

## Grundlagen

### Zielgruppe

Branchenneulinge oder Mitarbeiter im Reifenhandel und aus Runderneuerungsbetrieben, die bisher keine Fachkenntnisse über Reifentechnik haben.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- kennen die theoretischen Grundlagen der Motorrad-, PKW-, LLKW-, LKW-Bereifung.
- verfügen über Grundkenntnisse der Reifentechnik.
- können ihr Wissen in eine Standardberatung umsetzen.

### Methodik

- Trainer-Vortrag
- Diskussionsforum
- Gruppenarbeit

### Voraussetzungen

- Engagement bei der Einarbeitung in neue Wissensbereiche
- Aufenthalts- oder Seminarraum

## 10003 Reifen - Technik Teil 1 - Basis

### Elementares über die Bereifung für den Branchenneuling

Der Aufbau des Reifens und die Funktion der einzelnen Bauteile vermitteln einen ersten Einblick in die Welt der Reifentechnik.

Dieser Workshop schafft notwendige theoretische Grundlagen für die Praxis.

### Seminarschwerpunkte

- Reifenaufbau
- Reifentypen
- Reifenmaße und -dimensionen
- Reifenbeschriftungen und deren Bedeutung
- Reifentechnische Begriffe
- § 36 StVO (Mindestprofiltiefe)

### Referent:

Udo Golka / TCS

### Termin und Ort:

**Teilnehmer:** 8 - 12 Personen

**Gebühr :**

## Grundlagen

### Zielgruppe

Mitarbeiter, die bereits über Reifenpraxis verfügen und an dem Seminar "Reifen - ABC" teilgenommen haben.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- lernen weitere wertvolle Details rund um den Reifen kennen, um die Kundengespräche noch kompetenter führen zu können.
- lernen auch schwierige Verkaufssituationen sicher zu meistern und Zusatzverkäufe zu realisieren.

### Voraussetzung

Der Kenntnisstand des Seminars "Grundlagen I, Reifen ABC" ist unbedingt erforderlich für die Teilnahme an diesem Seminar.

## 10004 Reifentechnik und Kommunikation (Grundlagen II)

Das in diesem Seminar vermittelte Wissen, befähigt den Teilnehmer, auch in schwierigeren Gesprächen Sicherheit zu zeigen und die richtigen Lösungsansätze zu wählen.

### Seminarschwerpunkte "Verkaufsgespräch"

- Schwierige Situationen im Verkaufsgespräch
- Gesprächstechniken für schwierige Verhandlungsphasen
- Kaufsignale erkennen und richtig reagieren
- Zusatzverkäufe tätigen
- was ist zu tun wenn...

### Seminarschwerpunkte "Reifentechnik"

- Reifen als Fahrwerksteil und für verschiedene Einsätze
- Reifenschäden und deren Ursachen
- Reifensicherheit und Pflege
- Reifenmontage (Breitreifen)
- Reifen mit Notlaufeigenschaften
- Reifenumrüstung

**Referent:**  
**Udo Golka**  
**Manfred Gerz**

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

## Grundlagen

### Zielgruppe

Verkäufer im Innen- und Außendienst, Werkstattleiter.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten das Rüstzeug zur technisch sicheren Argumentation beim Verkauf von ALU-Felgen.

## 10005 Alu - Felgen für Einsteiger

### Seminarschwerpunkte/Technik

- Herstellung von Felgen:  
Stahlfelgen, Aluminium, Magnesium, Keflar
- Produktionsmethoden:  
Hochdruck-Kokillenguss, Niederdruck-Kokillenguss,  
Schleuderguss, Kaltwalzung
- Felgenbezeichnungen:  
Dimensionen und Hersteller, Einpresstiefen, Felgenart,  
Humpausführungen
- Felgenlackierungen
- Ventile für tubeless Montagen
- Befestigungsteile
- Sicherungsteile
- Felgenschäden
- Felgennaben-Reduzierungen:  
Systeme und Anwendungen

### Seminarschwerpunkte/Verkauf

- Marktdaten
- Angebote, Präsentation Aktionen, Werbung
- Werbung, Verkaufsargumente, Safety-first -Verhalten  
beim Verkauf von Leichtmetallfelgen
- Zusatzverkäufe
- Tipps zur Lagerung Sommer / Winter

**Referent:**

**Teilnehmer:**

10 - 15 Personen

## Grundlagen

### Zielgruppe

KFZ Techniker, die im Pannendienst eingesetzt werden.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- Erhalten Informationen über Eurofleet, Service 24 oder ähnliche Organisationen, die Organisation und Abwicklung von Pannen im In- und Ausland.

## 10006 Pannenhelfer Sicherheit im Pannenfall

Durch diese Kenntnisse können Mitarbeiter ihre Aufgabe im Pannendienst effektiver und nach geltenden Sicherheitsbestimmungen ausführen.

### Seminarschwerpunkte /Theorie

- Vorstellung Eurofleet / Service 24
- Organisation (Karte, Formulare, Auftrag)  
Versicherungen, Abwicklungsfragen

### Seminarschwerpunkte / Praxis

- Absicherung im Pannenfall
- Werkstatt-Wagen / Ausstattung

**Referent:**  
**Volker Lübbering**  
**Service 24**

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

## Grundlagen

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter (Verkauf, Monteure, etc...)

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- Festigen und erweitern Gesprächstechniken, um in schwierigeren Situationen am Telefon Sicherheit zu zeigen.
- Üben in Rollenspielen anhand praxisbezogener Beispiele schwierige Situationen zu meistern.
- Erarbeiten sich ein Feedback über das eigene Verhalten und die eigene Wirkung am Telefon.

#### Anmerkung

Dieses Seminar setzt mindestens 6 Monate praktische Erfahrung voraus.

## 10009 Telefon - Workshop

Das eigene Verkaufsverhalten und die Wirkung am Telefon sind entscheidend für den Erfolg der Gespräche. In diesem Workshop erarbeiten sich die Teilnehmer anhand praxisbezogener Fallbeispiele ein Feedback, welches die Stärken festigt und Chancen aufzeigt.

