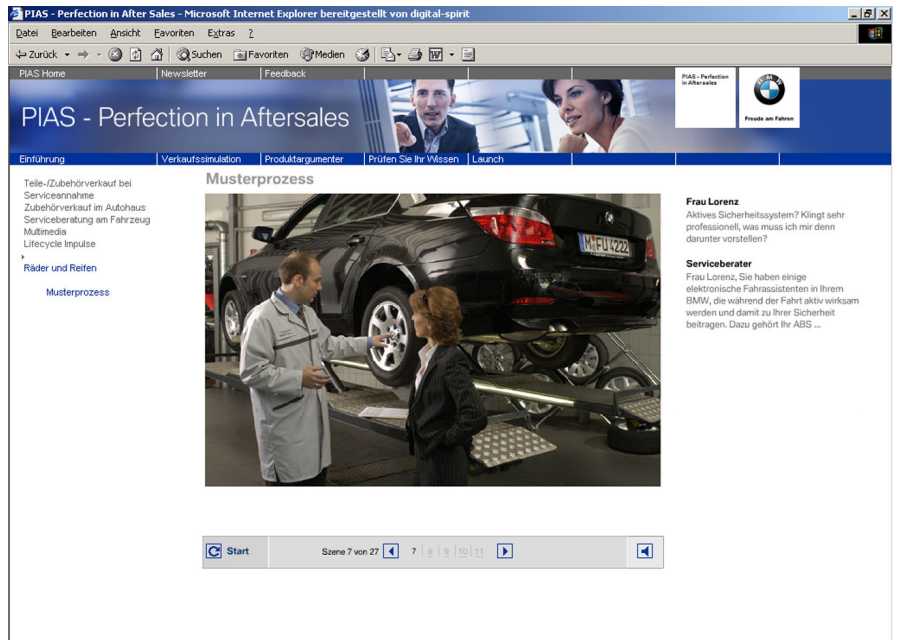


PIAS – Perfection in Aftersales

BMW schult Mitarbeiter im
Bereich Aftersales in
12 Ländern



Auftraggeber

BMW AG München

Zielgruppe

Serviceberater und Teile-/
Zubehörverkäufer bei BMW (Aftersales)

Features

PIAS - Perfection in Aftersales - ist ein in 14 Sprachen entwickeltes Web-gestütztes Portal für die Mitarbeiter im Bereich Aftersales in den internationalen Händlerbetrieben von BMW. Das Portal unterstützt die Mitarbeiter bei der professionellen und erfolgreichen Serviceberatung und dem Teile- und Zubehörverkauf. BMW verbessert durch PIAS die Qualität und die Ergebnisse im Bereich Aftersales.

In der von digital spirit realisierten Rubrik „Verkaufssimulation“ verdeutlichen Musterprozesse und Gesprächssimulationen anhand von (optional) audiounterstützten Fotostories, wie Kundengespräche zu Themen wie z. B. Telefonzubehör oder

Facelift-Elementen optimal ablaufen und fördern das generelle Verständnis für die Bereiche Cross Selling, Kundenbetreuung und Verkauf. In den Simulationen nimmt der Mitarbeiter die Rolle des Serviceberaters ein und lernt, in verschiedenen Abschnitten des Verkaufsgesprächs auf den Kunden einzugehen. Ein virtueller Coach führt den Lerner durch die gesamte Anwendung.

Mit Hilfe der Simulationen und abrufbarer Produkt- und Verkaufsargumente für alle Zubehörteile sind die Mitarbeiter in der Lage, kompetent und sicher in Verkaufsgesprächen zu agieren.