



***MICHELIN CENTER FÜR  
TRAINING UND INFORMATION  
GESAMTPROGRAMM***

## INHALT

Ihr eigenes Trainingskonzept <b>TIPP</b>	Seite 3
Portfolio	Seite 4
Leistungsübersicht	Seite 7
Digitale Erlebniswelt	Seite 10
Technische Trainings	Seite 13
Fliegende Trainer <b>TIPP</b>	Seite 22
Ihr eigenes Video in 5 Schritten <b>TIPP</b>	Seite 28
Hochvolt <b>TIPP</b>	Seite 30
Verkaufstrainings	Seite 33
Management-Trainings	Seite 37
Trainings zu ergänzenden Kompetenzen	Seite 41

## ANFAHRT ZUM MCTI



Michelin Center für Training und Information / MCTI  
 Michelin Reifenwerke AG & Co. KGaA  
 Michelinstraße 4, 76185 Karlsruhe  
 Tel: +49 (0) 721 / 530 1484  
 Fax: +49 (0) 721 / 530 1488  
 E-Mail: [mcti.seminar@michelin.com](mailto:mcti.seminar@michelin.com)  
 Sie finden uns im Internet unter: [www.mcti.de](http://www.mcti.de)  
 oder unter [www.reifentraining.net](http://www.reifentraining.net)

## IN 5 SCHRITTEN ZUM EIGENEN TRAININGKONZEPT

Suchen Sie Unterstützung in Sachen Coaching oder der individuellen Planung und Konzeption von Maßnahmen in Ihrer Firma? Mit uns gelangen Sie in wenigen Schritten zu Ihrem Erfolgskonzept!



## **WIE REIFENPROFIS GEMACHT WERDEN: UNSER PORTFOLIO**

Im Michelin Center für Training und Information (MCTI) geht es spannend zu: hier werden nicht nur Reifen- und Verkaufsexperten ausgebildet, sondern auch Filme gedreht und Konzepte entwickelt, wie das Training der Zukunft aussehen kann.

Ein Teil der Neuankömmlinge im Unternehmen durchläuft hier traditionell seine Ausbildung. Gleichzeitig ist die fachliche Qualifizierung von Händlern, Werkstätten und Partnern eine tragende Säule im Aufgabenbereich des MCTI.

### **AUF DEM WEG ZUM PROFI**

Wählen Sie aus einer Vielzahl von Trainings – wie in einem Baukasten gestalten Sie so den persönlichen Weg zum Profi. In unserem jährlich erscheinenden Gesamtprogramm sind alle Themen verzeichnet.

### **MODERNES EQUIPMENT**

In den technischen Trainings im MCTI profitieren die Teilnehmer von einem großen Maschinenpark, der laufend auf dem neuesten Stand gehalten wird. Für Trainings im Bereich Verkauf und Kommunikation steht unter anderem ein multimedialer Raum zur Verfügung, der zum Brainstormen und modernen Arbeiten einlädt.

### **„FLIEGENDE“ TRAINER**

Wie wäre es, wenn die Montage Maschine zu Ihnen kommt? Auch das ist möglich: geben Sie Ihren Wunschort an und der Trainer macht sich auf den Weg dorthin. Sie sind ein Händler und haben mehrere Standorte? Umso besser! Das MCTI plant Ihnen eine Tour und stellt damit eine einheitliche Qualifizierung sicher.

Ab Seite

28

### **EINFACHE ANMELDUNG**

Die Anmeldung erfolgt bequem über die Website [www.reifentraining.net](http://www.reifentraining.net) – sie ist die Plattform für alle Fragen zum MCTI und gleichzeitig der Schlüssel zum digitalen Lernen. Sie können Web Based Trainings – informative Online-Trainings – oder Videos auf dem MCTI TV Channel über die Seite abrufen. Wenn Sie digitales Lernen in Ihr Unternehmen integrieren wollen, designen wir gerne Ihre firmeneigene Lernplattform und gestalten Ihre Themen als E-Learnings. Ebenso haben wir Erfahrung mit dem Dreh von Lern- und Imagevideos.

### **GENAU FÜR SIE GEMACHT**

Jedes MCTI Angebot lässt sich Ihren besonderen Bedürfnissen, Wünschen und Anregungen anpassen. Die Ziele für das Training, das E-Learning oder das Trainingsvideo kommen also von Ihnen, den Rest übernimmt das MCTI. Einfacher geht es kaum!

### **HOLEN SIE SICH DAS MICHELIN DIPLOM!**

Ob online oder offline, im MCTI oder vor Ort: am Ende winkt den Teilnehmern das begehrte Michelin Diplom als Zeichen für Expertise und Qualität.