### Seminarschwerpunkte

- Schwierige Gesprächssituationen am Telefon
- Gesprächstechniken (von der Meldung bis zum Abschluß)
- Gesprächsführung
- Gesprächsentwicklung
- Gesprächsleitfaden
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Feedback

**Referent:**  
**Manfred Gerz**

**Teilnehmer:**  
Max. 8 Personen

## Technik

### Zielgruppe

Serviceleister, die über Vorkenntnisse (z.B. aus dem Grundlehrgang II der TST Akademie) und bereits eine mehrjährige Praxiserfahrung im Pkw-Reifenservice verfügen.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erkennen die verschiedenen Arten der Unwucht und ihre Auswirkung auf das Fahrzeug, sowie die Unterschiede der Bolzen- und Mittenzentrierung.
- erlernen das optimale Arbeiten mit der klassischen Dienstleistung "Auswuchten" und die Notwendigkeit der technischen Sauberkeit.

### Voraussetzungen

- siehe detaillierte Auflistung "Voraussetzungen für das Fachtraining 1 + 2"
- Werkstattplatz mit Montage- und Auswuchtmaschine.
- Aufenthalts- oder Seminarraum.
- Berufskleidung unbedingt erforderlich.

## 20001 Fachtraining 1 Zentrieren - Montieren - Auswuchten I

### Seminarschwerpunkte/Theorie

- Auswuchttest 1
- Grundlagen der Auswuchttechnik
- Maschinenkunde und Messverfahren
- Zentrierarten
- Technische Sauberkeit
- Drehmomentschlüssel und Schlagschraubereinsatz

### Seminarschwerpunkte/Praxis

- Schonende Montage und Demontage von Breitreifen
- Zentriertechniken für mittenzentrierte Räder
- Auswuchten
- Einfluss von Verschmutzung auf die Messung
- Umschlagfehlerprüfung
- Kompletter Reifenwechsel mit:
  - Sauberkeit an der Nabe des Fahrzeuges,
  - Einsatz von Kupferpaste,
  - Fahrzeugluftdruck nach Tabellen,
  - Reserveradkontrolle,
  - Radwechsel mit optimaler Zentrierung.

### Referent:

René Busch

### Termin:

Auf Anfrage

### Seminarort:

Inhouse

### Teilnehmer:

Max. 8 – 10 Personen

## Technik

### Zielgruppe

Das praxisorientierte Seminar richtet sich an Mitarbeiter, die im Unternehmen die Radmontage an Motorrädern und Rollern vornehmen sollen. Aber auch Inhaber und verantwortliche Meister profitieren vom "Know-how" der Arbeitsplatzorganisation.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- lernen verschiedene Typen von Radaufhängungen am Motorrad und Roller kennen.
- werden durch Theorie und Praxis in die Lage versetzt, an Motorrädern und Rollern, Räder sachgerecht aus- und einbauen zu können.

## 2006 Motorrad Ein- und Ausbau, Reifenmontage und Wuchttechniken

Durch diese Kenntnisse können insbesondere neue Kundengruppen (z.B. 125er Klasse, Frauen, Motorradfahrer im Alter von 35 - 99 Jahren) angesprochen werden, die bisher nicht beim Reifenhandel die Ersatzbeschaffung getätigt haben.

### Seminarschwerpunkte

- Radmontage am Vorderrad
- Beispiele für Vorderradbefestigungen
- Hinterradaus- und Einbau bei kardangetriebenen Motorrädern
- Hinterradaus - und Einbau bei kettengetriebenen Motorrädern
- Beispiele für Hinterradbefestigungen
- Motorräder richtig anheben
- Werkzeuge sinnvoll beschafft und eingesetzt
- Richtiges Auswuchten und Montieren aus der Sicht der Reifen- und Fahrzeughersteller

### Referent:

Referenten der  
Handwerkskammern

### Gebühr : €

### Teilnehmer:

8 - 12 Personen

**Technik****Zielgruppe**

Kfz-Mechaniker und Reifenmonteure.

**Zielsetzung**

Die Lehrgangsteilnehmer

- erfahren die Möglichkeiten moderner Montagetechniken.
- entwickeln Strategien zur Lösung von Problemfällen.
- erweitern gezielt Ihr Fachwissen im LKW-Sektor.

**2007 LKW Reifen Montieren  
Zentrieren - Auswuchten**

Dieses sehr stark praxisorientierte Seminar vertieft die Grundkenntnisse im Bereich Montage und hilft dem Teilnehmer auch schwierige Situationen zu meistern.

**Seminarschwerpunkte/Theorie**

- Reifenaufbau
- Räder, Felgen, Radanschlüsse
- Festlegen des richtigen Luftdrucks
- Sicherheit

**Seminarschwerpunkte/Praxis**

- Stationäres Wuchten auf verschiedenen Maschinen
- Feinwuchten freilaufender Räder
- Radmontagen am Fahrzeug
- Reifenmontagen von Hand (mit Hebeln) und mit Montagemaschinen (mehrgeteilte Felgensysteme, Steilschulterräder mit und ohne außenliegendem Ventil)

**Voraussetzungen**

- Grundwissen zu LKW-Bereifungen / Auswuchten
- Praxiserfahrung im Werkstattbereich sind von Vorteil
- Werkstatt vor Ort (TEAM)
- Bereitstellung notwendiger Reifen und Felgensysteme (TEAM)
- Auswuchten - Zentriertechnik - Alternativen

**Methodik**

- Trainervortrag zu den wesentlichen technischen Zusammenhängen
- Praktische Montagen ohne und mit Maschine (Arbeitskleidung erforderlich)
- Praktisches Arbeiten mit verschiedenen Feinwucht- und Wuchtmaschinen

**Referent:**

Udo Golka

**Teilnehmer:**

8 – 10 Personen

## Autoservice, Teile & Zubehör

### Zielgruppe

Kfz-Mechaniker Kfz-Techniker und Verkäufer

### Zielsetzung

Die Teilnehmer

- lernen alle Achsgeometrischen Daten und Einstellungen kennen und in welchem Zusammenhang sie zueinander stehen
- erfahren Verkaufsargumentationen zur Achsvermessung
- erarbeiten einen Optimalen Betriebsablauf der Achsvermessung in der Werkstatt wie im Verkauf
- erfahren zum Achsmessgeschäft zusätzliches Servicepotenzial

### Voraussetzungen

- Achsmeßstand und dazugehöriges Spezialwerkzeug
- Autoteilesuchprogramm (Ti-Rep, Tec-Doc, Atris, Elecat, usw.)
- Aufenthalts- oder Seminarraum.

