



Wir schaffen Zukunft für Unternehmen und Menschen

Am 29. Januar 2008 feierte die TGM Abel & Berger International Ukraine zwei Jahre erfolgreiche Arbeit im ukrainischen Automobilmarkt. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Training und Coaching für Automobilhersteller, Importeure und Händler.

2007 umfassten die Projekte des Unternehmens Dienstleistungen wie z.B.: Produkttrainings für Verkaufsberater, Verkaufsberatung für Verkaufsmanager und -berater, Management Training für Servicemanager, Training für Serviceberater, Direktannahme Training und ein Projekt zum Messen des Kundenzufriedenheitsindex (CSI).

In diesen 2 Jahren arbeitete die TGM Abel & Berger International Ukraine unter anderem für die UA Holding, Bogdan Corporation, UkrAuto, Hyundai Motors Ukraine, KIA Motors Ukraine, Toyota Ukraine, Mega-Motors, Formula Motor Ukraine und GM Avtovaz (Russland).

Wie Joachim Berger, Geschäftsführer der TGM Abel & Berger GmbH, während der Pressekonferenz feststellte: *„Die Gründung der TGM Abel & Berger International Ukraine ist das Resultat eines Feierabendgesprächs mit Peter Taylor, Senior International Consultant. Wir sind heute zufrieden mit dem, was das Unternehmen in der Ukraine erreicht hat und planen für 2008 unsere Aktivitäten sowie die Anzahl von Trainings und Coaching Bereichen weiter auszubauen.“*

Das Unternehmen plant, für 2008 weitere Themenbereiche anzubieten. Zuerst soll die Zusammenarbeit mit den einzelnen Kunden weiterentwickelt werden, um die Arbeitsbeziehung weiter zu vertiefen. Dazu wird das Unternehmen regelmäßige Executive Customer Workshops einrichten, um die Bedürfnisse/Erwartungen der Kunden noch detaillierter zu verstehen.

Der Automobilmarkt in der Ukraine entwickelt sich lebhaft. Es herrscht die Meinung, dass das Thema „Kundenbindung“ nicht bedeutend ist. Heute ist die Nachfrage nach Neuwagen größer als das Angebot – Automobilunternehmen haben nicht ausreichend Fahrzeuge um die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen. Aus diesem Grund muss ein Kunde Monate auf das von ihm gewünschte Fahrzeug warten.

Daher die Frage, warum Zeit und Ressourcen für die „Kundenbindung“ vergeuden? Aber das ist nur eine Frage der Zeit. Vor zwei bis drei Jahrzehnten waren die westlichen Automobilunternehmen in der gleichen Situation. Die Unternehmen, die verstehen, dass die Kundenzufriedenheit der Schlüsselfaktor ist, der den Unternehmenserfolg und ein gutes Firmenimage bringt sowie konstante Gewinne, ist der Sieger am Markt.

Warum sollten wir nicht von den positiven Erfahrungen der westlichen Unternehmen lernen und anfangen, uns vorab mit diesem Thema zu befassen?

Kundentreue wird belohnt. Studien in den USA und Europa haben gezeigt, dass loyale Kunden innerhalb von 10 Jahren ca. € 4.900,00 - € 6.000,00 Gewinn bringen.

Eine weitere Zielsetzung für 2008 – Händlernetzwerkentwicklung. Das umfasst:

- Händlernetzwerkplanung
- Händler Verträge und Standards
- Händlerentwicklung

Zusätzliche Trainings in 2008:

- Kundenbindung
- Service Marketing
- Teile & Zubehör Verkauf

Um einen Kunden zu behalten, bedarf es einzelner Schritte:

- Kundenzufriedenheit
- Kundenvertrauen
- Kundenbindung



2008 plant die TGM Abel & Berger International Ukraine ihr Augenmerk auf Trainings für Neueinsteiger in das Automobilgeschäft und die Personalbeschaffung zu richten. Weitere Informationen finden Sie unter www.tgm.kiev.ua