



Zertifikat

Herr Patrick Schwarze

hat am 08.12.2021 in Frankfurt a. M. an
nachfolgendem Seminar teilgenommen

Auftragsgewinnung und Werkvertrag in der Oldtimer-Werkstattpraxis

Marketing und Auftragsgewinnung:

- Kunden im Autohaus vs. Kunden in der Oldtimerwerkstatt
- Marketing, Marktsegmentierung
- Kundenprofile, Kundenanforderungen
- Bedarfsanalyse und Umsetzung im Leistungsangebot
- Kundenbetreuung unter den Gesichtspunkten der Restaurierungsethik
- Kooperationsmodelle
- Kundenkommunikation - die drei Entscheiderprofile
- Vom Angebot zum Auftrag
- Zufriedene Kunden schaffen

Der Werkvertrag:

- Grundlagen des Werkvertrags, Abgrenzung zum Kaufvertrag
- Kostenvoranschlag, Festpreis, Pauschalvereinbarung
- AGB, Individualvereinbarung
- Nachträgliche Auftragserweiterung
- Fertigstellung, Abnahme, Vergütung
- Aufklärungs-, Prüfungs- und Beratungspflicht
- Werkunternehmerpfandrecht, Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungsrecht
- Störungen im Reparaturablauf
- Einführung in das Gewährleistungsrecht, Sachmangel
- Lösungsansätze in der Werkstattpraxis

Matthias Kemmer (Referent)

Akademie des Deutschen Kfz-Gewerbes GmbH (TAK)