

# Herzlich Willkommen

**Bei gleichen Kosten mehr Ertrag durch  
kennzahlengestützte Produktivitätssteigerung  
im AfterSales**

Jan Honeck

# Jan Honeck

*Trainer & Berater*

#36 Jahre #Verheiratet  
#20 Jahre Landtechnik #Service #ET #Vertrieb  
#DE #Tauberbischofsheim #Jagd #MTB

Landmaschinenmechaniker - Meister  
Zertifizierter Unternehmensberater (IHK)

## Kernkompetenzen

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



# Das Team der Trigonal Beratung und Training GmbH.

## *Themen:*

- Unternehmensführung
- Mitarbeiterführung
- Ersatzteilwesen
- Werkstattprozesse
- Vertrieb
- Azubis/Ausbilder

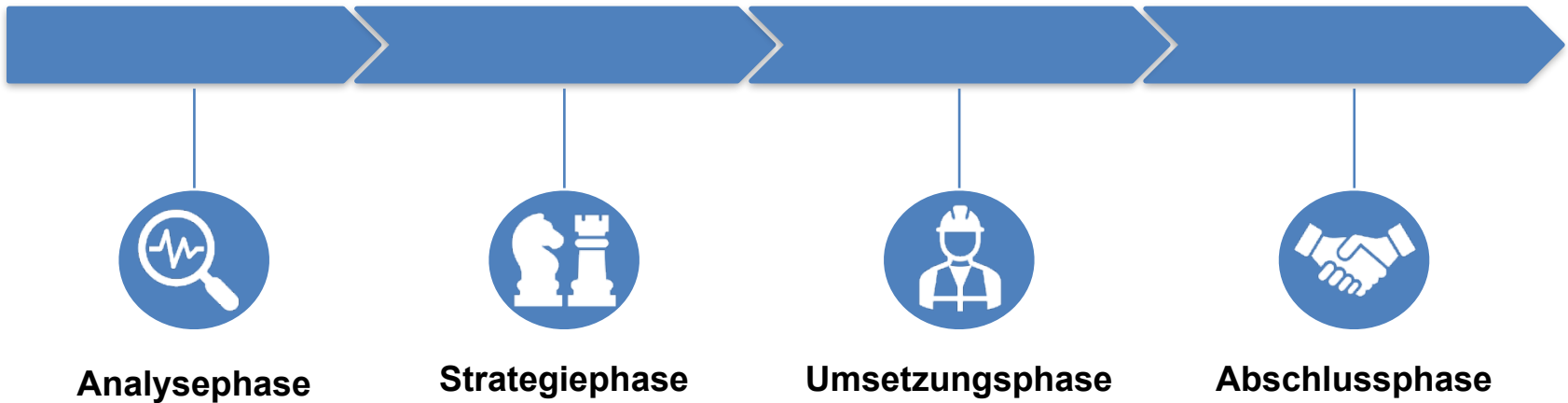


## *Auszug Kundenliste:*

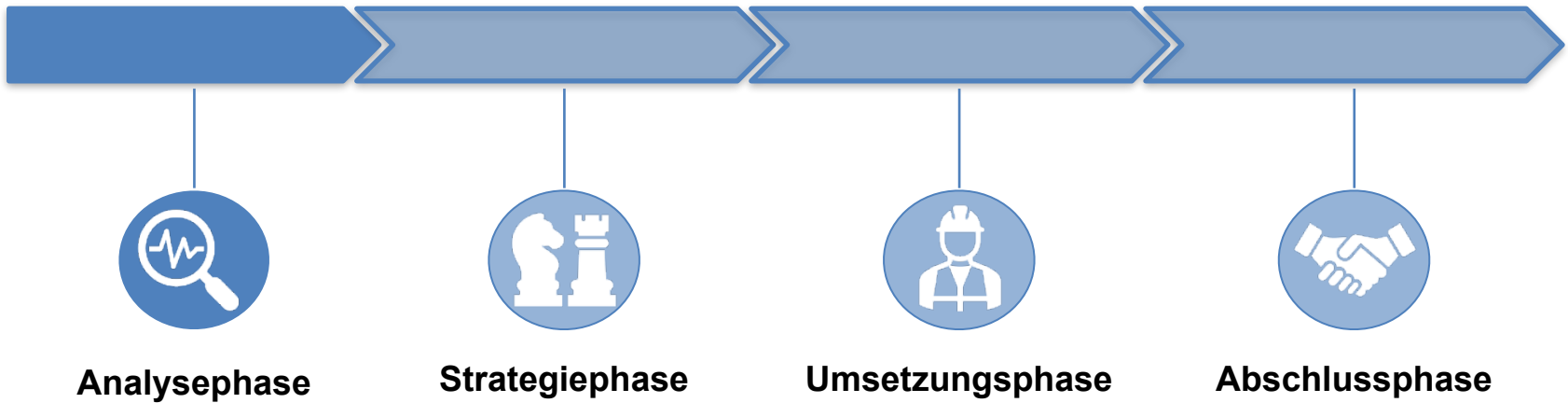
- CNH
- SDF
- CLAAS
- John Deere
- Komatsu
- Güttler
- Köckerling
- AGRAVIS
- RWZ Rhein Main
- Raiffeisen Waren
- BayWa



## Nachhaltige Händlerentwicklung im Bereich AfterSales in 4 Schritten



## Nachhaltige Händlerentwicklung im Bereich AfterSales in 4 Schritten



## Wie sieht die Umsetzung in der Praxis aus I:

Zur Identifizierung der konkreten Handlungsfelder werden im ersten Schritt Analyseinterviews mit den Beteiligten geführt.

