

2. Lehrgang Dipl. Schadenmanager Swissgarant

Nach dem Pilotlehrgang in diesem Frühjahr wurde bereits der zweite Lehrgang zum Dipl. Schadenmanager Swissgarant durchgeführt. Die 16 Swissgarantbetriebe in der deutschen Schweiz gehören technologisch zu den führenden Betrieben für die originalgetreue Instandstellung von beschädigten Fahrzeugen und bieten eine 5-Jahresgarantie sowie die uneingeschränkte Weiterführung der Herstellergarantie.

Die Instandstellung eines verunfallten oder beschädigten Automobils ist komplex. Anspruchsvoll ist jedoch nicht nur der rein technische Aspekt. Auch die ganze Schadenerledigung ist aufwändig und zunehmend komplizierter.

Swissgarant, die führende Organisation in der Deutschschweiz für Schadenmanagement und Instandstellung von Automobilen, hat das Bedürfnis erkannt und einen spezifischen Lehrgang entwickelt. Nach dem Pilotkurs im letzten Frühjahr konnte bereits der zweite Kurs durchgeführt werden.

Der Dipl. Schadenmanager ist befähigt, Fahrzeughalter im Schadenfall kompetent und objektiv zu beraten. Er vertritt nachhaltig die Interessen des Kunden und lernt, diese Interessen durchzusetzen. In seiner Eigenschaft als Kundenberater hat er im Betrieb eine Schlüsselposition zwischen Kunde und Werkstatt. Der Fahrzeughalter hat so für alle Fragen rund um die Instandstellung seines Automobils wie auch der administrativen Erledigung einen einzigen, kompetenten Ansprechpartner.

Der Lehrgang ist anspruchsvoll und setzt ein hohes Grundwissen voraus. Einen grossen Stellenwert beinhalten die rechtlichen Aspekte einer Carrosserieinstandstellung und dem dazugehörigen Schadenmanagement. Die Absolventen wurden über Servicequalitäten, Kommunikation, Verkauf, Telefongespräch usw. auf den neusten Stand gebracht. Dem Teilnehmer wird vermittelt, was er alles unternehmen muss, damit dem Kunden sämtliche Umtriebe inklusive der Schadenmeldung an die Versicherung abgenommen werden kann.

Weiter wurden auf Themen wie Schadenvolumen, Disposition, Auslastungsspitzen, Marktveränderungen usw. eingegangen. Auch der Umgang mit Schadenexperten, Sachbearbeitern und weiteren, in den Schadenfall involvierten Personen, wurde behandelt. Am Schluss wurde über ein effizientes, kundenfreundliches Inkasso referiert. Dies ist bekanntlich im Schadenfall mit verschiedenen Beteiligten, oft unklarer Verschuldungsfrage, fehlenden Formularen und oft überlasteten Sachbearbeitern bei den Versicherungen nicht immer einfach. Hier wurden saubere, prozessorientierte Lösungen präsentiert, welche der Debitorenbuchhaltung wie auch dem Schadenmanager die Arbeit vereinfachen und trotzdem die Bedürfnisse der Kunden in den Vordergrund stellen.

Einzelne Schadensteuerungsmodelle der Versicherungen kollidieren mit den Interessen der Geschädigten und natürlich auch mit denen der Carrosseriebetriebe. Die Gewinnoptimierung zulasten der Fahrzeughalter und des Gewerbes kann tiefgreifende Veränderungen in der Branche mit sich bringen. Mit der Ausbildung zum Dipl. Schadenmanager lernt der Absolvent, diese Problematik zu erkennen und seine Dienstleistung zu optimieren. Von den Bemühungen profitieren nebst den Automobilisten auch Versicherungsunternehmen, welche sich auf ihre Kernkompetenz als Schadenregulierer konzentrieren wollen.

Die Teilnehmer waren vom Lehrgang begeistert. Im Frühjahr 2005 findet der nächste Lehrgang statt.

Weitere Informationen:

IG Swissgarant
Postfach 361
4800 Zofingen
Tel. 062 797 31 31
www.swissgarant.ch



Die Absolventen des 2. Lehrganges zum Dipl. Schadenmanager Swissgarant (v.l.):

Heinz Siegrist, Turi Brem, Heinz Lüscher, Urs von Dach, Peter Ruprecht, André Lüscher, Martin Kilchenmann, René Oeschger, Remo Anderegg, Rocco Pisano