

OMNIplus Basic



Internationale After Sales-Schulung bei EvoBus für nachhaltige Kundenzufriedenheit

Auftraggeber
EvoBus GmbH, Stuttgart

Zielgruppe
Alle OMNIplus-Mitarbeiter im After Sales: Servicetechniker und weitere Mitarbeiter in den Servicewerkstätten

FEATURES

Die EvoBus GmbH ist das größte europäische Tochterunternehmen der Daimler AG und verantwortlich für die europäischen Busaktivitäten des Daimler-Konzerns. Die busspezifische Marke OMNIplus bündelt markenübergreifend alle Leistungen des After Sales Bereiches von EvoBus/Daimler Buses. Ein professioneller und verlässlicher Premium-Service ist im intensiven Wettbewerb entscheidend: Der erste Bus wird vom Vertrieb verkauft. Alle weiteren Geschäfte mit dem Kunden werden durch eine hohe Kundenzufriedenheit ausgelöst, die maßgeblich von der Produktqualität und den After Sales-Leistungen abhängt.

Die Mitarbeiter von EvoBus sollten in die Lage versetzt werden, ihre Kunden kompetent und ganzheitlich – also

auch über ihren eigenen Arbeitsbereich hinaus – beraten zu können.

Das Programm schult die Mitarbeiter in professioneller und erfolgreicher Serviceberatung und dem Teile- und Zubehörverkauf. Darüber hinaus dient es als Selbstlernmedium der obligatorischen Vorbereitung auf weitere Präsenzschnulungen zur Kundenzufriedenheit. Die Lernzeit beträgt ca. zwei Stunden.

Das Lernprogramm gliedert sich in Verkaufssimulationen und zugehörige Lernteile, Produkt- und Servicekapitel und einen abschließenden Wissenstest. Der modulare inhaltliche Aufbau des After Sales-Trainings von digital spirit schafft den Rahmen für zeitsparendes, unabhängiges und bedarfsgerechtes Lernen. Das ist notwendig, da die Ziel-

gruppe der Servicemitarbeiter beim Durcharbeiten der Inhalte häufig durch das Tagesgeschäft unterbrochen wird.

Bei der medialen Ausgestaltung wurde insbesondere auf eine hohe Werbewirkung geachtet. Damit soll in dieser internen Schulung das Bewusstsein für einen professionellen After Sales durch die Servicetechniker von EvoBus geschaffen werden.

Das Programm wurde anfänglich in Deutsch produziert und wird sukzessive in 15 weiteren Sprachen publiziert.

EvoBus verbessert durch diese Blended Learning-Maßnahme die Qualität und die Ergebnisse im After Sales.