- mit Inhaber/ Geschäftsleitung
- mit Werkstattmeister, Verkäufer und Ersatzteilverkäufern
- verschiedenen Mitarbeitern aus Service- und Kaufmännischem - Bereich

Welche Themenschwerpunkte haben die Interviews?

- Selbstorganisation
- Führungskommunikation und Inhalte
- Führungsverhalten
- After Sales - Vertrieb und Inhalte
- Unternehmenskultur
- Erfolgsfaktoren
- Herausforderungen
- Erwartungen zum Prozess

## Wie sieht die Umsetzung in der Praxis aus II:

Ergänzend zu den Interviews mit den relevanten Stakeholdern, findet eine **kennzahlenbasierte Auswertung der aktuellen Unternehmenssituation** statt.

### Fokus der Kennzahlenbasierten Auswertung

- Analyse der Zeitaufwendungen im Service Prozess
- Analyse der operativen Kennzahlen (Handel, Werkstatt, Ersatzteilwesen)
- Analyse der finanziellen Kennzahlen (optional)
- Benchmarking mit Pool von vergleichbaren Unternehmen der Branche

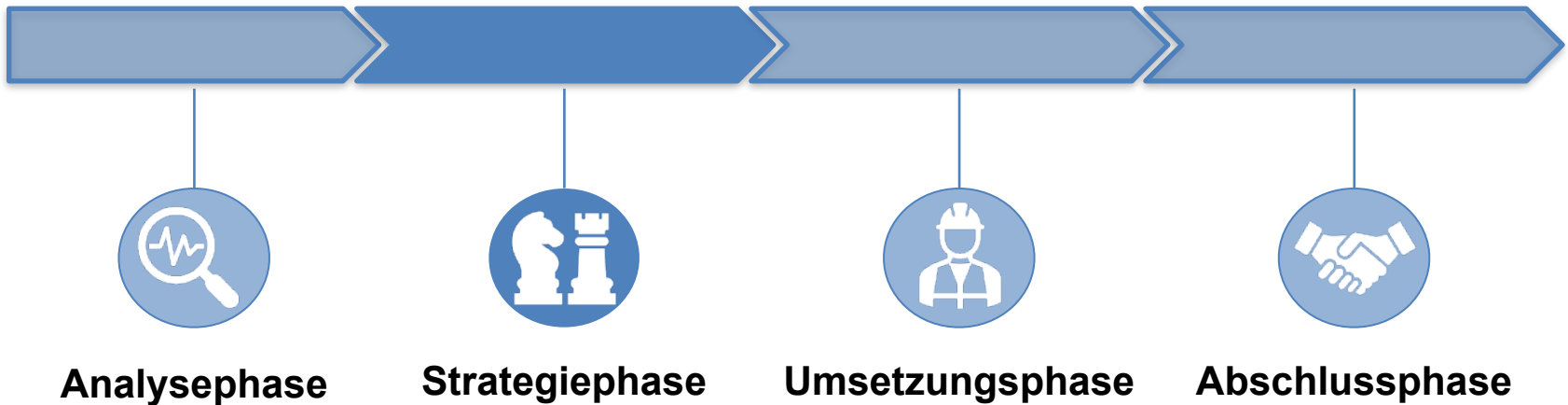
### Ergebnisse der Kennzahlenbasierten Auswertung

