



Beginn um 9 Uhr

Bei Anruf Ertrag

Wie Werkstattmeister bei der Auftragsannahme den richtigen Werkstattprozess einsteuern können



IHR REFERENT

Jan Honeck
von Trigonal GmbH



So funktioniert Zoom

Sie haben Fragen? Schreiben Sie uns einfach im Chat!

Fragen zum Thema werden während der Präsentation im Chat gesammelt und am Ende von den Referenten beantwortet.



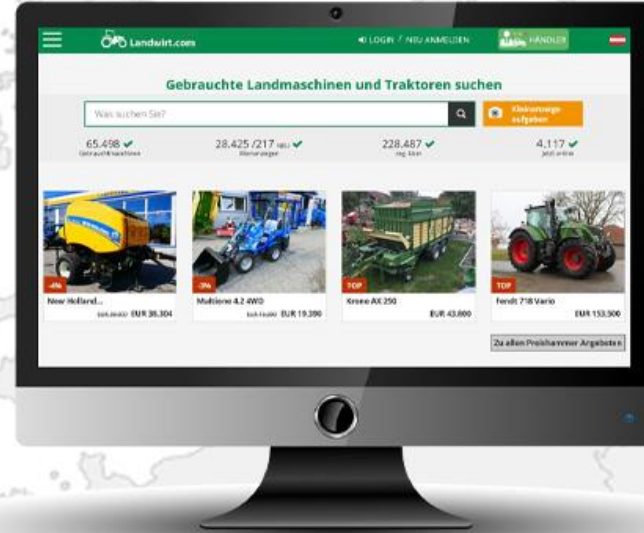
Chat



Raise Hand



Landwirt.com
Journal



Retargeting



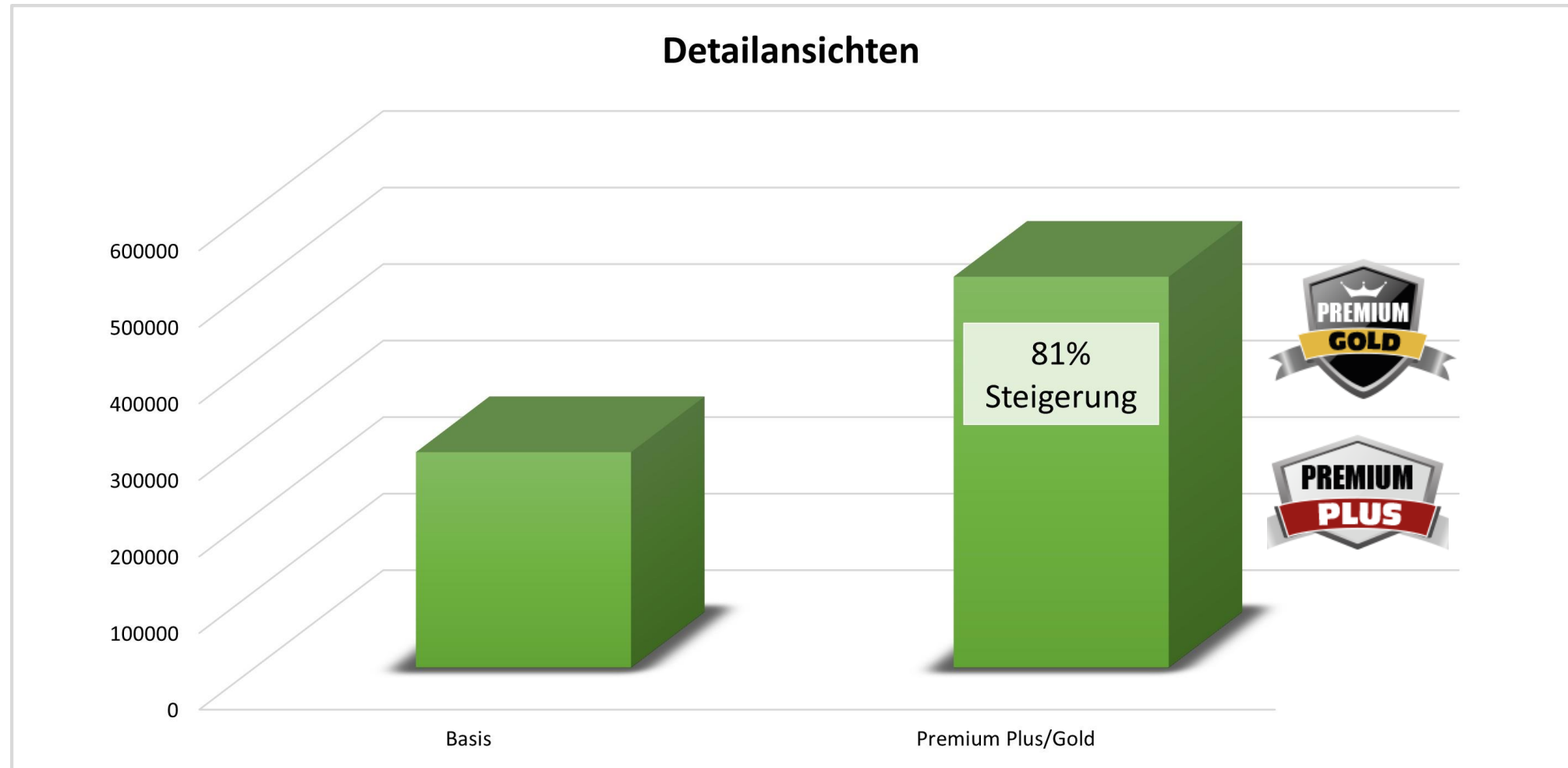
Landwirt.com
App



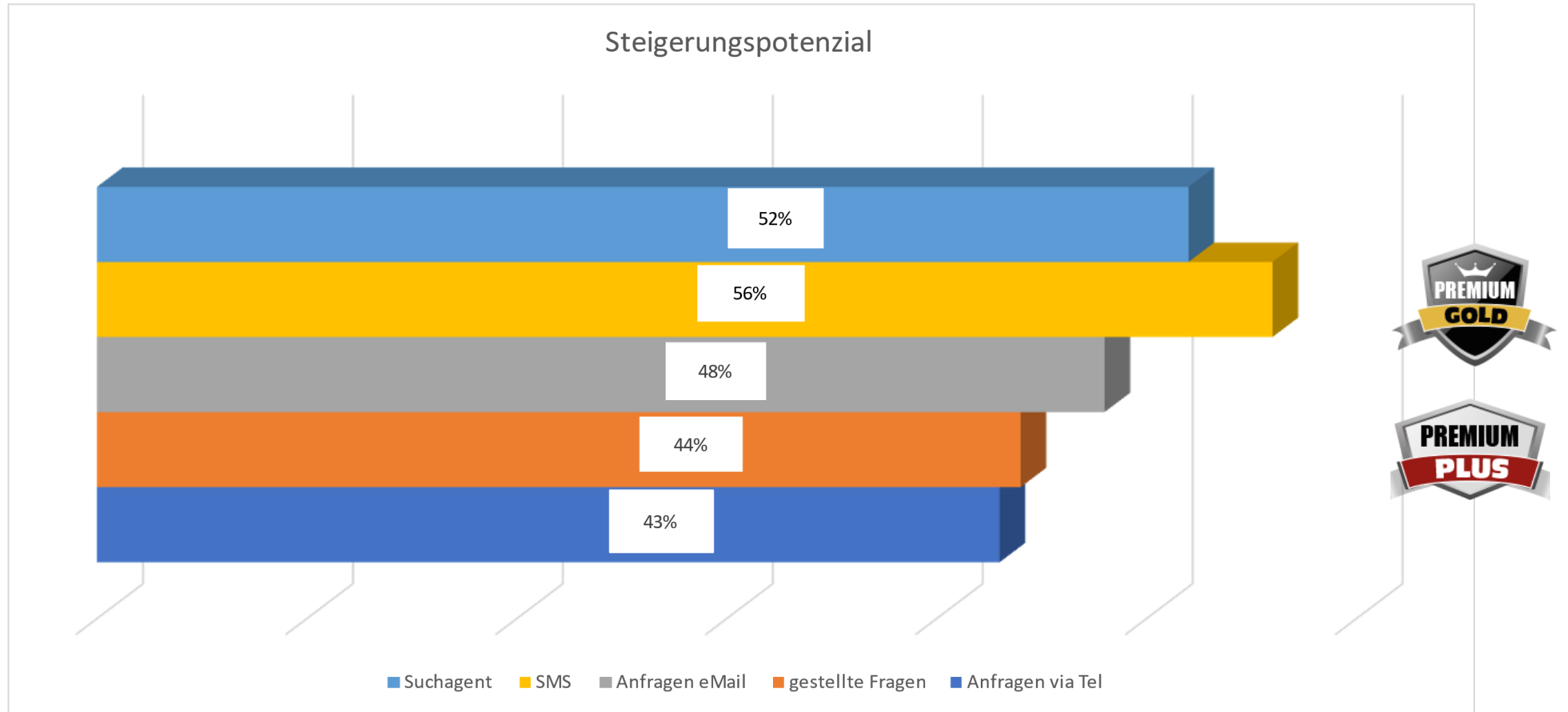
Social Networks

Landwirt.com NET works ...