## 2009 Fachtraining Achsvermessung

### Seminarschwerpunkte Theorie

- Informationen über die Funktionen aller Fahrwerksteile
- Fahrwerk – Gestern – Heute - Morgen
- Lenkung- Funktion
- Fahrzeugspezifische Erfahrungen / Verhalten der markengebundenen Werkstätten (verdeckte Kulanzregulierungen)
- Hinweise zu Einbauarbeiten bei einzelnen Bauelementen
- Einsatz alter und neuer Werkstatttechnik
- Lenkung und Achsteil suche in gängigen Autoteilesuchprogrammen
- Lagervorschlag

### Seminarschwerpunkt Praxis

- Fahrwerksvermessung
- Zusatzverkauf am Fahrzeug erklären und erläutern

**Referent:**  
Klaus Müller

**Termin und Ort:**  
Auf Anfrage

**Seminarort**  
Inhouse

**Teilnehmer:**  
8-12 Teilnehmer

## Technik

### Zielgruppe

Verkäufer, Mechaniker und Filialleiter

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erlangen Sicherheit beim Verkauf und Umgang mit allen Servicebausteinen in Werkstatt und Verkauf
- erhalten Verkaufs- und Organisationshilfen um professionell Reifen und Autoservice zu vermarkten

### Voraussetzungen

- detaillierte vorherige Definition der Reifen- und Autoserviceziele und Möglichkeiten der Filiale.
- Aufenthalts- oder Seminarraum.
- motivierte Mitarbeiter

## Filialcoaching

**Einführung und Auffrischung von neuen und alten Servicebausteinen im Reifenhandel**

### Seminarschwerpunkte/Theorie

- Warum ein neuer Servicebaustein
- Marktbedingungen
- Verkaufsschulungen
- Produktschulungen
- Telefonverkauf

### Seminarschwerpunkte/Praxis

- Training on the Job
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Überprüfung auf Effektivität der Betriebsabläufe
- Erhöhung der Pro Kopf Leistung
- Ordnung und Sauberkeit
- Durchleuchtung und Optimierung aller Verkaufsprozesse
- Aktiver Verkauf des/der neuen Servicebausteinen

### Referent:

Klaus Müller

### Termin:

**Auf Anfrage**

**Projektarbeit:**

**Mindestens 1 Woche**

**Höchstens 4 Wochen**

**Evtl. Nachcoaching**

### Seminarort:

Inhouse

### Teilnehmer:

Alle Filialmitarbeiter

## Technik

### Zielgruppe

Verkäufer, Mechaniker und Filialleiter

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erlangen Sicherheit beim Verkauf von Ölservice
- erhalten Verkaufs- und Organisationshilfen um professionell Ölservice zu verkaufen

## Fachtraining Ölservice Einführung und Auffrischung von Ölservice im Reifenhandel

### Voraussetzungen

- Ölwechselwerkzeug und Ölfilter nach Lagervorschlag
- Autoteilesuchprogramm (Ti-Rep, Tec-Doc, Atris, Elecat, usw.)
- Werkstattplatz mit Hebebühne oder Grube
- Aufenthalts- oder Seminarraum.
- Berufskleidung unbedingt erforderlich.

### Seminarschwerpunkte/Theorie

- Öl und Viskositäten
- Welches Öl für welches Fahrzeug (Freigaben)
- Absaugen oder Ablassen
- Werkzeuge
- Service-Intervall Rückstellung
- Altteilentsorgung
- Lagervorschläge
- Verkaufsargumente
- Ölfilter- und Füllmengensuche aus einem Autoteilesuchprogramm

### Seminarschwerpunkte/Praxis

- Ölwechsel
- Praktische Tricks und Problemlösungen
- Ausnahmen im Ölgeschäft
- Öl Absaugen
- Drehmoment Ölablassschraube

**Referent:**  
Klaus Müller

**Termin:**  
**Auf Anfrage**

**Seminarort:**  
Inhouse

**Teilnehmer:**  
Max. 15 Personen

## Technik

### Zielgruppe

Verkäufer, Mechaniker und Filialleiter

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erlangen Sicherheit beim Verkauf von Klimawartungen
- erhalten Verkaufs- und Organisationshilfen um professionell Klimaservice zu verkaufen

### Voraussetzungen

- Klimagerät vorhanden
- Werkstattplatz .
- Aufenthalts- oder Seminarraum.
- Sachkundenachweis des Meister zur Klimawartung (ein Mann pro NL) .

## Fachtraining Klimaanlageanlagewartung Einführung und Auffrischung von Klimawartungen

### Seminarschwerpunkte/Theorie

- Grundlagen des Klimaanlageanlagenkreislaufes
- Funktionsweisen der Klimaanlageanlagen
- Materialkunde der verwendeten Materialien
- Verkaufsargumentationen
- Tricks und Arbeitsweisen
- Klimaanlageanlagenreinigung

### Seminarschwerpunkte/Praxis

- Handhabung der Verbrauchsmaterialien
- Praktische Klimawartung
- Klimaanlageanlagendesinfektion

### Referent:

Klaus Müller  
Zusätzlich Hersteller des vorhandenen Klimagerätes

### Termin:

Auf Anfrage

### Seminarort:

Inhouse

### Teilnehmer:

Max. 15 Personen

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Verkäufer/innen im Innen- und Außendienst, Werkstattleiter  
Ideal für Mitarbeiterndem aus Service & Verkauf.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten das Rüstzeug zur technischen sicheren Argumentation bei der Beratung und beim Verkauf von Umrüstungen.