- Identifikation von negativen und positiven Entwicklungen
- Ampelbasiertes Benchmarking mit Identifikation von Red Flags
- Ausarbeitung von Ursache-Wirkungs-Zusammenhängen von Strategiephase

**1. Wie intensiv befassen Sie sich mit Kennzahlen im AfterSales?**



## Nachhaltige Händlerentwicklung im Bereich AfterSales in 4 Schritten



## Wie sieht die Umsetzung in der Praxis aus:

Ableitung der Strategie basierend auf kennzahlengestützten Auswertungen und brancheninternem Benchmarking.

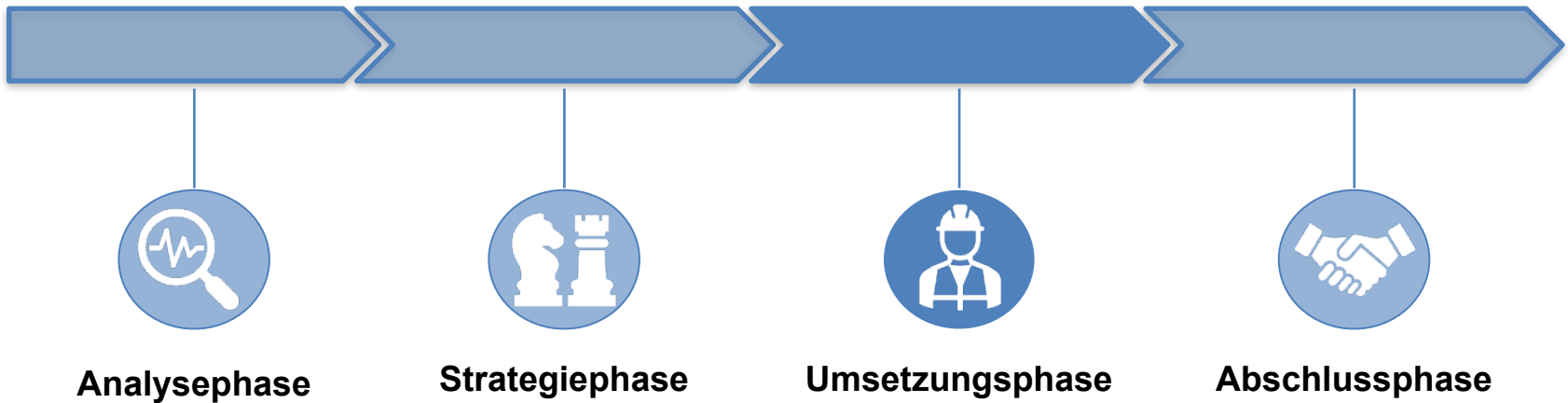
Wichtigste Schritte Strategiebildung:

- Entwicklung Vorschläge strategischer Maßnahmen
- Strategieworkshop
- Definition Maßnahmen
- Kaskadierung Strategie in operativen Maßnahmen
- Definition KPI Werte für Zielerreichung

Die Ergebnisse der Strategiebildung münden in der Entwicklung eines Implementierungsleitfadens.

