

Carat Serviceberater-Wettbewerb

Damenbesuch

Der 5. Serviceberater-Wettbewerb der Carat überzeugte mit vielen Neuheiten. Neues Konzept, neue Schwerpunkte und neue Inhalte sprachen eine neue Zielgruppe an. Im Finale standen deshalb erstmals auch weibliche Teilnehmer.



Die Gewinner des 5. Serviceberater-Wettbewerbs der Carat freuen sich über einen Mercedes-Benz SLK für 6 Monate, LCD-Fernseher und Notebooks

Seit Februar dieses Jahres glühten wieder die Köpfe bei den Inhabern und Mitarbeitern der Carat Werkstattssysteme ad-Auto Dienst und Auto Mobil Meisterwerkstatt, die zum ersten Mal am Serviceberater-Wettbewerb teilnehmen konnten. Rund 200 Teilnehmer hatten sich für den Wettbewerb angemeldet und mussten im Februar die erste Fragebogenrunde bewältigen. Dabei wurde erstmals eine Unterteilung zwischen den Schwerpunktbereichen Technik und Betriebswirtschaft getroffen. Bereits bei der Anmeldung mussten sich die Teilnehmer auf einen der Schwerpunkte festlegen und entsprechend unterschiedliche Fragen beantworten. Nach der zweiten Fragebogenrunde im März und April qualifizierten sich schließlich 30 Finalisten aus beiden Bereichen für die Endrunde, die vom 14. bis 16. Mai wie immer im Berufsbildungszentrum Arnsberg (bbz) im Hochsauerland stattfand. Hier trafen die Teilnehmer nicht nur auf ideale technische Voraussetzungen, sondern auch erstmals auf drei statt bisher zwei Referenten, die vor dem Finale am Samstag noch zwei Schulungs-

tage abhielten. Der technische Part wurde wieder von Michael Steinbeck, Ausbilder im bbz, in gewohnt unterhaltsamer, aber dennoch hoch professioneller Art übernommen. Da zum ersten Mal der Bereich Betriebswirtschaft als Schwerpunktthema angeboten wurde, teilten sich Michael Zülch von der Unternehmensberatung Wolk und Partner und Kommunikationsspezialistin Barbara Braun, Braun Consulting, die Vermittlung der Theorie.

Neues Konzept

Die thematische Aufteilung des Wettbewerbs, der eigentlich eine Weiterbildungsmaßnahme für die Carat-Systempartner darstellt, in die beiden Schwerpunkte Technik und Betriebswirtschaft, hat verschiedene Gründe. Jan Mill, Sprecher der Carat-Gruppe, erläuterte diese: „Zunächst haben wir uns Anregungen der bisherigen Teilnehmer bezüglich der Inhalte geholt. Es gab immer wieder Mitarbeiter aus den Bereichen Auftrags- und Dialogannahme, die es durchaus ins Finale geschafft hätten, aber vor dem

technischen Teil der Abschlussprüfung zurückschreckten. Diese Gruppe wollten wir mit dem neuen Schwerpunkt BWL erreichen, was uns auch gelungen ist. Der wichtigere Grund für eine Zweiteilung war aber, dass wir den kommunikativen Bereich als äußerst bedeutsam erachten. Der kam als kleiner Bestandteil des bisherigen Schulungsprogramms immer etwas zu kurz. Wir wollten das deutlich ausbauen und den Teilnehmern mehr Zeit dafür einräumen.“ Dass man mit dieser Entscheidung richtig lag, zeigte das durchweg positive Feedback der Teilnehmer seit Anfang des Wettbewerbs. Mit einer Gewichtung von 80 Prozent BWL und 20 Prozent Technik wurden von dem Schwerpunkt BWL vor allem Mitarbeiter aus dem Bereich Auftrags- und Dialogannahme angesprochen. Und so schafften es erstmals auch zwei Frauen ins Finale, wo sie sich mit einem dritten und einem fünften Platz gegen viele ihrer männlichen Kollegen durchsetzten. Neben den von Michael Zülch gekonnt vorgetragenen wichtigen betriebswirtschaftlichen Aspekten, wie der richtige Umgang mit Eckdaten und



Bilder: Vähröder

Die Referenten Michael Steinbeck, Barbara Braun und Michael Zülch (v.l.n.r.)