Mehr Erfolg als Premium Plus und Gold Händler



Mehr Erfolg als Premium Plus und Gold Händler



Herzlich Willkommen

Bei Anruf Ertrag - wie Werkstattmeister bei der Auftragsannahme den richtigen Werkstattprozess einsteuern können!

...schön, dass Sie da sind!

...60 Minuten AfterSales - Webinar

Ablauf

- 1. Vorstellung**
- 2. AfterSales**
- 3. Prozess**
- 4. Fragen**

Das Team der Trigonal Beratung und Training GmbH.

- seit 2007 Landtechnik
- Aktuell 7 Trainer, Berater und Coaches
- Kooperationspartner des Bundesverbandes LBT
- In 2019 ca. 200 Mann-Tage in der Landtechnik



Jan Honeck

#35 Jahre #Verheiratet
#18 Jahre Landtechnik
#Service #ET #Vertrieb
#BW #Tauberbischofsheim
#Jagd #MTB



- **Kernkompetenzen**

- After Sales - Serviceleiter-/ techniker
- Prozesse und Kundenorientierung
- Verkaufstraining und Coaching
- Entwicklung von Führungskräften und Mitarbeitern
- Händlerentwicklung
- Messetraining
- Interim Management

Kontakt: Mobil. 0171/ 496 71 72 eMail. jan.honeck@tbut.de

Das Team der Trigonal Beratung und Training GmbH.

Auszug Kundenliste:

Hersteller

- CNH Industrial
- CLAAS
- Kubota
- SDF
- John Deere
- Saphir
- Vantage Agrometius
- Müthing
- Annaburger
- Köckerling
- DeLaval

Händler

- August Bruns
- NewTec
- AGRAVIS
- RWZ Rhein Main
- Raiffeisen Waren
- BayWa
- Claas Main Donau
- Claas Bordesholm
- Fricke Landmaschinen

Das Team der Trigonal Beratung und Training GmbH.

Themen:

- Strategie-Entwicklung
- Unternehmensführung
- Mitarbeiterführung
- Vertrieb
- Ersatzteilwesen
- Werkstattprozesse
- Bereichsübergreifende Zusammenarbeit
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Teamentwicklung
- Azubis/Ausbilder



