



Standards in der Kundenberatung

Die FCA Bank verfolgt ein mehrstufiges Trainingskonzept



FCA Bank

Ziel

Durch permanente Schulung der am Point of Sale (POS) tätigen Partner gewährleistet die FCA Bank die Voraussetzungen für eine kompetente Beratung der Kunden. Das bankeigene POS-System »GINA« unterstützt dabei den Verkäufer im Verkaufsprozess und stellt alle notwendigen Informationen bereit.

Maßnahme

Mit einem mehrstufigen Trainingskonzept stellt die FCA Bank sicher, dass die am Verkaufsprozess Beteiligten jederzeit über die Voraussetzungen für eine verantwortungsvolle Kreditberatung verfügen. Hierzu werden spezielle Schulungen angeboten: sowohl zentrale Veranstaltungen, als auch gezielte Maßnahmen im Autohaus durch den Außendienst. Im Rahmen der von den Herstellern angebotenen Ausbildung »Geprüfter Automobilverkäufer« übernimmt die FCA Bank die Schulung der relevanten Finanzierungs- und Leasingthemen. Zur Gewährleistung eines hohen Schulungsstandards betreibt die Bank einen eigenen Trainingsbereich, der auch für das Training der Mitarbeiter im Außendienst zuständig ist und den Einsatz neuer Medien für Schulungszwecke koordiniert. Der Erfolg der Trainings wird regelmäßig durch Kundenbefragungen und Assessments der Verkäufer überprüft.

Ausblick

Die positiven Rückmeldungen aus den Kundenbefragungen und Assessments bestärken die FCA Bank darin, auch zukünftig dem mehrstufigen Training einen hohen Stellenwert beizumessen. Gleichzeitig wird die fachliche Unterstützung der Verkäufer durch die systematische Modernisierung des POS-Systems permanent verbessert.

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2012

Aus dem Kodex

7. Finanzierung im Handel:
»Wir schulen unsere Finanzierungspartner im Handel regelmäßig, um unsere hohen Standards bei der Kreditvergabe zu gewährleisten.«

Kontakt

Frank Schleinkofer
FCA Bank Deutschland GmbH
Leiter Marketing & Training
Tel. 07131 937867
frank.schleinkofer@fcagroup.com
www.fcabank.de