-Organisation & Reparaturen
- Kundenbeziehungsmanagement / Service
- Marketingorientierte Bad-Komplettsanierung
- Webdesign – Grafik – Mittel

Web: <http://www.augustpichler.at>
 Mail: ap@augustpichler.at

Web: <http://www.shkplus.com>
 Mail: office@shkplus.com