### Voraussetzungen

- Grundkenntnisse müssen vorhanden sein.
- Besuch des Seminars Grundlagen I

## 40006 Tuning durch Breitreifen

Das in diesem Seminar vermittelte spezielle und fundierte Fachwissen befähigt den Teilnehmer hoch qualifizierte Beratungen im Kundenkontakt zu führen.

### Seminarschwerpunkte

- High Tech Reifen in der Umrüstung
- Aufbau, Materialien und Funktion
- Anforderungen an Reifen in der Umrüstung
- Abrollumfänge, Tragfähigkeiten und Achslasten
- Herstellung von Felgen und unterschiedliche Felgenarten:  
Stahlfelgen, Aluminium, Magnesium (Felgenbezeichnungen)  
Gesetzliche Grundlagen: Gutachten, Teilegutachten, ABE  
Arbeiten mit der Datenbank  
Wegfall von Fabrikatsbindungen

**Referent:**

**Termin und Ort :**  
**Auf Anfrage**

**Teilnehmer:**  
10 - 18 Personen

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Verkäufer/innen im Innen- und Außendienst, Werkstattleiter  
Ideal für Mitarbeiterndem aus Service & Verkauf.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten das Rüstzeug zur technischen sicheren Argumentation bei der Beratung und beim Verkauf von Winterreifen

### Voraussetzungen

- Grundkenntnisse müssen vorhanden sein.

## 40008 Winterreifen werden immer schneller...

Das in diesem Seminar vermittelte spezielle und fundierte Fachwissen befähigt den Teilnehmer, hoch qualifizierte Beratungen im Kundenkontakt zu führen.

### Seminarschwerpunkte

- Der Markt für Winterreifen
- Aufbau, Materialien und Funktion
- Unterschiede zum Sommerreifen
- Winterbreitreifen
- Besonderheiten bei Winterreifen mit Geschwindigkeitsindex „V“
- Nutzenargumentation gegenüber dem Kunden
- Gesetzliche Grundlagen bei der Umrüstung auf Winterreifen

Referent:

Termin und Ort :  
Auf Anfrage

Teilnehmer:  
10 - 18 Personen

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Verkäufer/innen im Innen- und Außendienst, Werkstattleiter, Monteure. Ideal für Mitarbeiter tandem aus Service & Verkauf. Grundkenntnisse müssen vorhanden sein.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten das Rüstzeug zur technischen, sicheren Argumentation bei der Beratung und beim Verkauf.
- erhalten spezielle Kenntnisse zur Reifenmontage bei Verwendung von Sensoren zur Reifendruckkontrolle.
- montieren Reifen mit Notlaufeigenschaften.

## 40010 Mobilitätskonzepte und Reifendruckkontrollsysteme (RDKS)

Das in diesem Seminar vermittelte, spezielle und fundierte Fachwissen befähigt den Teilnehmer hochqualifizierte Beratungen im Kundenkontakt zu führen.

### Seminarschwerpunkte

- Mobilitätskonzepte – historische Entwicklung / aktueller Stand
- Reifen mit Notlaufeigenschaften – Notlaufpotenzial, Technologien und Sicherheitshinweise
- Funktion unterschiedlicher Reifendruckkontrollsysteme
- Praxis: Montage von Reifen mit Notlaufeigenschaften

**Referent:**  
**Termine :**  
Auf Anfrage

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Verkäufer oder eigentlich jeder, der sich mit diesem interessanten Fahrzeug- und Reifenthema auseinandersetzen, dazulernen und austauschen möchte.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten einen Überblick über Technik, Trends und Produkte im Bereich der SUV / 4x4-Fahrzeuge.
- können mit entsprechendem Wissen sicher und kompetent das Beratungsgespräch mit dem Kunden führen.

## 40011 Off-Road Reifentechnik

In der Schulung werden Fahrzeugkonzepte, Produkte und Entwicklungstrends in einem wachsenden, innovativen und gehobenen Marktsegment vorgestellt.

### Schulungsschwerpunkte

- SUV / 4x4-Hintergrund
- Verständnis für die Fahrzeugsegmentierung
- Besonderheiten im SUV-Markt
- Marktentwicklung / Trends
- Produkte
- Profile und Anwendungen

**Referent:**  
**Termin und Ort :**  
Nach Bedarf

**Teilnehmer**  
30 Teilnehmer

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Verkäufer/innen im Innen- und Außendienst, Werkstattleiter.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erhalten Informationen über den Aufbau von TÜV-Gutachten und über das Verfahren der Abnahmegenehmigung nach § 19 Abs. 3 StVZO.

## 40012 Alu Felgen Umrüstung und Abnahme

### Seminarschwerpunkte/Gutachtaufbau und Abnahme nach StVZO

- Gutachtenstruktur
- Datenbeschaffung
- Fahrdynamische Prüfungen
- Gesetzliche Grundlagen
- Gutachtenerstellung (Datenbank)
- Teilegutachten / ABE
- Abnahmebestimmungen § 19 Abs. 3 StVZO
- Angrenzende Bauteile (Feder, Dämpfer, Distanzscheiben)

### Seminarschwerpunkte/Information zur Kundenberatung und Verkauf

- Datenbanksystem TÜV Süddeutschland
- Datenbeschaffung via Internet
- Räderkatalog (Funktion und Inhalte)

**Referent:**  
**Termin und Ort :**

**Gebühr:**

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus Verkauf und Service im Reifenhandel und aus Runderneuerungsbetrieben mit Grundkenntnissen der EM-Reifentechnik, die Ihre Kenntnisse im Segment EM-Reifen erweitern möchten.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- können ihre Kenntnisse in die technischen Beratung und Auswahl von EM-Reifen beim Kunden einsetzen.

