



# Mehr Wissen schützt! Werkstattrecht für Service-Leiter

Tipps und Kniffe aus der Praxis lebendig und humorvoll interpretiert!

## Ihre Tophemen

- | Was leisten die KfZ-Reparaturbedingungen?
- | Populäre Irrtümer
- | So vermeiden Sie Konflikte und Kosten
- | Lernen Sie zusätzliche Rechte und Möglichkeiten kennen
- | Schützen Sie den guten Ruf Ihres Hauses

## Ihre Referent



### Arne Büchner

Service-Trainer und Mitbegründer von [abc|2.0](#)

„Aktuelles Werkstattrecht – wer da nicht Bescheid weiß, bringt sich und sein Autohaus vorsätzlich in Gefahr. Dabei gilt es, nur ein paar aktuelle wichtige Schritte zu beachten, gegenüber dem Kunden richtig zu kommunizieren und sich intern richtig zu organisieren!“



**Comunyc<sup>o</sup>**  
abc service marketing OHG

**AUTOHAUS**  
akademie III

## Mehr Wissen schützt!

Werkstattrecht? Nie Probleme gehabt? Gratulation! Möglicherweise haben Sie einfach Glück gehabt. Und wenn das nicht anhält? Als Service-Leiter müssen Sie wissen, was die aktuelle Rechtsprechung an möglichen Überraschungen für Sie und Ihr Haus bereithält. Wie organisieren Sie Ihre Prozesse, Abläufe, Organisationsmittel und Formulare so, dass Sie auf der sicheren Seite sind?

### Nach diesem 2-Tages-Seminar können Sie:

- | in Sachen Werkstattrecht mitreden.
- | Ihren Service-Bereich nach rechtlichen Gesichtspunkten selbst beurteilen.
- | Ihre Abläufe dazu selbst optimieren.
- | Ihre Mitarbeiter auf den neuesten Stand bringen.
- | gelassen in die Zukunft blicken.
- | mit Altlasten selbst fertig werden.
- | sicher und selbstbewusst gegenüber Ihren Kunden auftreten.



**Comunycor**  
abc service marketing OHG

## Programmauszug

### AGBs

| Ihre sichere Basis

### Auftragsannahme

| Mehr als der Schlüssel

### Auftragsabwicklung

| Unser tägliches Brot gib uns heute ...

### Rechnungsstellung

| Kassieren, aber richtig

### Auftragserweiterung

| Dauert länger, wird teurer ...

### (Sicherheitsrelevante) Mängel am Fahrzeug

| Zuständig, verantwortlich, schuldig?

### Wertgegenstände

| Das abgrundtiefe Handschuhfach

### Kostenvoranschlag

| Wer schon nicht verkaufen kann, sollte das wenigstens richtig machen ...

### Garantie und Gewährleistung

| Verwechslung nicht ausgeschlossen

### Haftungsrecht

| Das Beziehungsdreieck

### Rechtsdienstleistungsgesetz

| Jetzt wird alles besser?

### Alteile

| Abfall mit Wert und Bedeutung

## Kurzvortrag

### Vorteile mobiler Steharbeitsplätze im Autohaus

Stefan Antoniadis, Gesellschafter,  
abc service marketing OHG

## Ihr Referent

**Arne Büchner** ist Service-Trainer und Mitbegründer von **abc|2.0**, einer Agentur, die sich auf das Training und Coaching von Ablauforganisation in Premium-Autohäusern spezialisiert hat. Er versteht es wie kein Zweiter, Offenheit und Humor miteinander zu kombinieren, begreift das Training als Bühne, auf der es mit aufwendigen Visualisierungen, Sprachakrobatik und häufigen Medienwechsellern Teilnehmer zu begeistern gilt.

## Zielgruppe

Service-Leiter, Service-Verantwortliche, Inhaber und Geschäftsführer von freien und markengebundenen Betrieben und Werkstätten.

**AUTOHAUS**  
akademie

**Faxanmeldung +49 (0)89 203043-1293**

### Ja, wir melden folgende Teilnehmer an (bitte ankreuzen):

- Stuttgart **27. und 28. Juli 2011**
- Mainz **3. und 4. August 2011**
- Hannover **17. und 18. August 2011**

Beginn am ersten Tag jeweils um 10:00 und Ende am zweiten Tag um ca. 17:00 Uhr. Ortsangaben sind Großraumangaben.

Die Teilnahmegebühr von 499,- Euro ermäßigt sich bereits ab dem zweiten Teilnehmer desselben Unternehmens auf 449,- Euro zzgl. ges. MwSt., inkl. Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen an beiden Tagen. **Abonnenten der Fachzeitschrift AUTOHAUS erhalten den ermäßigten Preis von 449,- Euro zzgl. MwSt. Bitte geben Sie Ihre Kundennummer an.**

Sie können sich auch im Internet anmelden unter:

[www.autohaus.de/akademie](http://www.autohaus.de/akademie)

**Telefon: +49 (0)89 203043-1262**

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Seminarbeginn ist kostenfrei. 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.

1. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

2. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

Firma

Straße/Nr.

PLZ/Ort

Telefon /Fax

E-Mail

Datum

Unterschrift

Kunden- bzw. Partnernummer (bitte angeben)

AUTOHAUS akademie | Aschauer Straße 30 | D-81549 München