



## Titel

**Aftersales Planung & Controlling**

## Dauer

4 Tage

## Ziele

- Optimieren der Aftersales-Organisation
- Verbessern der Service-Auslastung
- Optimieren der Service- und Teileerträge
- Kennzahlen eines effektiven Serviceablaufes kennenlernen
- Aktives Steuern über Kennzahlen-Controlling und somit höhere Marktausschöpfung

## Inhalte

- Analyse der Geschäftsergebnisse
- Erstellen von Kennzahlen
- Abweichungen von den Kennzahlen prozessbezogen interpretieren
- Planen der Geschäftsziele
- Herunterbrechen der Geschäftsziele auf den Aftersalesbereich
- Geschäftsziele in Maßnahmen übersetzen und Kontrollmechanismen etablieren
- Unterschiede des Minimum- und Maximum-Servicebetriebes erkennen
- Abweichungsanalysen durchführen
- Abweichungen interpretieren und Maßnahmen erarbeiten

## Zielgruppen

Geschäftsführer, Inhaber, Service- und Teileleiter

## Kommentare

Im ersten Schritt werden die Geschäftsergebnisse analysiert und mittels Kennzahlen verglichen. Mit einem EDV gestützten Tool wird eine detaillierte und gewinnorientierte Planung erstellt, wonach die vorhandenen Marktpotenziale besser genutzt werden. Davon abgeleitet wird ein bis auf den Tag herunter gebrochenes Controlling aufgebaut, wonach ein aktives Steuern der Betriebsergebnisse möglich ist.