Das Landtechnikunternehmen



Verkauf

Werkstatt

Ersatzteillager

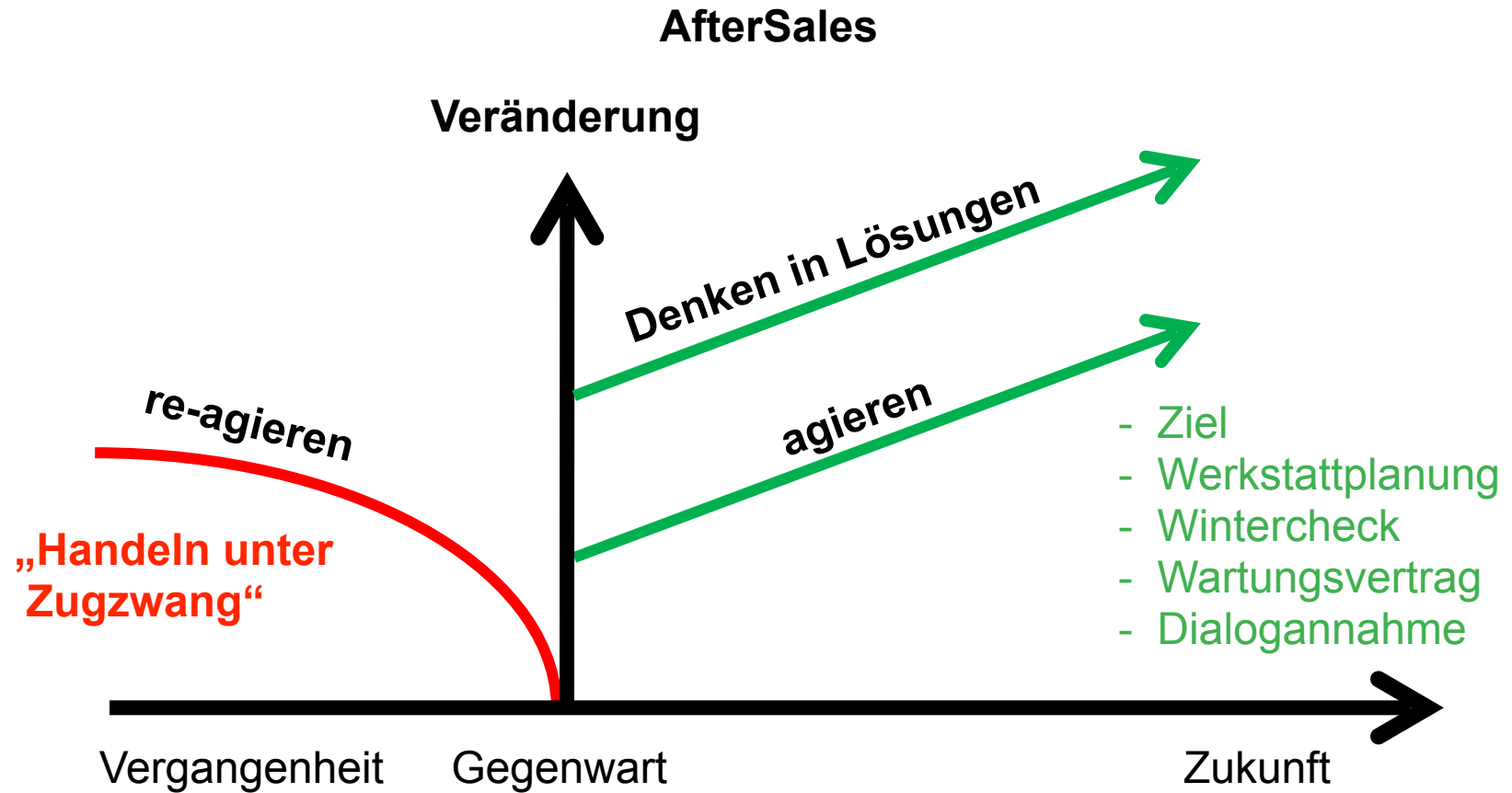
Das Landtechnikunternehmen

1. Wie hoch ist der %-Anteil von WS und ET im Deckungsbeitrag des Landtechnikunternehmens?

Verkauf

Werkstatt

Ersatzteillager



2. Wie oft passen Sie ihren Stundenverrechnungssatz an?

AfterSales

DENKEN IN LÖSUNGEN

WER VERÄNDERUNGEN
ERKENNT, BEHERRSCHT UND
SOGAR HERBEIFÜHRT WIRD
NICHT SELBST VON DIESEN
BESTIMMT.

Der Werkstattprozess.

Warum ruft ein Kunde bei der Werkstatt seines Händlers an?

Der Werkstattprozess.

Warum ruft ein Kunde bei der Werkstatt seines Händlers an?

1. Akute technische Problem - Maschinen steht

Der Werkstattprozess.

Warum ruft ein Kunde bei der Werkstatt seines Händlers an?

1. Akute technische Problem - Maschinen steht
2. Technische Probleme/ Fragen - Maschine läuft noch

Der Werkstattprozess.

Warum ruft ein Kunde bei der Werkstatt seines Händlers an?

1. Akute technische Problem - Maschinen steht
2. Technische Probleme/ Fragen - Maschine läuft noch
3. Eine Wartung der Maschine steht an

Der Werkstattprozess.

Warum ruft ein Kunde bei der Werkstatt seines Händlers an?

1. Akute technische Problem - Maschinen steht
2. Technische Probleme/ Fragen - Maschine läuft noch
3. Eine Wartung der Maschine steht an

Was bedeutet das für die Werkstatt?

Im ersten Schritt steht fest, es gibt einen Auftrag!

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Kunde

Maschine

Fahrzeug.Nr.

Betriebsstunden

Sonderinspektion

(Umfang des Auftrages)

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion

(Umfang des Auftrages)

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion

(Umfang des Auftrages)

technische Unterstützung am Telefon

> keine Lösung nach **10 min.**
Kommt Masch. in die Werkstatt oder soll
ein Monteur raus fahren?

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Auftragsart festlegen

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion

(Umfang des Auftrages)

technische Unterstützung am Telefon

> keine Lösung nach **10 min.**
Kommt Masch. in die Werkstatt oder soll
ein Monteur raus fahren?

Der Werkstattprozess.

Fall 1: Akute technische Probleme/ Maschine steht

Kunde ruft an

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion

(Umfang des Auftrages)

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

technische Unterstützung am Telefon

> keine Lösung nach **10 min.**
Kommt Masch. in die Werkstatt oder soll
ein Monteur raus fahren?

