

Kaizen bei Toyota:

Betriebswirtschaftliche Schulungen für Händler auf dem Prüfstand

Referent:

Herr Dr. Eberhard Sievers
Toyota Deutschland
Dealer Systems & Finance Controlling



Co-Referent:

ILT Integrierte Lern-Technologie GmbH, Köln
Geschäftsführung: Dipl.-Ing. Rainer Illing



Agenda

- 1. Händlersysteme & Finanzcontrolling**
- 2. Schulungsprogramme für Händler**
- 3. Konsequenzen aus dem bisherigen Schulungsprogramm**
- 4. Kaizen: Der CRM-Gedanke bei Toyota**
- 5. Gelernte und gelebte Kundennähe**
- 6. Blended Learning Konzept**
- 7. Wahrgenommene Begeisterung**
- 8. Herausforderungen beim Projekt**
- 9. Unsere Erfahrungen**
- 10. Ausblick**

1. Händlersysteme & Finanzcontrolling

- ❖ Managementinstrumente für die Toyota-Händler
- ❖ Buchhaltung auf dem Dealer Management System TOPCOplus in Zusammenarbeit mit TIS
- ❖ Händlerbetriebsvergleich
- ❖ SuccessControl als Analyse- und Steuerungsinstrument
- ❖ Frühwarnsystem
- ❖ Businessplan für Händler
- ❖ Organisation im Händlerbetrieb

2. Schulungsprogramm für Händler

- ❖ Buchhaltung für Einsteiger & Umsteiger
- ❖ Neue Softwareeinführung
- ❖ Bundesweite Einführung der neuen Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung
- ❖ Prüfung der von den Händlern eingereichten Businesspläne
- ❖ Einführung und Anwendung von SuccessControl
- ❖ Workshops/Erfahrungsaustausch Buchhaltung & SuccessControl
- ❖ Best-Practice-Groups
- ❖ Analyse des Händlerbetriebsvergleiches und Ableitung von Maßnahmen
- ❖ Professionelles Controlling mit SuccessControl

3. Konsequenzen aus dem bisherigen Schulungsprogramm

- ❖ Kosten für Toyota
 - ❖ Trainer
 - ❖ Technik
 - ❖ Räume
 - ❖ Bewirtung
 - ❖ Organisation

- ❖ Kosten für Händler
 - ❖ Reisekosten
 - ❖ Übernachtung
 - ❖ Arbeitsausfall durch Abwesenheit

4. Kaizen: Der CRM-Gedanke bei Toyota

- ❖ Wie reduzieren wir unsere Kosten, ohne die Schulungsqualität zu verschlechtern?
- ❖ Wie reduzieren wir den Aufwand des Händlers?
- ❖ Wie können wir gleichzeitig ein Angebot bieten, das mehr auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer zugeschnitten ist ?
 - ❖ Arbeitstag
 - ❖ Freie Zeiten
 - ❖ Biologischer Tagesablauf
- ❖ Bessere Lernzielkontrolle durch Zertifizierung

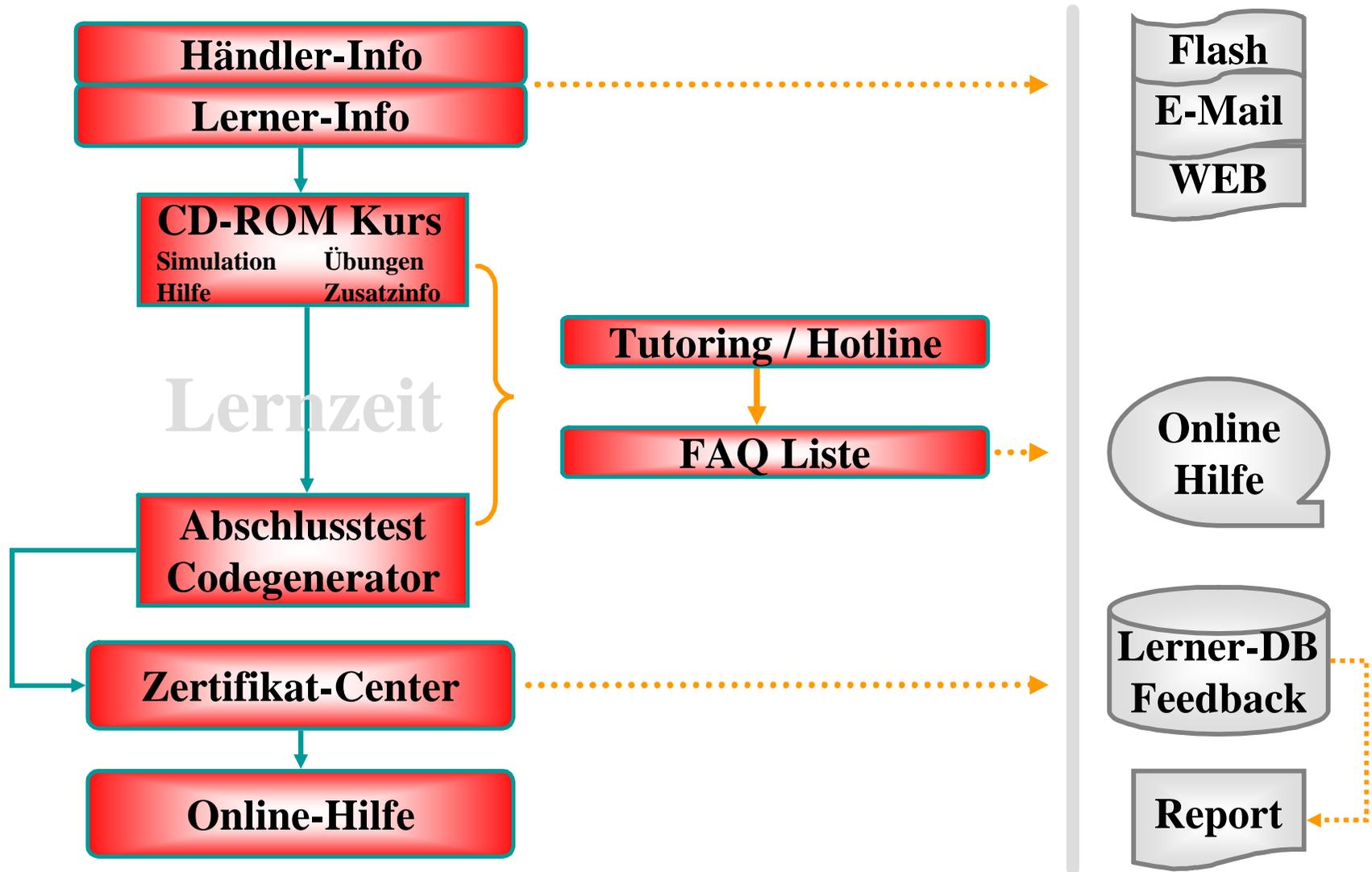
5. Gelernte und gelebte Kundennähe - 1 -

