

## AUTOMOTIVE BERATUNGEN

### Prozessberatung aus Kundenoptik für Autohäuser und Garagen

#### Hintergründe

#### Worum geht es

Die stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessabläufen erfordert eine regelmässige Analyse der aktuellen Gegebenheiten. Das Hauptaugenmerk muss dabei auf die Fragestellung „Werden die Bedürfnisse unserer Kunden effizient erfüllt“, gerichtet werden. Gerade Dienstleistungsunternehmen wie Autohäuser und Garagen im Spannungsfeld zwischen Hersteller- und Kundenanforderungen sind in dieser Beziehung besonders gefordert.

#### Nutzen / Ziele

#### Was soll erreicht werden

Mit Hilfe von einfachen, aber bewährten Untersuchungsmethoden helfen wir Ihnen, Einsparungen und Potential für Prozessverbesserungen aufzuspüren und sichtbar zu machen. Ergänzend erhalten Sie Entscheidungsgrundlagen und Vorschläge für die Umsetzung. Mit diesen Prozessoptimierungen verbessern Sie die Kundenorientierung und erzielen Ertragssteigerungen.

#### Vorgehensweise

#### Wie arbeiten wir

Die Planung und Umsetzung der verschiedenen Arbeitsschritte erfolgt praxisorientiert und läuft nach folgendem Raster ab:

- Wir untersuchen zusammen mit Ihren Mitarbeitenden die Kundendienst- und/oder die Verkaufsprozesse. Die Arbeitsmethodik unterteilt sich dabei auf eine Dokumentenprüfung sowie Prozessbefragungen. Anschliessend wird vor Ort die Handhabung der Kundenkontakte (Telefon, Empfang) beobachtet und strukturiert aufgenommen. Die Erhebungsphase wird bei Bedarf mit einem Mystery-Test ergänzt.
- Durch unsere standardisierte Arbeitsweise fällt bei Ihnen mit Ausnahme einer kurzen Mitarbeiterinformation keine Vorbereitungszeit an.
- Die Resultate der verschiedenen Untersuchungen werden sofort ausgewertet und systematisch für Sie zusammengefasst.
- Bei der Abschlussbesprechung werden die Ergebnisse der Prozessanalyse präsentiert und Ihnen Verbesserungspotential und konkrete Handlungs- und Umsetzungsoptionen aufgezeigt.

#### Profil

#### Wer sind wir

Hubrun Beratungen GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit klarem Fokus. Unsere Kunden – Hersteller und Importeure von Autos und Motorräder, Garagen- und Retailgruppen, Autohäuser und Werkstätten – vertrauen auf unser persönliches Engagement und unsere grosse Automotive Erfahrung.

#### Kontakt

#### Wie erreichen Sie uns

Hans Brun | T +41 79 341 79 75 | [h.brun@hubrun.ch](mailto:h.brun@hubrun.ch) | [www.hubrun.ch](http://www.hubrun.ch)