DSG-Getriebe und Lichtwellenleiter waren Gegenstand der praktischen Prüfung für die Technik-Teilnehmer

Kennzahlen eines Betriebes, dem Aufbau und der Bewertung einer betriebswirtschaftlichen Auswertung bis hin zu Investitionen und deren Überprüfung, kam dem Bereich Kommunikation große Bedeutung zu. Referentin Barbara Braun gab dabei nicht nur theoretische Einblicke in die richtige Gesprächsführung mit dem Kunden. Highlight war die praktische Umsetzung des Gelernten in einer Simulation von Fallszenarien in der Dialogannahme, die per Video aufgezeichnet und anschließend analysiert wurde. „Bei der Dialogannahme hatten schon viele eine Vorstellung, wie es sein sollte, aber was es heißt, mit dem Kunden aktiv zu kommunizieren, wurde nie ausprobiert und umgesetzt. Man hat sich bislang auf irgendeine Art und Weise verkauft und dargestellt, wusste aber nie um die Fehler und Defizite. Diese haben wir mit der Videoanalyse aufgezeigt, so dass die Teilnehmer erkennen konnten, wie weit sie von dem entfernt sind, was optimal erreichbar wäre“, so Barbara Braun. Für Michael Zülch war die Dialogannahme der Dreh- und Angelpunkt, um die drei Bereiche BWL, Kommunikation und Technik unter einen Hut zu bringen.

Selbsterkenntnis

„Es nützt nichts, wenn man zwar das technische Equipment hat und beherrscht, die eigene Leistungsfähigkeit aber nicht zum Kunden transportieren kann“, erklärt Zülch. Das Thema war deswegen auch Bestandteil der praktischen Prüfung des BWL-Schwerpunktes, wo die Teilnehmer typische Gesprächssituationen bei der Dialogannahme bewältigen mussten. Aber auch eine „kleine“ Fehlersuche mit

Diagnose-Testern, die auch in diesem Jahr wieder von der Firma AVL Ditest zur Verfügung gestellt wurden, stand auf dem Prüfungsplan der Betriebswirtschaftler.

Naturgemäß fiel bei den Technikern der praktische Anteil wesentlich umfangreicher aus. Michael Steinbeck vom bbz hatte für diesen 5. Wettbewerb hoch aktuelle technische Themen aufbereitet. Neben Diagnose und Fehlerbeseitigung bei Common-Rail-Systemen der neuesten Generation, standen die Fehlersuche an einem DSG-Getriebe von VW und an Lichtwellenleitersystemen auf dem Plan. „Damit haben wir uns dieses Mal etwas weit aus dem Fenster gelehnt“, so Michael Steinbeck, „weil diese Themen sicherlich nicht zum Alltag in der Werkstatt gehören. Aber wir wollten den Leuten die Gelegenheit geben, ihren Horizont zu erweitern, und die positiven Rückmeldungen aus dem Teilnehmerkreis geben uns Recht.“ Abschließend lässt sich feststellen,

dass die Veranstaltung ein voller Erfolg war. Unter den Teilnehmern herrschte Übereinstimmung, dass Referenten, Themenwahl und das neue Konzept sich voll bewährt haben.

Alles Gewinner

Dies zeigt auch die Tatsache, dass im Vergleich zu den vorherigen Wettbewerben viele neue Gesichter dabei waren, nicht zu vergessen die beiden Damen. Einstimmig war von den Teilnehmern zu hören, dass sie sich, unabhängig vom Ausgang, alle als Gewinner fühlen und dass es für die günstige Teilnahmegebühr von 39 Euro wohl keine umfangreichere Schulung gibt. Dies spiegelt auch die abschließende, anonyme Bewertung des Wettbewerbs durch die Teilnehmer wider. Nahezu alle würden den Wettbewerb uneingeschränkt weiterempfehlen. Die nächste Runde startet im Oktober. *Dieter Vähröder*

Siegerliste

Die Gewinner

Schwerpunkt Technik

1. Platz Peter Bossert, Autohaus Bossert, Pforzheim
2. Platz Martin Detloff, Autohaus Mantz, Ehingen
3. Platz Michael Bernhardt, Autohaus Bernhardt, Bretzfeld-Dimbach

Schwerpunkt BWL

1. Platz Michael Dittmar, Dittmar&Stachowiak, Bochum
2. Platz Michael Stricker, Autohaus Ehret, Wüstenrot
3. Platz Kathrin Wahnschaap, Autodienst Grosser, Samswegen
3. Platz Heiko Stipp, Auto-Stipp, Herford