### Methodik

- Trainer-Vortrag
- Diskussionsforum
- Gruppenarbeit

### Voraussetzungen

- Reifenspezifische Grundkenntnisse
- Aufenthalts- oder Seminarraum

## 40013 EM - Reifen Teil 1 - Technik

### Professionelle Beratung - ein entscheidender Vorteil

Technische Beratung von Endverbrauchern zu Neu- und runderneuertem EM-Reifen, deren Einsatz und Besonderheiten.

### Seminarschwerpunkte

- Erwartungen des Endverbrauchers
- Besonderheiten verschiedener EM-Geräte
- Aufbau des EM-Reifens
- Konstruktions- und Leistungsmerkmale der einzelnen Bauteile
- Technische Besonderheiten von EM-Reifen im Einsatz
- Die TKPH-Methode
- Auswahl des optimalen Reifens
- Räder und Felgen für EM-Reifen
- Zubehör

### Referent:

Udo Golka / TCS

### Termin und Ort:

08.30-16.00 Uhr

**Teilnehmer:** 6 - 12 Personen

**Gebühr :** €

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus dem Verkaufsbereich im Reifenhandel und aus Runderneuerungsbetrieben mit Kenntnissen der EM-Reifentechnik, die Ihre Kenntnisse und Fertigkeiten im Segment EM-Reifen sowie der Betreuung von Kunden vor Ort erweitern möchten.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- können ihre Kenntnisse in die technischen Beratung von EM-Kunden umsetzen.
- können an Hand einer Analyse der Einsatzbedingungen von EM-Geräten vor Ort eine fachgerechte Auswahl geeigneter EM-Reifen treffen.

## 40015 EM - Reifen Teil 2 - Kundenbetreuung

### Professionelle Kundenbetreuung - ein entscheidender Wettbewerbsvorteil

Technische Beratung und Auswahl geeigneter Neu- und runderneuerter EM-Reifen auf Grundlage einer Analyse der Einsatzbedingungen vor Ort.

In 1-2 Tagen Theorie und Praxis wird an Hand eines Kundenbesuches die komplexe Vielfalt der Betreuung von EM-Kunden dargestellt.

### Seminarschwerpunkte / Theorie

- Berechnung des TKPH-Wertes von Baustelle und Reifen
- Auswahl des optimalen Reifens
- Berechnung des für den Einsatz erforderlichen Luftdrucks
- Erarbeitung einer Einsatzempfehlung für den Kunden

### Seminarschwerpunkte / Praxis

- Analyse und Beurteilung der Einsatzbedingungen vor Ort
- Erfassung relevanter Daten von EM-Geräten und deren Bereifung
- Anlage einer Kundenkartei

### Methodik

- Trainer-Vortrag
- Learning by doing
- Diskussionsforum
- Erfahrungsaustausch
- Gruppenarbeit

### Voraussetzungen

- Teilnahme am EM-Kurs Teil 1 (Technik)
- Zum Termin geplante Besichtigung von EM-Geräten im Einsatz bei Kunden vor Ort
- Aufenthalts- oder Seminarraum

### Hinweis

Es werden benötigt:

- Arbeitskleidung (Sicherheitsschuhe, Arbeitsanzug, Handschuhe,)
- Handwerkzeug (Profiltiefenmesser EM, Luftdruckprüfer EM, Schreibunterlage etc.)

### Referent:

Udo Golka / TCS

### Termin und Ort:

**Teilnehmer:** 2 - 8 Personen

**Gebühr :** €

## Technik im Verkauf

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus dem Servicebereich im Reifenhandel und aus Runderneuerungsbetrieben mit Kenntnissen der EM-Reifentechnik, die Fertigkeiten zur Montage von EM-Reifen erlangen bzw. erweitern möchten.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- können ihre Kenntnisse und Fertigkeiten für die korrekte Montage/Demontage von EM-Reifen bei Kunden vor Ort einsetzen.

## 40015 EM - Reifen Teil 3 - Montage

### Professionelle Montage bei Endverbrauchern vor Ort - ein entscheidender Wettbewerbsvorteil

Korrekte Montage von EM-Reifen am Einsatzort der Geräte zur Sicherung von Serviceleistungen/Erträgen für den Reifenhandel und Kostenoptimierung beim Kunden.

### Seminarschwerpunkte (Praxis)

- Notwendige Arbeits- und Hilfsmittel
- Sicherheitsaspekte für Monteur und EM-Geräte
- Korrekte Demontage von EM-Reifen
- Vorbereitung von Rad und Reifen für die Montage
- Korrekte Montage von EM-Reifen
- Der korrekte Luftdruck
- Werkzeugpflege

### Methodik

- Erläuterung durch den Trainer
- Learning by Doing
- Erfahrungsaustausch

### Voraussetzungen

- Teilnahme am EM-Kurs Teil 1 (Technik)
- Zum Termin geplante Montage bei einem Kunden vor Ort

### Hinweis

Es werden benötigt:

- Bereitstellung mobiler Montagewerkzeuge und Hilfsmitteln vor Ort
- Arbeitskleidung (Sicherheitsschuhe, Arbeitsanzug, Handschuhe,)
- Kleinwerkzeug (Zange, Schlüsselsatz, Drahtbürste etc.)

### Referent:

Udo Golka / TCS

### Termin und Ort:

**Teilnehmer:** 6 - 12 Personen

**Gebühr :** €

## Technik im Verkauf ???

### Zielgruppe

Mitarbeiter im Reifenhandel und aus Runderneuerungsbetrieben mit Grundkenntnissen der Schadensbeurteilung bei LKW-Reifen oder ersten Erfahrungen im Verkauf, die beim Endverbraucher technische und kommerzielle Entscheidungen treffen müssen sowie ihre Kenntnisse der Reklamationsabwicklung erweitern möchten.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- können Reifenschäden und Abriebsbilder technisch beurteilen.
- können ihre Kenntnisse der technischen Beurteilung von Reifenschäden zur kfm. Bearbeitung von Reklamationen einsetzen.

