



AUTOHAUS/TROST Service-Kongress 2011

Zukunftsstrategien für das Werkstattgeschäft

18. Oktober 2011, Meilenwerk Düsseldorf

Ihre Topthemen

- | Werkstattpreise – so setzen sie sich zusammen!
- | Service-Börsen – welche gibt es und wie schaffen Sie einen wirkungsvollen Auftritt?
- | Der Kfz-Service-Betrieb der Zukunft – wo liegen die Herausforderungen?
- | Automobiltechnik der Zukunft – was bedeutet das für den Service?
- | Best Practices – die besten Werkstattkonzepte aus der Praxis
- | Diskussionsforum – Erfolgspotenziale im Service-Markt

Moderation und fachliche Begleitung:



Prof. Hannes Brachat,
Herausgeber
Fachmagazin AUTOHAUS



DER KONGRESS

Geben Sie Gas!

Das Werkstattgeschäft ist ein überlebenswichtiger Umsatz- und Renditeträger für den Automobilhandel – und das wird auch in Zukunft so bleiben. Acht Milliarden Euro flossen in den vergangenen Jahren in die Werkstätten, allein für Verschleißreparaturen. Jetzt gilt es dieses rentable Geschäft weiter voranzutreiben und auszubauen.

Wohin entwickelt sich der Servicemarkt 2012? Sind Ihre Werkstattprozesse optimal organisiert? Was kommt an technischen Neuerungen auf Werkstätten zu? Wie wird das Internet das Geschäft verändern? Diese und weitere Fragen werden von Experten und Praktikern auf dem AUTOHAUS/TROST Service-Kongress 2011 beantwortet.

Ihre Referenten



Joachim Münch
Vorstand, TROST AUTO
SERVICE TECHNIK SE



Wolfram Knobling
Direktor Service, Opel AG



Prof. Dr. Norbert Schreier
Leiter des
Studienschwerpunkts
Fahrzeugtechnik-Service,
Hochschule Esslingen



Prof. Dr. Peter Neugebauer
Hochschule Karlsruhe



Albert Kolb
Leitung Teile und Zubehör,
Autohaus Kunzmann



Frank Mund
Gesellschafter der
Autozentrum West GmbH &
Co. KG und Vorsitzender im
Arbeitsausschuss Service
der Adam Opel AG

PROGRAMM

Begrüßung der Teilnehmer und Eröffnung des Kongresses

Prof. Hannes Brachat, Herausgeber des Fachmagazins AUTOHAUS

Der Service-Markt 2012

- | Zahlen – Daten – Fakten
- | Service und Internet – die Bedeutung von Service- und Teilebörsen
- | Die Service-Preislandschaft: Von 45 bis 115 Euro pro Stunde!

Prof. Hannes Brachat, Herausgeber des Fachmagazins AUTOHAUS

Herausforderungen für den Kfz-Servicebetrieb der Zukunft

- | Mobil 2030 – so wird die Zukunft!
- | Zukünftige Trends in der Fahrzeug- und Servicetechnik
- | Herausforderungen für den Kfz-Servicebetrieb: Technik, Organisation und Qualifikation

Prof. Dr. Norbert Schreier, Leiter des Studienschwerpunkts Fahrzeugtechnik-Service, Hochschule Esslingen

Moderne Elektroniksysteme im Auto und ihre Auswirkungen auf die Kfz-Werkstatt

- | Trends in der Fahrzeugelektronik – aktuelle und neue Systeme!
- | Notwendige Reparaturen und Wartungen – diese Anforderungen muss die Werkstatt erfüllen!
- | Diagnosesysteme – das ist auf dem Markt verfügbar!

Prof. Dr. Peter Neugebauer, Hochschule Karlsruhe

Herausforderungen im After-Sales-Geschäft für den deutschen Markt

- | Einflussfaktoren für den Service in Zukunft
- | After-Sales-Marktsteuerung durch den Hersteller
- | Prozesssteuerung für hohe Kundenzufriedenheit im Service

Wolfram Knobling, Direktor Service, Opel AG

Im Fokus – die Mehrmarkenreparatur

- | Mehrmarkenservice – Herausforderungen für die Werkstatt
 - | Lösungsansätze am Beispiel der TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE
 - | Zukunft erfolgreich gestalten – Technik, Organisation, Kommunikation
- Joachim Münch, Vorstand, TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE

BEST PRACTICES

Exzellenter Service – der praktische Fall: Autohaus Kunzmann – bester Reifenhandelsbetrieb Deutschlands

- | Motivation und Steuerung der Serviceberater für eine erfolgreiche Direktannahme
 - | Auswertung bzw. Umsetzung von Kundenbefragungen bzw. Werkstatttests im eigenen Unternehmen
 - | Professionelles Reifenmanagement
- Albert Kolb, Leitung Teile und Zubehör, Autohaus Kunzmann

Autozentrum West

Frank Mund, Gesellschafter der Autozentrum West GmbH & Co. KG und Vorsitzender im Arbeitsausschuss Service der Adam Opel AG

Mehrmarkenreparatur

Erfolgreiches Werkstattkonzept – Praxis die begeistert!

PODIUMSDISKUSSION

Erfolgspotenziale im Servicemarkt der Automobilwirtschaft

Prof. Hannes Brachat diskutiert mit Experten aus Wissenschaft und Praxis über die Erfolgspotenziale im Service. Als Teilnehmer können Sie sich aktiv an der Diskussion beteiligen und zahlreiche Fragen an die Experten richten.

Zielgruppe

Der AUTOHAUS/Trost Service-Kongress wendet sich an Geschäftsführer, Inhaber und Serviceleiter von freien und markengebundenen Autohäusern und Werkstätten.

Termin und Ort

Der Kongress findet am 18. Oktober 2011 im Meilenwerk Düsseldorf statt. Das Kongressprogramm startet um 10:00 Uhr und endet gegen 17:00 Uhr.

Meilenwerk Düsseldorf

Harffstraße 110 a, 40591 Düsseldorf
www.meilenwerk.de

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 99,- Euro zzgl. MwSt. und beinhaltet Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen.

Anmeldung

Fax: +49 (0) 89 203043-1293

Anmeldung im Internet: www.autohaus.de/akademie
oder per Post an: Springer Fachmedien München GmbH, AUTOHAUS akademie
Marion Stanelle, Aschauer Straße 30, 81549 München

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Marion Stanelle: **Telefon +49 (0) 89 203043-1283**

**Ja, wir nehmen am AUTOHAUS/TROST Service-Kongress 2011
am 18. Oktober 2011 im Meilenwerk Düsseldorf teil.**

Teilnehmer

1. Teilnehmer/in (Vor- und Zuname)

Funktion

2. Teilnehmer/in (Vor- und Zuname)

Funktion

3. Teilnehmer/in (Vor- und Zuname)

Funktion

**Der Kongress findet am 18. Oktober 2011 im Meilenwerk Düsseldorf statt.
Das Kongressprogramm startet um 10:00 Uhr und endet gegen 17:00 Uhr.**

Meilenwerk Düsseldorf, Harffstraße 110 a, 40591 Düsseldorf
www.meilenwerk.de

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 99,- Euro zzgl. MwSt. und beinhaltet
Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen.

Absender/Rechnungsanschrift

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Kunden-/Partnernummer

Datum, Unterschrift

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist kosten-
frei. Ab 7 Tage vor Seminarbeginn wird eine Stornogebühr von 50 % der
Seminargebühr berechnet. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen
wir die gesamte Seminargebühr. Eine kostenfreie Vertretung des angemeldeten
Teilnehmers ist möglich. Es gelten die AGB der AUTOHAUS akademie.