

After-sales-Leiter: Vielfältige Aufgaben und Verantwortung

Umsatz generieren

- rückläufiges Marktvolumen!
- überfabrikantliche Services
- Flatrates
- Karosserie & Lack
- Potenzialaus-schöpfung
- Loyalisierung
- Garantien
- Segmente aktivieren
- Reifen
- Smart-Repair

Neue Technologien

- u. a. Assistenzsysteme im Programm aufnehmen
- alternative Antriebe
- autonomes Fahren
- E-Auto
- Konnektivität
- Elektronik

Wettbewerb

- Segment II/III-Bindung
- freie Werkstätten
- Netzdichte
- Preisimage
- Service-Ketten
- Standort
- Verschärfung der Wettbewerbssituation!

Kunde

- Anspruchsniveau steigt
- Preissensibilität
- Flexibilität
- reduzierte Loyalität
- Kundenzufriedenheit
- Loyalisierung
- Reklamationsmanagement
- Hol- und Bring-Service

Investment

- neue Antriebsarten
- Werkstattgeräte
- Dialogannahme
- IT-Services
- E-Infrastruktur
- Gebäude

After-sales-Leiter

Ihre aktuellen Aufgaben

Kommunikation

- individuelle Ansprache
- Service-Marketing
- Online-Termin-Anmeldung
- Kunden-App
- Dialogannahme
- soziale Medien
- Kunden informieren
- Daten-Management

Servicesteuerung

- Service-Börsen
- Mobilitätskonzepte
- Controlling & Planung
- Schadensteuerung
- Versicherungen
- Flotten-Service

Digitalisierung im Service – digitaler Service-Prozess

- E-Check
- flexible Prozesse
- Prozessoptimierung
- Online-Termin-Anmeldung

Innovative Kommunikation

- Service-Börsen
- digitaler Teilevertrieb
- Daten-Management und Daten-Verknüpfung

Mitarbeiter

- Personalsuche
- Qualifizierung
- Personalentwicklung
- Spezialisierung
- Schulung
- Entlohnung