

Das Anforderungsprofil für den/die Volkswagen Pkw Verkaufsassistent/in

Biografische Daten und Grundqualifikation

- Schulabschluss** – mittlere Reife
- Berufsausbildung** – abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, idealerweise Automobilkaufmann/frau
- Allgemeinbildung:**
- gute Allgemeinbildung
 - Interesse am aktuelle Tagesgeschehen (wirtschaftlich, politisch, kulturell)
-

Motivation/ Einstellung

- Einstellung zu Beruf, Unternehmen, Marke und Produkte**
- zeigt eine positive Einstellung zum Verkauf und dem Unternehmen Volkswagen
 - identifiziert sich mit der Marke Volkswagen, den Produkten / Dienstleistungen und dem Autohaus
- Kundenorientierung**
- zeigt aktiv Interesse am Kunden und seinen Bedürfnissen und geht auf Fragen ein
 - ergreift eigene Aktivitäten zur Erfüllung von Kundenbedürfnissen
- Leistungsbereitschaft/ Eigenmotivation**
- löst Aufgaben mit Begeisterung und hohem Einsatz
 - verfügt über hohe Belastbarkeit
 - behält die Übersicht, bleibt ruhig und konstruktiv bei der Bewältigung schwieriger und anstrengender Situationen

- zeigt Lern- und Informationsbereitschaft
-

Soziale Kompetenz

Kontaktfähigkeit

- geht interessiert auf den Kunden zu
- findet schnell Zugang zu anderen Menschen

Auftreten

- ist angemessen gekleidet und besitzt ein gepflegtes Äußeres
- tritt sicher und selbstbewusst auf

Teamfähigkeit

- arbeitet kooperativ und vertrauensvoll mit anderen zusammen
- gibt Informationen weiter und ist hilfsbereit
- geht konstruktiv mit Kritik und anderen Meinungen um

Intellektuelle Kompetenz

Fachkompetenz

- verfügt über fundierte Kenntnisse der Datensysteme im Autohaus (z.B. EVA, VAUDIS)
- verfügt über Kenntnisse der Volkswagen Produkte
- verfügt über Kenntnisse des Dienstleistungs- und Zubehörangebots (z.B. FDL)
- besitzt grundlegende Kenntnisse betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Zusammenhänge
- verfügt über Grundkenntnisse der GW-Bewertung

Systematische Arbeitsweise

- nimmt Informationen korrekt auf und verarbeitet diese gewissenhaft
- arbeitet eigenverantwortlich, strukturiert und zielgerichtet
- hält Zusagen und Vereinbarungen unter Berücksichtigung der zeitlichen Vorgaben ein

Kommunikative Kompetenz

- spricht verständlich und flüssig
- hört aufmerksam zu und lässt Zeit zum Antworten
- unterstützt sprachliche Inhalte durch adäquate Körpersprache (u. a. Blickkontakt, Mimik, Gestik)

Funktionsbeschreibung

für den/die Volkswagen Pkw Verkaufsassistent/in

Allgemeiner Hinweis

Die nachfolgende Funktionsbeschreibung für Volkswagen Pkw Verkaufsassistenten/innen orientiert sich am Markenleitbild und den Markenleitwerten von Volkswagen. Sie definiert die unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungen, die der/die Verkaufsassistent/in wahrzunehmen hat.

Aus der generellen **Funktionsbeschreibung** muss im konkreten Einzelfall eine auf den Stelleninhaber/die Stelleninhaberin zugeschnittene **Stellenbeschreibung** entwickelt werden. Sie bietet jedoch den erforderlichen Spielraum für eine individuelle Ausgestaltung, für regionale, lokale und betriebliche Anpassung sowie sich wandelnde Anforderungen an den/die Volkswagen Verkaufsassistent/in. Sie umschreibt:

- A. den grundsätzlichen Verantwortungsbereich
- B. die verschiedenen Aufgaben eines Volkswagen Verkaufsassistenten/einer Verkaufsassistentin
- C. die Kompetenzen und organisatorische Einordnung
- D. die Schlussbemerkung

A. Verantwortungsbereich

Der/die Verkaufsassistent/in unterstützt den Verkauf bei der Erreichung vereinbarter Ziele (Absatz und Kundenzufriedenheit). Seine/ihre Aufgaben orientieren sich an den 12 Phasen des Verkaufsprozesses.

Der Verantwortungsbereich orientiert sich mittel- und langfristig an den Aufgaben der Verkäufertätigkeiten. Im diesem Zeitraum und mit Ausübung dieser Tätigkeiten sollen der Verkaufsassistent und der Vorgesetzte abgleichen, ob der Verkaufsassistent den zukünftigen Verkäuferarbeiten (und dem entsprechenden Anforderungsprofil) gewachsen ist.

B. Hauptaufgaben

1. Administration

.1 Verkaufsleiterunterstützung

- Vorbereiten von Unterlagen und Informationen für die Verkaufs- und Verkäuferbesprechungen.
- Vorbereiten von notwendigem Informationsmaterial und Kennzahlen (z. B. Performance-Board, CSM etc.) für die Verkäufersteuerung.
- Aufbereitung von Informationen aus dem Partnernet.
- Unterstützung beim Leadmanagement und nachhaltige Pflege dieses Prozesses

- Mitwirken bei der Vorbereitung von verkaufsfördernden Maßnahmen, wie z.B. Mailings.