Auftragsart festlegen

Termin abstimmen

**Zeiterfassung
Werkstattleiter**

Automatisch
oder Manuell

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Werkstattleiter - Pro Aktiv:

Wieviele Betriebsstunden hat ihre Maschine aktuell?

Interne Prüfung:

Stehen Sonderinspektionen an?

Sind weitere Arbeiten an der Maschine offen?

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Verändert sich der Umfang des Auftrags wirkt sich das auf die Werkstattplanung aus! - Jetzt können Sie noch planen.

Kunde

Inspektion

(Umfang des Auftrages)

Pro Aktiv:

Betriebsstunden hat ihre Maschine aktuell?

Interne Prüfung:

Stehen Sonderinspektionen an?

Sind weitere Arbeiten an der Maschine offen?

Garantiewarbeiten Landtechnik

„Pro Jahr legt ein Fachbetrieb 66.200 Euro bei Garantiewarbeiten drauf“

Betriebsvergleich LandBauTechnik Bundesverband 2014

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Auftragsabstimmung:

1. Kundenanliegen

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Auftragsabstimmung:

1. Kundenanliegen
2. Zusatzgeschäft

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

Auftragsabstimmung:

1. Kundenanliegen
2. Zusatzgeschäft

Sonderinspektion/ Garantiewerke/ ET Aktionen (Schleppersitz)
Kundendienst (Bei 950 Betr. = 1000 KDD)

Der Werkstattprozess.

Fall 2 oder 3: Planbare Arbeit

Kunde ruft an

Annahme & erste Diagnose

Auftrag erstellen

Annahme & erste Diagnose

Auftragsabstimmung:

1. Kundenanliegen
2. Zusatzgeschäft

Auftragsart festlegen

Termin abstimmen

Kunde

Maschine
Fahrzeug.Nr.
Betriebsstunden
Sonderinspektion
TüV
(Umfang des Auftrages)

**Zeiterfassung
Werkstattleiter**

Automatisch
oder Manuell

Der Werkstattmeister: „teuerster Mann der am wenigsten Zeit fakturiert“

Der Werkstattmeister: „teuerster Mann der am wenigsten Zeit fakturiert“

Rechenbeispiel:

Berechnung der technischen Auskunft, erste Diagnose,
Auftragserfassung, Dialogannahme

Bei 5 Aufträgen pro Tag
a 15 Minuten des Werkstattleiters
Stundensatz 80 Euro

Tag	Woche	Jahr
-----	-------	------

Der Werkstattmeister: „teuerster Mann der am wenigsten Zeit fakturiert“

Rechenbeispiel:

Berechnung der technischen Auskunft, erste Diagnose,
Auftragserfassung, Dialogannahme

Bei 5 Aufträgen pro Tag
a 15 Minuten des Werkstattleiters
Stundensatz 80 Euro

Tag	Woche	Jahr
100 Euro		

Der Werkstattmeister: „teuerster Mann der am wenigsten Zeit fakturiert“

Rechenbeispiel:

Berechnung der technischen Auskunft, erste Diagnose,
Auftragserfassung, Dialogannahme

Bei 5 Aufträgen pro Tag
a 15 Minuten des Werkstattleiters
Stundensatz 80 Euro

Tag	Woche	Jahr
100 Euro	500 Euro	

Der Werkstattmeister: „teuerster Mann der am wenigsten Zeit fakturiert“

Rechenbeispiel:

Berechnung der technischen Auskunft, erste Diagnose,
Auftragserfassung, Dialogannahme

Bei 5 Aufträgen pro Tag
a 15 Minuten des Werkstattleiters
Stundensatz 80 Euro

Tag	Woche	Jahr
100 Euro	500 Euro	22.000 Euro

Wieviel Know-how und Zeit investiert der Werkstattleiter tatsächlich pro Werkstattauftrag?

Welche Fragen habe Sie?

Nutzen Sie die Zeit jetzt für sich und Ihr Unternehmen.

Zum Beispiel mit einem interaktiven Online Training abgestimmt auf Ihren Bedarf und das praxisorientiert ...und Sie werden das Gefühl haben wir sind live bei Ihnen!

Sprechen Sie uns aktiv an!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Bleiben Sie gesund!

Herzliche Grüße

Jan Honeck

Trigonal Beratung und Training GmbH:

Große Diesdorfer Str. 22
39108 Magdeburg

Ihre persönlicher Ansprechpartner:

Jan Honeck

Mobil: +49 (0)171 - 4967172

Mail: jan.honeck@tbut.de

www.trigonal-gmbh.de