

BDVT – Trainingspreis für das Konzept „Erlebnis Kunde - der Kunde im Mittelpunkt bei BMW“ in allen BMW-Niederlassungen.



Mit dem Konzept „Erlebnis Kunde – der Kunde im Mittelpunkt bei BMW“ gewann BMW zusammen mit seinen Partnern *impuls®!* und Vitamin T den BDVT – Trainingspreis in Bronze. Das erfolgreiche Konzept im Überblick:

Ausschlaggebend für ein neues Trainingskonzept waren die Kundenbefragungsergebnisse von BMW zum Thema „Kundenorientierung und -service“. Um diese Werte weiter zu optimieren, entschied man sich für eine eintägige Schulungsmaßnahme aller Mitarbeiter der deutschen Niederlassungen.

Die Ziele für die rund 7.000 Kollegen lagen in der Sensibilisierung für das Thema, im positiven Verhalten gegenüber internen und externen Kunden sowie in der Mitarbeitermotivation. Mitarbeiter aus allen Bereichen wie bspw. Verkauf, Service, Kasse, Verwaltung, Werkstatt und Ausbildung sollten sich am Ende der Maßnahme als Markenbotschafter identifizieren.

Auf diese hohen Anforderungen wurde von *impuls®!* – Training in Zusammenarbeit mit Vitamin T ein passgenaues Konzept aus verschiedenen Bausteinen entwickelt. Die Hauptleistung von Vitamin T bestand darin, die Teilnehmer mit authentischen Kunden- und Mitarbeiteraussagen zu konfrontieren.

Dazu wurden realistische Rollenfiguren von Kunden und Mitarbeitern designed. Diese Charaktertypen bekamen ganz spezielle Haltungen, Sätze und Reaktionen auf den Leib geschrieben. Passend dazu wurden reale Reklamationsfälle gesammelt.

Durch die Verbindung der erfahrungstarken Trainer von *impuls®!* mit den ausdrucksstarken Business-Schauspielern von Vitamin T bekamen die Teilnehmer somit einen Spiegel vorgehalten und waren offener für Veränderungsprozesse und der Arbeit an sich selbst“, so Dr. Dieter Hohl, Geschäftsführer von *impuls®!* - Training.

Durch bewusste Teilnehmersmischung in jedem Workshop sowie in den Kleingruppen erlebte jeder Teilnehmer außerdem Kollegen aus anderen Geschäftsbereichen. Dies hatte den Effekt, dass Abläufe und Probleme in der gesamten Niederlassung offen gezeigt werden konnten. Durch die Anwesenheit eines Führungspaten war auch die hierarchieübergreifende Kommunikation in jedem Workshop gewährleistet.

Sowohl die Trainer als auch die Teilnehmer schrieben ihr Feedback in einen Qualitätssicherungs-bogen, der zur Sicherung der übergeordneten Lernziele diente. Die Ergebnisse können sich sehen lassen: Die Reklamationen sind seit der Durchführung der Workshops um ca. 30 Prozent gesunken, der Service-Bereich von BMW hat die 90 (von 100) Punkteskala übersprungen und der Verkaufs-Bereich hat sich ebenfalls deutlich verbessert.

BDVT – Trainingspreis für das Konzept „Erlebnis Kunde - der Kunde im Mittelpunkt bei BMW“ in allen BMW-Niederlassungen.



Auch die Mitarbeiter fanden natürlich die Seminare sehr hilfreich. Sie lobten die offenen und ehrlichen Gespräche, die gute Teamarbeit, das Engagement innerhalb der Gruppen sowie die Interaktion und Kurzweiligkeit.

„Die Teilnehmer gingen in Ihrer Arbeit auf, da es keine Belehrungen gab und die Lösungen selbst erarbeitet werden mussten. Am Ende des Seminars hatte jeder Teilnehmer drei individuelle Aktionspunkte, die es umzusetzen galt“, so Elisabeth Ostermann, Gesellschafterin von VitaminT.

Und ein Mitarbeiter brachte es auf den Punkt: „Der beste Workshop, den ich in über 20 Jahren bei BMW mitgemacht habe!“ Deshalb gab es auch eine interne Durchschnittsnote von 1,4 - 18% über dem BMW-Durchschnitt.

BDVT – Trainingspreis

Die Preisverleihung des Trainings-Preises vom Berufsverband für Trainer, Berater und Coaches fand auf der Messe „Zukunft Personal“ statt.

Aus ca. 80 eingereichten Konzepten wurden 20 Finalisten ausgewählt, die sich mit ihren Trainingskonzepten auf der Messe präsentieren mussten. Nach Sichtung einer Fachjury wurden die besten Konzepte prämiert.

Vitamin T

Unternehmens- und BusinessTHEATER für Change Management und Trainings
Mit Unternehmenstheater und anderen erfahrungsorientierten Methoden sowie einer langjährigen Beratungserfahrung erreichen wir notwendige Veränderungen, das Auflösen von Widerständen und zeigen unseren Kunden Chancen und Herausforderungen auf. Besuchen Sie uns auf www.vitamint.com

Vitamin T - Die Bühne für Veränderung



VITAMIN T GbR

Fon +49 (0) 700 - VITAMIN T
Fon +49 (0) 700 - 8 4 8 2 6 4 6 8

info@VitaminT.com
www.VitaminT.com