## 40016 LKW-Reifen Abriebsbilder und Reifenschäden Teil 2 - Reklamationsmanagement

**Reklamationen professionell managen – zufriedene Kunden**  
Beurteilung der Ursachen von Schäden an Neu- und runderneueren LKW-Reifen sowie die Argumentation gegenüber Kunden und Lieferanten.

### Seminarschwerpunkte / Theorie

- Ausfallursachen für Reifen
- Vor- und Nachteile einer Reklamation
- Argumentationshilfen und kfm. Abwicklung
- Die Arbeit eines Sachverständigen/Gutachters

### Seminarschwerpunkte / Praxis

- Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Reklamationen
- Fallanalyse / Argumentation:  
Reklamation von schadhafte LKW-Reifen
- Entscheidungshilfen für den Ankauf von Karkassen

### Methodik

- Trainer-Vortrag
- Gruppenarbeit
- Diskussionsforum

### Voraussetzungen

- Teilnahme am Kurs Teil 1
- Aufenthalts- oder Seminarraum

### Hinweis

Für den praktischen Teil werden benötigt:

- Bereitstellung von 10-15 schadhafte LKW-Karkassen (trocken) und evtl. LKW-Räder
- Arbeitskleidung (Handschuhe, Kittel)
- Handwerkzeug (Profiltiefenmesser, Lampe, Vorstecher etc.)

### Referent:

Udo Golka / TCS

### Termin und Ort:

08.30-16.00 Uhr

**Teilnehmer:** 8 - 12 Personen

**Gebühr :**

## Verkauf

### Zielgruppe

Außendienstmitarbeiter, die Kunden aus dem gesamten Kundenspektrum betreuen oder hinzugewinnen sollen.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- lernen das Potential in ihrem Gebiet einschätzen.
- den Kontaktaufbau über zielgruppenspezifische Themen.
- ziel- und bedarfsgerechte Gesprächsführung.
- Gebiets- und Zeitmanagement.

## 50001 Aktives Verkaufen im Außendienst

Durch diese Kenntnisse kann der Mitarbeiter sein Fachwissen und seine Erfahrung zielgerichtet und ökonomisch an den richtigen Gesprächspartner bringen.

### Seminarschwerpunkte

- Probleme und Versäumnisse im Außendienst
- Wo und wer sind meine Kunden
- Wie bekomme ich einen Termin
- Wertanalyse für den Verkaufsprozess
- Begrüßung und Eröffnung
- Bedarfsanalyse und Gesprächsführung
- Argumentation und Einwandsbehandlung
- Kaufsignale beachten und abschließen
- Gebietsanalyse und Zielprognose
- Organisation und Zeitmanagement
- Neue Medien der Informationsbeschaffung

**Referent:**  
Manfred Gerz

**Termin und Ort :**

**Gebühr:** auf Anfrage

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

**Verkauf****Zielgruppe**

Außendienstmitarbeiter, die neu eingestellt wurden,  
bzw. zeitweise der gesamte Außendienst.

**Zielsetzung**

Die Lehrgangsteilnehmer

- lernen Neukundenakquisition in der Praxis.
- haben in dieser Zeit ausschließlich die Aufgabe neue Kontakte über Telefon und/oder Direktbesuch aufzubauen.
- gewinnen wertvolle Daten zur anschließenden Weiterbearbeitung.

**50004 Feldtraining in Gebieten in denen Sie immer schon akquirieren wollten**

Durch diese Erfahrungen werden die Teilnehmer offensiver und kontaktstärker. Sie fördern neue Umsatzpotentiale an den Tag und gewinnen aktiv Marktanteile in dem bearbeiteten Gebiet.

**Seminarschwerpunkte**

- Bestimmung von Zielkunden im Gebiet
- Telefonische Terminvereinbarung
- Direktbesuch ohne vorherige Terminabsprache
- Themen für den Gesprächseinstieg
- Anreize den neuen Lieferanten zu testen
- Konkreter Verbleib um dranzubleiben
- Wettbewerbsargumentation
- Besuchsbegleitung und direktes Feedback
- Empfehlungen zur persönlichen Entwicklung

**Referent:**  
Manfred Gerz

**Termin:**  
nach Vereinbarung,  
3 Tage bis 2 Wochen

**Seminarort:**  
im definierten Gebiet

**Teilnehmer:**  
auf Anfrage

**Verkauf / Verkaufsleitung****Zielgruppe**

Workshop für Außendienstmitarbeiter, Filialleiter, Geschäftsführung oder Vertriebsleiter.

**Zielsetzung**

Die Workshopteilnehmer

- lernen das Potential in ihrem Gebiet einschätzen.
- die Planung und die Steuerung von Vertriebsgebieten.
- den Umgang mit ergebnisrelevanten Kennziffern.
- verlustreiches durch profitables Geschäft zu ersetzen.

**50005 Nehmen Sie es nicht wie es kommt**

Kundenstrukturanalyse und Gebietsplanung sind die Grundlage für jeden Vertriebs Erfolg und profitable Geschäfte. Überlastete Verkäufer und die Bearbeitung vieler Anfragen sind kein Garant für gute Ergebnisse.

**Seminarschwerpunkte**

- Probleme und Versäumnisse im Außendienst
- Wo und wer sind meine Kunden?
- Zielkundenbestimmung
- Gebietsanalyse und Zielprognose
- Unbearbeitete Potentiale Marketingdatabase
- Wertanalyse für den Verkaufsprozess
- Analyse des Kundenstamms
- Abschätzung der Ertragssituation
- Maßnahmen zur Verbesserung

**Referent:**  
Manfred Gerz

**Termin und Ort:**

**Gebühr:** auf Anfrage

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen

## Vertriebs-Check-Workshop

### Zielgruppe

Alle Vertriebsmitarbeiter eines Unternehmens, eines Bereichs oder einer Sparte oder die Vertriebsmitarbeiter einer Filiale. Inhaber, Geschäftsführer, Vertriebs- Regionalleiter, Filialleiter und der Außendienst. Gegebenenfalls Mitarbeiter des Verkaufsinendienst und Montagemitarbeiter.

