



Berater für Finanzprodukte

Die Volkswagen Bank lässt ihre Verkäufer zertifizieren



Volkswagen Bank

Ziel

Die Volkswagen Financial Services legen besonderen Wert auf eine hohe Beratungsqualität bei der Vermittlung von Finanzdienstleistungen im Autohaus. Durch die eigene Zertifizierung »Berater für Finanzprodukte« bieten die Volkswagen Financial Services den Verkäufern eine umfangreiche Schulungsmaßnahme rund um ihre Finanzprodukte und den damit verbundenen Prozessen an. Dadurch wird eine qualitativ hochwertige Beratung aktiv gefördert.

Umsetzung

Zur Vorbereitung auf die optionale Zertifizierung stehen den Verkäufern Präsenzs Schulungen, ein spezielles auf die Zertifizierung zugeschnittenes Vorbereitungsseminar und das Online-Tool »Übungslandschaft« zur Verfügung. Den Abschluss der Verkäuferzertifizierung bildet ein 60-minütiger Wissenstest, der über das eigens entwickelte Qualifizierungsportal durchgeführt wird. Der Test beinhaltet verschiedene Fragen zu den Themenbereichen Finanzierung, Leasing, Versicherung und sonstige Dienstleistungen. Aktuell umfasst der Pool mehr als 2.500 Fragen zu den Konzernmarken Volkswagen Pkw, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Audi, SEAT und ŠKODA.

Qualitätssicherung

Das gesamte Verfahren der Zertifizierung ist durch den Lehrstuhl für Arbeits-, Organisations- & Sozialpsychologie der TU Braunschweig qualitätsgeprüft. Der Fragenpool wird regelmäßig durch die Fachabteilungen der Volkswagen Financial Services auf Aktualität geprüft. Neuerungen in den Rahmenbedingungen, Produkten und Prozessen werden laufend aktualisiert. Dadurch kann eine hohe Beratungsqualität dauerhaft sichergestellt werden.

Beispiel

Online-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Februar 2014

Weitere Maßnahmen

· diverse verpflichtende und freiwillige Produkt- und System-schulungen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung

Kontakt

Dirk Sebening
Volkswagen Bank GmbH, Unter-
abteilungsleiter Training Handel
Tel. 0531 2129659
dirk.sebening@vwfs.com
www.vwfs.com