



HSPSAS1H

Spezialisierung 1 | Audi Serviceassistent

Voraussetzungen

Folgende Trainings erfolgreich absolviert

- > Audi Fachkräfte Service
Grundlagentraining 3
(HGTFAS3H)
- > Audi Produkttechnik für
Serviceassistent_innen
(EM3APT1D)

Organisation

Ort | Teilnahmegebühr

siehe myLearn

Zusätzliche Kosten

Weitere Kosten wie Übernachtung/ Frühstück, Abendessen, Extras wie Parkgebühren, Telefon usw. werden von allen Teilnehmenden individuell vor Ort beglichen.

Dauer

2 Tage sowie
4 Live Online Training (LOT) à 90 Min.

Trainingsinhalte

In diesem Training führen Sie als Serviceassistent_in erfolgreich typische Kundengespräche in der Terminvereinbarung und Fahrzeugrückgabe. Sie wissen, wie Sie Konflikte und Reklamationen professionell behandeln

- > Terminvereinbarung
- > Fahrzeugrückgabe und Ersatzmobilität
- > Konflikt- und Reklamationsgespräche
- > Arbeiten im Team

Inhalte der nachfolgenden Betriebsphase

- > Bearbeitung Transferaufgabe
- > Audi Virtual Training (AVT) „CEM“ Bearbeitung des Lernmoduls und Beantwortung von Leitfragen

Inhalte der nachfolgenden Live Online Trainings:

- > Selbstlerntag 1 (HSPSAS11V) – 2 LOT
 - > LOT 1.1 „Terminvorbereitung“ und Vereinbarung Aufgabe für LOT 1.2
 - > WBT „AOZ“
 - > Vorbereitung LOT 1.2
 - > LOT 1.2 „Informationsquellen“
- > Selbstlerntag 2 (HSPSAS12V) – 2 LOT
 - > LOT 2.1 „Marktbearbeitung am Telefon“
 - > Aktionsplan „Marktbearbeitung“
 - > Vorbereitung LOT 2.2
 - > LOT 2.2 „Technische Kundenanfragen“

Hinweis:

Dieses Training ist **verpflichtend** im Rahmen der Ausbildung für folgende Zielgruppe:

- › Audi Serviceassistent (m/w/d)

Mit Buchung dieser Spezialisierung 1 erfolgt automatisch die Buchung für die nachfolgenden Spezialisierungsbausteine inkl. zugehöriger Live Online Trainings sowie die Prüfung.

Voraussetzungen für LOT:

ruhiger Arbeitsplatz mit PC (ggf. separater Raum) | stabile Internetverbindung | Headset