### Zielsetzung

Die Workshopteilnehmer

- setzen sich in kompakter Form umfassend mit ihren Vertriebspotentialen auseinander
- identifizieren bislang ungenutzte Wachstumsspielräume
- überprüfen und korrigieren gegebenenfalls ihre bisherige Vorgehensweise im Vertrieb
- konkretisieren Vertriebsziele und beschließen die zur Erreichung dieser Ziele erforderlichen Maßnahmen.

## 50008 Vertriebs-Check-Workshop

Der Workshop dient der systematischen Revision der gelebten Vertriebspraxis. Dabei wird sowohl der aktive Außendienstvertrieb als auch den Innendienstverkauf und die Montage betreffenden Verkaufsaktionen diskutiert und gegebenenfalls hinterfragt, verändert oder erweitert. Am Schluss stehen konkrete Ziele, Maßnahmen, Termine und Verantwortlichkeiten.

### Workshopschwerpunkte

- Abbildung der vertrieblichen Zusammenhänge des Unternehmens / des Bereichs / der Filiale
- Abschätzung des Marktpotentials im Vertriebsgebiet
- Diskussion und Ermittlung unternehmensspezifischer Kennziffern zur Einschätzung der Vertriebsleistung
- Erstellung eines Stärken / Schwächenprofils im Vergleich zu relevanten Wettbewerbern
- Simulation möglicher Maßnahmen zur Verbesserung der als wichtig eingestuften Kennzahlen des Unternehmens
- Entscheidung über die zu verfolgende Strategie
- Festlegung der Vertriebsziele und der Verantwortlichen
- Steuerung des Anpassungsprozesses

**Referent:**

Manfred Gerz

**Termin und Ort :**

Nach Vereinbarung  
1 bis 2 Tage

**Gebühr:** auf Anfrage

**Teilnehmer:**

10 - 15 Personen

## Inhouse-Beratung

### Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer, Führungskräfte im Reifenhandel.  
Beratungstag vor Ort. Beobachtung mit Feedbackgespräch.

### Zielsetzung

Die Auftraggeber

- bekommen eine Rückmeldung, wie ein Kunde die Filiale erlebt.
- erhalten konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung.
- erkennen, wo sie im Vergleich zu anderen und zum Idealzustand stehen.
- können die Beobachtungsschwerpunkte beeinflussen.

## 50009 Mit den Augen des Kunden (Filialcheck)

Durch diese Kenntnisse können Sie die Faktoren beeinflussen, die der Kunde sofort erkennt und an denen er Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb beurteilt.

### Analyseschwerpunkte

- Eindrücke des Kunden bei der Anfahrt
- Qualität der Ausschilderung
- Parkmöglichkeiten
- Leitsystem und Orientierung – wie findet man was?
- Gesamtwirkung des Betriebes
- Identifikation der Mitarbeiter
- Begrüßung durch das Personal
- Hilfsbereitschaft im Verkauf und Werkstatt
- Gesprächseröffnung
- Kompetente Reifenberatung
- Bewältigung der Telefonate
- Außenwirkung interner Abläufe
- Umgang miteinander

**Referent:**

Manfred Gerz

**Termin:**

Nach Vereinbarung

**Seminarort:**

Filiale

**Teilnehmer:**

Findet während normalem Betrieb statt

## Inhouse Telefon Videotraining

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter die in telefonischem Kundenkontakt stehen.  
Insbesondere Telefonzentrale, Verkaufsdienst und Außendienstmitarbeiter.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erleben sich selbst im Umgang mit ihren Kunden
- bekommen konkrete Verbesserungsvorschläge
- erkennen Möglichkeiten ihr Verhalten zu verändern
- lösen wiederkehrende Probleme im Team der Kollegen

## 2010 Live Telefonate analysieren

Wirkliche Telefonate werden am Arbeitsplatz direkt per Video aufgenommen und anschließend gemeinsam analysiert. Durch diese Methode kann der Mitarbeiter direkt erkennen wie er tatsächlich mit Kunden telefoniert und lernt die Reaktionen der Kunden in Abhängigkeit zu seinem Verhalten einschätzen.

### Seminarschwerpunkte

- Richtiges Melden und Weiterleiten
- Kundenfreundliches Telefonieren
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Konzentration und Vorbereitung des Arbeitsumfeldes
- Vermeidbare technische Fehler in der Handhabung
- Information von nicht direkt erreichbaren Kollegen
- Organisation der versprochenen Rückrufe
- Möglichkeiten des Telefonmarketing

**Referent:**

Manfred Gerz

**Termin und Ort :**

Nach Vereinbarung  
1 oder 2 Tage

**Gebühr:** auf Anfrage

**Teilnehmer:**

10 - 15 Personen

## Führungskonzepte

### Zielgruppe

Werkstattmeister, Führungskräfte im kaufmännischen Bereich.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erkennen Schwächen im eigenen Kommunikationsverhalten und erarbeiten Maßnahmen, diese zu beheben.
- werden befähigt, auch schwierige Gespräche konfliktfreier und konstruktiver zu führen.

## 70001 Mitarbeitergespräche erfolgreich führen

Führen ist ohne Kommunikation nicht möglich. Gespräche sind das wichtigste Führungsmittel der Vorgesetzten. Motivation und Demotivation der Mitarbeiter resultieren hauptsächlich aus der Art und Weise der Gesprächsführung.

Dieses Seminar zeigt den Unterschied zwischen individueller und kooperativer Arbeitsweise. Es verdeutlicht den Nutzen kooperativer Führung und gemeinsam vom Team getragener Entscheidungen.

Gleichzeitig werden Arbeitshilfen vorgestellt und erprobt, die kooperatives Arbeits- und Führungsverhalten unterstützen.

