

Nachhaltiges Ausbildungsprogramm

Die BMW Bank qualifiziert neue Verkäufer in zwei Stufen



BMW Bank

Ziel

Das Produktportfolio der BMW Bank orientiert sich im Finanzierungssektor an den Bedürfnissen der Automobilkunden. Ob Neu- und Gebrauchtwagenfinanzierung oder Leasing für Marken der BMW Group oder anderer Hersteller: Die BMW Bank garantiert ein umfassendes Angebot, eine kompetente Fachberatung und eine kundenorientierte Betreuung in den Autohäusern von BMW, MINI oder Mehrmarken-Händlern.

Umsetzung

Die Qualifizierung neuer Verkäufer erfolgt über ein nachhaltiges Verkäufer-Ausbildungsprogramm. Über den mehrstufigen Ausbildungsprozess erhalten die Verkäufer eine Basisausbildung zu Finanzdienstleistungen mit verschiedenen sich anschließenden Vertiefungsangeboten: Das Schulungsprogramm für neue Verkäufer startet mit regionalen Schulungen, die insbesondere die gesetzlichen Vorgaben behandeln und ein fundiertes Produktwissen vermitteln. Im weiteren Ausbildungsverlauf werden die Finanzdienstleistungsthemen auf Basis des individuellen Verkäuferschwerpunktes vertieft und sind Bestandteil des Abschlusstests.

Qualitätssicherung

Mit dem Neueintritt von Automobilverkaufsberatern in den Autohäusern werden die Mitarbeiter zur Teilnahme an dem Schulungsprogramm der BMW Bank eingeladen. Die Durchführung und der Erfolg der Ausbildung werden durch Tests und Besuche im Autohaus und in den Trainings vor Ort überprüft. Eine laufende Ergänzung und Überarbeitung der Ausbildungsinhalte stellt die Aktualität und die bedeutende Wirkung auf die Kundenzufriedenheit sicher.

Beispiel

Präsenzschtulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2008

Weitere Maßnahmen

- Refreshment Trainings für langjährige Verkäufer
- Inhouse Trainings-Maßnahmen
- Qualifizierung »Certificated Automobil Finance Manager«

Kontakt

Frank Lutter
BMW Bank GmbH, Training/
Versicherungsgeschäft, Produktmanagement und Training
Tel. 089 3184-4588
frank.lutter@bmw.de
www.bmwbank.de