



**Ing. Peter Spatzierer**  
**Geschäftsführer Castrol Austria**

**Mag. Michael Holub**  
**Key Account Manager**



An advertisement for KUZU.AT. The main image shows a modern, brightly lit car dealership interior with several cars on display. A man in a dark suit is shown in a circular inset on the right, gesturing. The KUZU.AT logo is prominently displayed in the bottom right, with the tagline 'Kundenzufriedenheit für Autohaus & Werkstatt'. The Castrol logo is in the bottom left, with the text 'POWERED BY'. The website 'WWW.KUZU.AT' is at the bottom center.

POWERED BY **Castrol**

**KUZU.AT**  
Kundenzufriedenheit  
für Autohaus & Werkstatt

WWW.KUZU.AT

ZAHNARZT

MÖBELHAUS

BAUMARKT

GÄRTNEREI

HOTEL

RESTAURANT

BUCHHANDLUNG

REISEBÜRO

APOTHEKE

BANK

FRISEUR

**WERKSTATT**





## Wie lernen wir?

Wie lernen wir neues Verhalten, neue Fähigkeiten, neue Handlungsmuster?



WWW.KUZU.AT









**KÖNNEN**

„Geht in Fleisch und Blut  
über“



WWW.KUZU.AT







# KUZU Bausteine



### QUALITÄT IN BEWEGUNG

MIT KUZU ZUR ABSICHERUNG DES ERFOLGES

Die KUZU Bausteine sind ein unverzichtbares Instrument für die Sicherung der Qualität in der Werkstatt. Sie bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Durch die KUZU Bausteine können Sie die Qualität der Arbeit in Ihrer Werkstatt sicherstellen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Die KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.

#### TRAINING-BAUSTEINE

- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.
- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.
- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.
- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.
- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.
- KUZU Bausteine sind in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.

### TRAINING-PAKET, ONLINE, ABC

Das KUZU Bausteine Training-Paket ist ein unverzichtbares Instrument für die Sicherung der Qualität in der Werkstatt. Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Durch das KUZU Bausteine Training-Paket können Sie die Qualität der Arbeit in Ihrer Werkstatt sicherstellen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Das KUZU Bausteine Training-Paket ist in drei Kategorien unterteilt: Trainings-Bausteine, Trainings-Paket, Online und ABC.

Das KUZU Bausteine Training-Paket ist ein unverzichtbares Instrument für die Sicherung der Qualität in der Werkstatt. Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Durch das KUZU Bausteine Training-Paket können Sie die Qualität der Arbeit in Ihrer Werkstatt sicherstellen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

### WISSENSBLATT

Das KUZU Bausteine Wissensblatt ist ein unverzichtbares Instrument für die Sicherung der Qualität in der Werkstatt. Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Durch das KUZU Bausteine Wissensblatt können Sie die Qualität der Arbeit in Ihrer Werkstatt sicherstellen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Das KUZU Bausteine Wissensblatt ist ein unverzichtbares Instrument für die Sicherung der Qualität in der Werkstatt. Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Durch das KUZU Bausteine Wissensblatt können Sie die Qualität der Arbeit in Ihrer Werkstatt sicherstellen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.



WWW.KUZU.AT



## Jeder Baustein umfasst...

- Audio-CD für den raschen Einstieg
- Einladungsvorschlag
- Fertige Präsentationen
- inkl. Videosequenzen zu den Modulen
- Sprecherkarten
- Handbuch mit Hinweisen, Vorschlägen, etc. für den Vortragenden
- Beispiel-Video des gesamten Trainings



WWW.KUZU.AT



## Preissetzung

- geringer monatlicher Betrag
  - Vergleich zu externen Schulungen
  - Seminarkosten
  - Ausfall des Mitarbeiters
  - wenig Effizienz
- Abonnement: 149 Euro pro Monat
- Förderung über AMS möglich
  - Begleitung mit externem Trainer für jeweils 12 Monat



WWW.KUZU.AT

## Auswahl einiger Trainingsbausteine

- ☛ Der Kunde ist weiblich – Die Frau im Autohaus
- ☛ Ein guter Start - Telefonische Terminvereinbarung
- ☛ Reden wir über das Reden - interne Kommunikation
- ☛ Der letzte Eindruck – Fahrzeugabholung
- ☛ Kunden sind die besten Verkäufer - Empfehlungsmarketing
- ☛ Reklamation – der Beginn einer wirklich guten Beziehung





ANALYSE





## WAS IST KUZU

Selbstzweck

Mittel zum Zweck

Ergebnis



WWW.KUZU.AT







KUZU Werte: 95 %

Wir sprechen von 5 %  
Punkten



WWW.KUZU.AT





# WIE LANGE LERNEN WIR?

Ein Leben lang!