## **2. Wer beschäftigt sich mit Strategie im AfterSales in Ihrem Hause?**

## Nachhaltige Händlerentwicklung im Bereich AfterSales in 4 Schritten



**3. Wieviele Neuerungsvorschläge pro Jahr erhalten Sie für den Bereich AfterSales von Ihren Verantwortlichen?**

## **Kick - Off.**

Projekt und Maßnahmenvorstellung bei allen relevanten Stakeholdern.

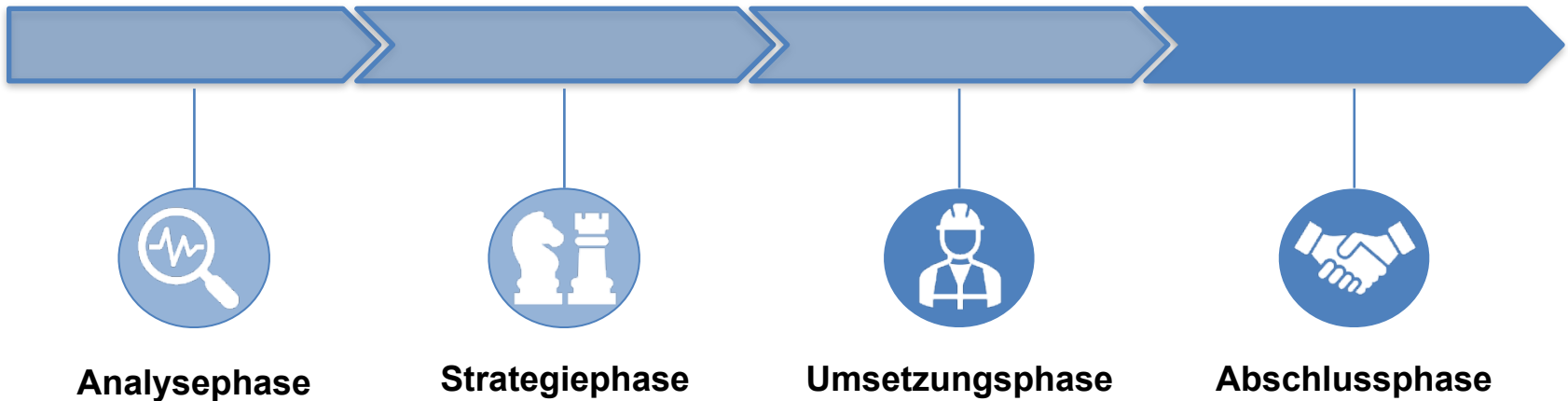
Die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen erfolgt basierend auf dem vordefinierten Implementierungsleitfaden.

Mögliche Individuelle Maßnahmen:

- Verantwortlich- und Zuständigkeiten schaffen/ -festlegen
- Prozessoptimierung im AfterSales
- Kennzahlen Auswertung/ Reporting
- Führungsverständnis und Kommunikation einführen
- Mitarbeiter Trainings im Bereich Kundenorientierung uvm.
- Führungskräfte Entwicklung
- Praxisbegleitung einzelner Akteure in Präsenz oder Online
- Online Begleitung

**4. Werden Kennzahlen „AfterSales“ im Unternehmen  
offen kommuniziert oder sogar Reportet?**

## Nachhaltige Händlerentwicklung im Bereich AfterSales in 4 Schritten





## Nachbesprechung

Nach Umsetzung des Implementierungsleitfadens und Abschluss des Projekts werden erreichte Ziele reflektiert. Der Abgleich des Soll-Ist Zustandes zeigt den Projekterfolg und liefert die Basis für weitere Verbesserungsmöglichkeiten.

Zum Sichern des erreichten Erfolgs und der Manifestierung der Verbesserungen im Tagesgeschäft, können regelmäßige Review Sessions stattfinden.

- In Präsenz
- Online z.B. Kennzahlenreporting abstimmen

## **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](mailto:jan.honeck@tbut.de)

[www.trigonal-gmbh.de](http://www.trigonal-gmbh.de)

Kooperationspartner