- ❖ Zusammenarbeit mit der ILT GmbH als professioneller Anbieter von Blended Learning Bildungskonzepten
- ❖ Unsere erste interaktive Lern-CD wurde noch in Kombination zu einem Präsenzseminar auf den Markt gebracht
- ❖ Ziele:
 - ❖ Erlerntes Wissen im Betrieb in Ruhe NACHARBEITEN
 - ❖ Wissen vertiefen
 - ❖ Wissen ständig und dezentral verfügbar halten
 - ❖ Multiplikatoreffekt: Als Wissender weiteren Mitarbeitern im Betrieb Wissen vermitteln

Gelernte und gelebte Kundennähe - 2 -

- ❖ Die zweite und dritte Lern-CD dient der Vermittlung von Basiswissen als **VORBEREITUNG** auf ein Präsenzseminar.
- ❖ Selbstlernphasen mit Zertifizierung bilden die Voraussetzung für das nachfolgende Präsenzseminar und die Systemumstellung.
- ❖ Ziele:
 - ❖ Berücksichtigung individueller Vorkenntnisse, Zugänge und Lernstile
 - ❖ Schaffung von homogenen Teilnehmergruppen im Präsenzseminar
 - ❖ Kostenreduzierung für den Händler

6. Blended Learning Konzept



7. Wahrgenommene Begeisterung

- ❖ Die zunehmende Anzahl der Anmeldungen in unserem Zertifikatcenter zeigt, dass die Idee aufgegangen ist.
- ❖ Unsere Händler sind mit dem neuen Lernsystem sehr zufrieden.
- ❖ Reisekosten und Arbeitsausfallzeiten wurden eingespart.
- ❖ Der Kaizen-Gedanke ist bei unseren Händlern angekommen.

8. Herausforderungen beim Projekt - 1 -

- ❖ Neue Welt, neues Medium für alle
- ❖ Lange Überlegung, wie ein „Rundum-Sorglos-Paket“ aussehen muss.
- ❖ Ziele:
 - ❖ Alle sollen zu jedem Zeitpunkt auf einen umfassenden Support zurückgreifen können.
 - ❖ Alle sollen auch Spaß daran haben, mit dem neuen Medium zu arbeiten.

Herausforderungen beim Projekt - 2 -

- ❖ Verständnis schaffen
 - ❖ Für Akzeptanz sorgen
 - ❖ Gewöhnungsbedarf für den Umgang mit dem neuen Medium
 - ❖ „Kundenzufriedenheitsabfrage“ notwendig
- Insgesamt mussten sich alle Beteiligten „etwas herantasten“.

9. Unsere Erfahrungen

- ❖ Sorgfältige Erklärung und das Einbinden der Händler in ein Betreuungspaket sind unabdingbare Voraussetzungen für einen Erfolg.
- ❖ Auch bei Schulungen ist eine Kundenzufriedenheitsabfrage ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

10. Ausblick

- ❖ Der eingeschlagene Weg wird weiter beschritten.
- ❖ Toyota – ILT: Ein starkes Team !