.2 Allgemeine Verkaufsadministration

- Trägt die Verantwortung für den Aufbau und die Pflege der Kundendaten im Verkauf unter Berücksichtigung der weiteren verfügbaren Datensysteme im Autohaus, insbesondere EVA. Dazu gehört u.a. die Überprüfung und Qualifizierung des Adressmaterials entsprechend der Kriterien Aktualität, Aussagefähigkeit und Relevanz der Informationen über den Kunden. Hierzu gehört ggf. auch die Aktualisierung der Daten über den telefonischen Kontakt beim Kunden (Qualifizierung der Daten).
- Mitwirken bei der Pflege der Ausstellungs- und Vorführfahrzeuge (z.B. Sauberkeit, einwandfreier Zustand, Preisauszeichnung).
- Sicherstellen des Vorhandenseins von ausreichendem, aktuellem Prospektmaterial.
- Ist zuständig für die administrative Vorbereitung von Probefahrten (z.B. Vertrag, Führerschein, Personalausweis) und die Fahrzeugvorbereitung.
- Unterstützung der Verkäufer/innen bei der Vorbereitung und Ausarbeitung von Finanzdienstleistungsangeboten.
- Unterstützung der Verkäufer/innen bei der Abstimmung von Fahrzeugübergabe, Disposition und Auslieferungsterminen (z.B. Terminabstimmung mit der Autostadt, Vollständigkeit der Unterlagen, Organisation der Zulassung, Übereinstimmung geliefertes Fahrzeug und Bestellung, Zustand des Fahrzeuges, Sauberkeit, Blumen)

2. Kundenkontakt

- Empfangen und Begrüßen von Kunden, möglichst mit namentlicher Ansprache. Er/sie nimmt persönlichen Kontakt mit Besuchern und Kunden auf, die momentan ohne Beratung sind. Er/sie erfragt Kundenwünsche, um adäquate Unterstützung und Hilfe anzubieten. Der/die Verkaufsassistent/in pflegt die dabei erhaltenen Kundendaten in die EVA ein. Dies gilt auch für telefonische Kontakte.
- Mitwirken bei Kundenkontaktveranstaltungen mit, wie z.B. Tag der offenen Tür u. ä.
- Begleiten der Kunden zum/zur Verkäufer/in und Weitergabe relevanter Informationen. Er/sie führt den Kunden ggf. zum entsprechenden Produkt. Er/sie gibt im Bedarfsfall Infomaterial (z.B. Preislisten, Broschüren) an den Kunden heraus.
- Sicherstellen der Kundenbetreuung (Infomaterial, Zeitschriften, Kinderecke, Wartezone, Kaffee, Getränke...) im Verkaufsraum.

3. Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

- Übernahme der notwendigen Rolle des Informationsübermittlers, der die Kommunikation und Information zwischen Kunde, Service, Verkauf und Disposition fördert.
- Koordination der Bewertung von Gebrauchtwagen (Terminabstimmung mit Service, GW-Protokoll vorbereiten, GW-Wert nach Liste ermitteln). Bei der Hereinnahme von GW überprüft er die Vollständigkeit und Funktion des GW-Zubehörs und GW-Extras gemäß GW Protokoll.
- Übernahme der permanenten Koordination der Informationsprozesse zwischen Disposition und Verkauf.

C. Kompetenzen und organisatorische Zuordnung

1. Kompetenzen

Der/die Verkaufsassistent/in hat alle Vollmachten/Kompetenzen, die zur Erfüllung der in der Funktionsbeschreibung enthaltenen Aufgaben notwendig sind.

2. Über-/Unterstellung

Der/die Verkaufsassistent/in ist dem/der Verkaufsleiter/in unterstellt. Er/sie arbeitet den Verkäufern/Verkäuferinnen nach Anweisung des Verkaufsleiters/der Verkaufsleiterin zu.

D. Schlussbemerkung

Weiterbildung

- Der/die Verkaufsassistent/in ist zur selbstständigen Einarbeitung, Erarbeitung und Aktualisierung seines Fachwissens (EDV-Kenntnisse, Modellpalette, Technikwissen, Internetbörsen, usw.) anhand der zur Verfügung stehenden Informationsmittel/Fahrzeuge verpflichtet. Dies gilt sowohl für die Entwicklung der Produktkenntnisse als auch für aktuelle Entwicklungen im Bereich der Kundenbindung und Kundenakquisition im Verkauf.
- Der/die Verkaufsassistent/in wird vom Unternehmen im Rahmen seiner Aufgaben laufend informiert. Dies gilt insbesondere für aktuelle Verkaufsliteratur und Produkttrainings sowie die Teilnahme an Verkäufer- und Betriebsbesprechungen.
- Die Teilnahme an den vorgesehenen Schulungsmaßnahmen und -programmen der Volkswagen AG ist verpflichtend. Der Besuch dieser Qualifizierungsmaßnahmen wird dem/der Volkswagen Verkaufsassistent/in ermöglicht.