WWW.KUZU.AT



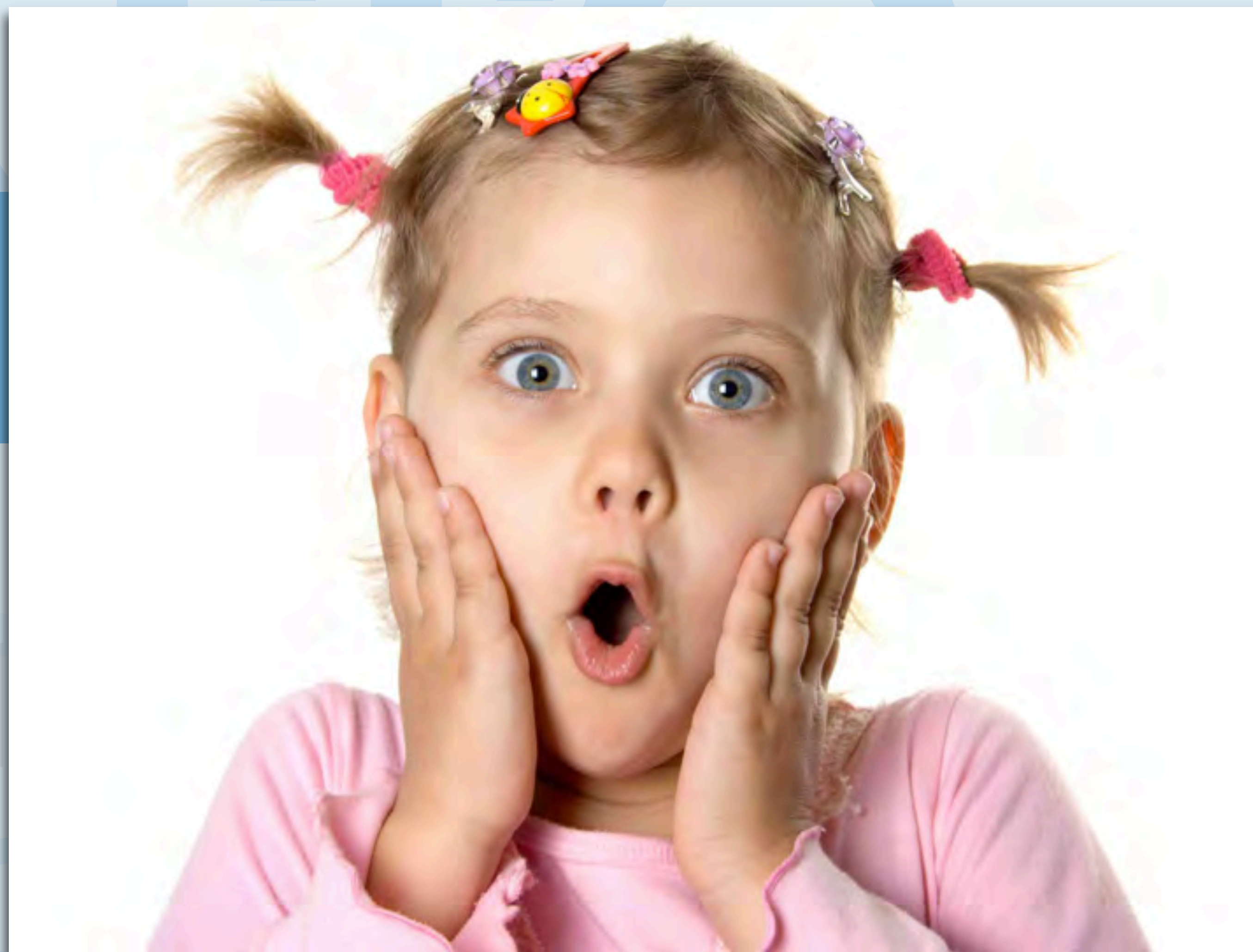








DANKKE



**KUZU.AT**  
Kundenzufriedenheit für Autohaus & Werkstatt

POWERED BY **Castrol**

WWW.KUZU.AT