### Methodik

- Einzel- und Lehrgespräche
- Diskussionen
- Erfahrungsaustausch
- Rollenspiel und Feedback
- Kurzvorträge/Fallstudien aus der eigenen Praxis der Teilnehmer

### Seminarschwerpunkte

- Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der Mitarbeiterführung
- Einzel- und Gruppengespräche
- Zielvereinbarung mit Mitarbeitern
- Kritik- bzw. Korrekturgespräche
- Gesprächsfördernde Techniken
- Ursachen von Gesprächsstörungen
- Das eigene Gesprächsverhalten

**Referent:**

**Termin:**

**Teilnehmer:**

10 - 15 Personen

## Führungskonzepte

### Zielgruppe

Alle Niederlassungsleiter(innen), die in diesem Seminar die Organisation, Planung und Führung innerhalb Ihrer Niederlassung analysieren und verbessern wollen.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- erarbeiten die „Idealform“ einer Niederlassung
- analysieren die eigene Situation in ihrer Niederlassung
- erfahren Lösungsansätze zur Optimierung der Niederlassung
- leiten geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse der Niederlassung ein
- lernen Instrumente zur Steuerung der Niederlassung kennen
- tauschen sich mit TEAM-Kollegen inhaltlich aus.

## 70010 Praktische Betriebsführung Herausforderung für Filial- / Niederlassungsleiter

Das Seminar ist aus der Arbeit des QSB-Kreises (Qualitäts- und Servicebeauftragten) heraus entstanden. Es soll Filial- / Niederlassungsleiter bei der professionellen Führung ihrer Niederlassung unterstützen.

Das Seminar wird ganzjährig über eine Internetplattform mit Themen für Filial- / Niederlassungsleiter begleitet.

Die Beteiligung und Mitwirkung der Teilnehmer bestimmt den Verlauf sowie den Erfolg dieses Seminars.

**Referent:**  
Manfred Gerz  
GERZ COMMUNICATION  
**Termine und Orte:**

**Gebühr:** €

**Teilnehmer:**  
12 - 15 Personen

### Seminarschwerpunkte

- Rolle, Aufgaben Filialleiter, Merkmale einer guten Filiale
- Betriebswirtschaftliche Kernzusammenhänge
- Felder und Prozesse der Betriebsführung
- Fallstudie: Meine Filiale, ein Sanierungsfall?
- Erarbeitung von strategischen Konzepten zur Ergebnisverbesserung
- Gastvortrag zu einem Aspekt der Betriebsführung
- Filialsteuerblatt und Instrumente der Betriebsführung
- Hinweise zur unterstützenden Internetplattform
- Erstellung eines persönlichen Maßnahmenplans

## Management

### Zielgruppe

Firmeninhaber und deren Mitarbeiter, die an der Personalauswahl beteiligt sind oder beteiligt werden sollen.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- lernen die Eckpunkte eines Anforderungsprofils kennen,
- lernen Wege der Kontaktaufnahme mit potenziellen Bewerbern kennen,
- lernen, Bewerbungsunterlagen sicher und gezielt zu analysieren,
- lernen, Vorstellungsgespräche professionell vorzubereiten und durchzuführen.

## 70013 Bewerber- Auswahl

### Vom Anforderungsprofil bis zum Bewerbungsgespräch

Bewerbungsgespräche laufen von Seiten des Stellenanbieters auf sehr unterschiedlichem Niveau. In Zeiten enger Budgets kommt aber einer effektiven Bewerberauswahl steigende Bedeutung zu, denn eine Fehlbesetzung kostet viel Geld.

### Seminarschwerpunkte:

- Am Anfang war das Anforderungsprofil
- Möglichkeiten der Suche – Wege der Kontaktaufnahme
- Analyse von Bewerbungsunterlagen an Hand von Checklisten:  
Anschreiben, Lebenslauf, Lichtbild, Zeugnisse
- Vorstellungsgespräch – Vorbereitung und Durchführung mit Leitfaden und praktischen Übungen

**Referent:**  
**Termin und Ort:**

**Teilnehmer:**  
8 - 12 Personen

## Verkauf

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter die ihre Präsentationsfähigkeiten spürbar verbessern wollen. Insbesondere Führungskräfte, Filial- oder Niederlassungsleiter sowie Außendienstmitarbeiter.

### Zielsetzung

Die Lehrgangsteilnehmer

- bereiten sich auf eigene reale Präsentationen vor
- präsentieren vor der Gruppe. Der Mitschnitt erfolgt wahlweise.
- erkennen Möglichkeiten ihre Präsentation zu verbessern
- lernen ihre spezifischen Stärken in Präsentationen kennen

## 70014 Präsentieren üben und verbessern

Die Präsentation ist der Vorgang, der darüber entscheidet, ob ein inhaltlich guter Vorschlag auch das Gegenüber überzeugt oder nicht. Jedem Teilnehmer wird ermöglicht, individuelle geschäftliche Anliegen vor der Gruppe zu präsentieren. Dabei können sie in sicherer Umgebung schwierige Präsentationen aus ihrer Arbeitssituation heraus üben und verbessern.

### Seminarschwerpunkte

- Planung einer Präsentation
- Didaktischer Aufbau
- Medienauswahl und Mediengestaltung
- PowerPoint als Standard
- Alternativen zur elektronischen Präsentation
- Vorbereitung der Präsentation
- Einbezug der Raumbedingungen vor Ort
- Teilnehmerkonstellation
- Persönliche Wirkung
- Mentale Vorbereitung, Sicherheit, Nervosität, Blackout  
Was wäre wenn?
- Selbstmotivation, Erscheinungsbild, Körpersprache
- Umgang mit Störungen technischer Art /  
zwischenmenschlicher Art
- Gruppendynamische Prozesse

**Referent:**  
Manfred Gerz

**Termin und Ort :**

**Gebühr:**

**Teilnehmer:**  
10 - 15 Personen