



Ausbildungssysteme

**Coaching**

eLearning

Trainingsmanagement

IT Dienstleistungen

Automobil Consulting

C.S.I. und die Beziehung zum Kunden

Anfang 2000 wollte die Fiat Automobil AG ihre C.S.I.-Werte (Customer Satisfaction Index) verbessern sowie die Service-Beziehung zum Kunden intensivieren. Vor diesem Hintergrund wurde das fünfstufige Trainings- und Coachingprojekt „Der CSI und die Beziehung zum Kunden“ gestartet, in dem sowohl Inhaber wie auch Kundendienstberater und Werkstattleiter integriert wurden:

- Stufe 1      1-Tages-Seminar für Inhaber / Geschäftsführer
- Stufe 2      2-Tages-Seminar für Kundendienstberater inkl. Test
- Stufe 3      ½-Tages-Coaching pro Kursteilnehmer im Betrieb
- Stufe 4      2-Tages-Seminar für Werkstattleiter inkl. Test
- Stufe 5      1-Tages-Seminar für Kundendienstberater

Die intensive Einbindung aller Beteiligten (Inhaber, Kundendienstberater und Werkstattleiter), die theoretische Vorbereitung der Coaching-einsätze in den Betrieben wie auch die Nachbereitung im Follow-Up-Seminar hatten durchschlagenden Erfolg in der Optimierung der Prozesse, der Verbesserung des C.S.I. und der angestrebten Intensivierung der Service-Beziehung zum Kunden.

**Kunde(n)**

Fiat

**Zeitraum**

2000 bis 2003

**Stand**

**Juli 2009**

**Für weitere Informationen kontaktieren Sie:**

promotor

Gesellschaft für Absatzförderung mbH

Robert Vogl

Tel. 06105 | 4098 27

robert.vogl@promotor.de

www.promotor.de



Ausbildungssysteme

Coaching

eLearning

Trainingsmanagement

IT Dienstleistungen

Automobil Consulting

C.S.I. und die Beziehung zum Kunden

**Unsere Leistungen**

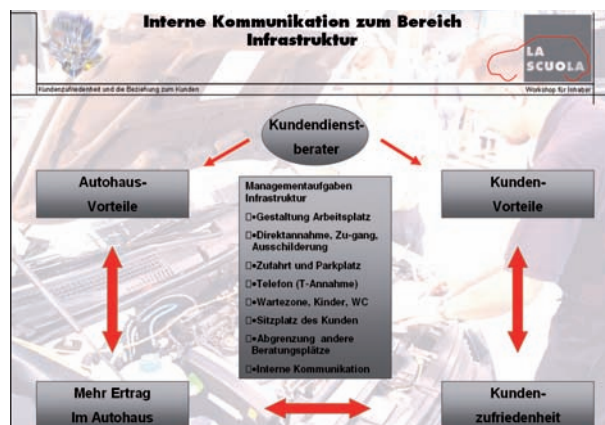
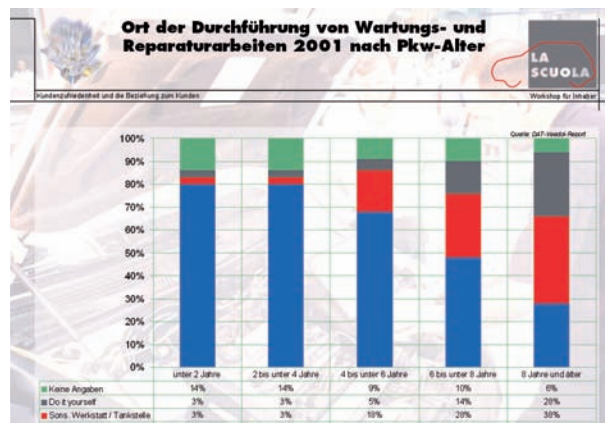
- Konzeption und Entwicklung der Seminare und des Coachings
- Durchführung aller Trainings und Coachings durch promotor Trainer und Kooperationspartner
- Trainingsmanagement und Betreuung der Coachingphasen
- Auswertung der durchgeführten Tests
- Laufendes Reporting an Fiat

**Kunde(n)**

Fiat

**Zeitraum**

2000 bis 2003



Stand  
Juli 2009

**Für weitere Informationen kontaktieren Sie:**

promotor  
Gesellschaft für Absatzförderung mbH  
Robert Vogl  
Tel. 06105 | 4098 27  
robert.vogl@promotor.de  
www.promotor.de