



Presseinformation

18. Juli 2016

André Koch AG investiert erfolgreich in Mitarbeitertraining

Der Erfolg der André Koch AG ist eng verknüpft mit der Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. «Die Qualität der Dienstleistungen unseres Unternehmens wird weitgehend vom Verhalten und der Einstellung eines jeden Mitarbeitenden bestimmt», sagt CEO Enzo Santarsiero. «Darum ist eine Investition in die Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer eine lohnende Investition in die Zukunft.»

Dieser Ansatz veranlasste die Geschäftsleitung, das internationale Coaching- und Consulting-Unternehmen Krauthammer zu beauftragen, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der André Koch AG in kundenorientiertem Auftreten zu schulen. «Wir müssen bei uns das ‚Abteilungs-Denken‘ nach dem Motto ‚Dafür bin ich nicht verantwortlich‘ überwinden», erklärte Enzo Santarsiero. «Letztlich interessiert den Kunden nicht, wer intern für etwas zuständig ist – sondern dass das Problem gelöst wird.»

Um die je nach Einsatzbereich unterschiedlichen Inhalte der Trainings zu erarbeiten, beobachteten Krauthammer-Mitarbeiter zunächst das Innendienstteam zwei Tage lang bei der Arbeit. Danach begleiteten sie zwei Aussendienstmitarbeiter einen Tag lang bei Kundenbesuchen. Auf Basis dieser Erkenntnisse entwickelte Krauthammer ein massgeschneidertes Schulungsprogramm für die André Koch AG.

Die ersten Trainings begannen im Februar für den Innendienst. Dreizehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigen sich vier Tage lang in einem ersten Telefontraining mit den besonderen Herausforderungen bei Kundengesprächen. Die Schlüsselfragen lauteten:

- Was sind die wichtigsten Anforderungen an unser Verhalten beim telefonischen Kundenkontakt?
- Wie können wir das Unternehmensimage der André Koch AG und unsere Wirkung auf andere am Telefon optimieren?
- In welchen kritischen Situationen mit dem Kunden ist unser Verhalten entscheidend?



In praktischen Übungen setzten sich die Teilnehmer mit verschiedenen Situationen – vom telefonischen Erstkontakt bis hin zum Umgang mit Beschwerden – auseinander. Die Krauthammer-Trainerin Elisabeth Flierl vermittelte dabei Kenntnisse grundlegender Kommunikationsinstrumente und bewährter Methoden, um auf Augenhöhe mit dem Kunden zu sprechen, Verantwortung zu übernehmen und so das Unternehmensimage zu fördern.

Anders verlief das Training der Mitarbeiter in Aussendienst und Technik. Sie hatten im Vorfeld individuelle Persönlichkeitsprofile anfertigen lassen, um ihre jeweiligen Stärken und Schwächen besser kennenzulernen. Diese Profile flossen in die Trainings ein, mit dem Ziel, die bereits vorhandenen lösungsorientierten Fähigkeiten der Kollegen zu bündeln und ein homogenes, miteinander kommunizierendes Team zu formen – quasi einen «massgeschneiderten Anzug» für die Kunden.

Die Krauthammer-Coaches setzten in den Trainings Rollenspiele ein, in denen die Teilnehmer mit ungewohnten und schwierigen Situationen konfrontiert wurden und ihre eigene Wahrnehmung und ihr eigenes Verhalten hinterfragen mussten. Dabei kamen wichtige Themen zur Sprache, etwa das aktive Zuhören, die «Macht der Frage» oder eine konstruktive Einstellung, auch bei unangenehmen Gesprächen wie Reklamationen.

Die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer reagierten sehr positiv auf die Trainings. «Super» fand sie Michela Santoro, langjährige Verkaufsinendienst-Mitarbeiterin, und Pierrick Blanchard, Ansprechpartner Coloristik in der Filiale St. Sulpice, fügte ein knappes «Mega» hinzu. Detaillierter äusserte sich Anwendungstechniker Ivica Juric: «Ein Resultat des Trainings ist, dass wir jetzt besser miteinander kommunizieren», sagte er. «Wir haben ein grösseres Verständnis für die Situation der Kollegen, Vorgesetzten und Kunden.»

«Das Verständnis untereinander hat sich in den Schulungen vertieft», sagte Enzo Santarsiero. «Natürlich funktioniert noch nicht alles perfekt, es ist ein laufender Prozess. Aber das Fundament ist gelegt.» Santarsiero kündigte bereits weitere Coachings an, darunter ein neues Training für die Aussendienstmitarbeiter.

[Die Presseinformation können Sie hier herunterladen.](#)



Die André Koch AG ist mit der Marke Standox der führende Lieferant für Autoreparaturlacke in der Schweiz. Seit 1948 bietet das Unternehmen mit Sitz in Urdorf hochwertige Lackprodukte und ein breites Sortiment an Zubehör. Mit einem engen Netz an Fachberatern und Anwendungstechnikern steht das Unternehmen für einen herausragenden Kunden- und Lieferservice. Darüber hinaus unterstützt die André Koch AG ihre Kunden mit einem praxisnahen Aus- und Weiterbildungsprogramm und einem umfassenden Beratungsangebot. So empfiehlt sich die André Koch AG professionellen Lackierbetrieben in der Schweiz als starker und verlässlicher Partner.

PRESSEKONTAKT

Viviana Martinotti
Assistentin Kommunikation
André Koch AG
Grossherweg 9
CH-8902 Urdorf-Zürich

Tel. : +41 (0)44 73557 19
E-Mail : viviana.martinotti@andrekoch.ch

repanet.andrekoch.ch
www.andrekoch.ch