30

Ab Seite

**DIGITAL – MEHR ALS NUR EIN MODEWORT**

Dieser Bereich soll in Zukunft noch stärker forciert werden – zum Beispiel mit Webinaren und interaktiven Trainings. Warum? Weil Lernen immer und überall möglich sein soll.

**BLEIBEN SIE INFORMIERT**

Es lohnt sich, der MCTI-Website oder dem MCTCI LinkedIn Auftritt von Zeit zu Zeit einen Besuch abzustatten. Abonnieren Sie den MCTI Newsletter und profitieren Sie frühzeitig von neuen Seminarterminen.

# 34

Ab Seite

**LEISTUNGSÜBERSICHT****MCTI TRAININGS**

PRÄSENZTRAININGS	DAUER	PREIS*	SEITE
<b>REIFEN UND RÄDER</b>			
Basiswissen Reifen	2 Tage	249,00 Euro	14
Pkw-Reifentechnik	2 Tage	269,00 Euro	14
Matchen – Optimieren – Feinwuchten	2 Tage	269,00 Euro	15
Montage und Demontage von UHP- und Runflatreifen nach WDK Standard	2 Tage	539,00 Euro	15
Einstieg in die Reifentechnik und Montage für Verkaufspersonal	1,5 Tage	299,00 Euro	16
Zweiradreifentechnik	1 Tag	179,00 Euro	17
Nutzfahrzeugreifentechnik	2 Tage	299,00 Euro	17
Aufbauwissen Nutzfahrzeugreifentechnik	2 Tage	329,00 Euro	18
Montage von Nutzfahrzeugreifen nach wdk Standard	1,5 Tage	329,00 Euro	18
Schäden an Nutzfahrzeugreifen fachgerecht beurteilen	2 Tage	329,00 Euro	19
Landwirtschaftsreifentechnik	1 Tag	179,00 Euro	19
Aufbauwissen Landwirtschaftsreifentechnik	1 Tag	249,00 Euro	20
Montage von Landwirtschaftsreifen	1 Tag	179,00 Euro	20
Erdbewegungsmaschinenreifen: Technik und Montage	2 Tage	399,00 Euro	21
<b>FAHRWERK</b>			
Basiswissen Achsvermessung Pkw	2 Tage	249,00 Euro	24
Aufbauwissen Achsvermessung Pkw	2 Tage	269,00 Euro	24
<b>FUHRPARK UND FLOTTE</b>			
Flottenmanagement – effizient und erfolgreich	1,5 Tage	673,00 Euro	26
Fuhrparkchecks kompetent durchführen	2 Tage	329,00 Euro	27
<b>WERKSTATTSERVICE</b>			
Umgang mit Hochvolt-Systemen (Stufe 1)	1 Tag	264,00 Euro	30
Saisonmitarbeiter: Fit für die Werkstatt	2 Tage	358,00 Euro	31
Zweitägiges Training <b>NEU</b>			
Einsteigertage für Auszubildende	3 Tage	589,00 Euro	32
<b>VERKAUF UND KOMMUNIKATION</b>			
Der Monteur als Serviceverkäufer	1,5 Tage	199,00 Euro	16
Erfolgreich an PKW-Kunden verkaufen	1,5 Tage	249,00 Euro	34
Erfolgreich an NFZ-Kunden verkaufen	1,5 Tage	249,00 Euro	34
Beschwerden als Chance zur Kundenbindung	1,5 Tage	249,00 Euro	35
Professionell Telefonieren	1,5 Tage	249,00 Euro	36
Zusatzverkäufe am Telefon aktiv fördern	1,5 Tage	249,00 Euro	36
<b>MANAGEMENT</b>			
Persönlichkeitsbezogenes Führen	1,5 Tage	899,00 Euro	39
Kennzahlenbasiertes Führen	1,5 Tage	899,00 Euro	40
Lösungsorientiertes Führen	1,5 Tage	899,00 Euro	40
Prozessorientiertes Führen	1,5 Tage	899,00 Euro	40
<b>ERGÄNZENDE KOMPETENZEN</b>			
Präsentieren mit Microsoft PowerPoint	1 Tag	207,00 Euro	42
Microsoft Excel für den Vertrieb	1 Tag	207,00 Euro	42
Souverän Auftreten	1 Tag	207,00 Euro	43
Digitale Medien sinnvoll nutzen	1 Tag	207,00 Euro	43

Viele weitere Themen aus der Reifenwelt halten wir für Sie bereit. Kommen Sie einfach auf uns zu. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

\* Preis pro Teilnehmer zzgl. MwSt.



Jetzt Newsletter  
abonnieren





## WEB BASED TRAININGS

ONLINE TRAININGS	PREIS*	TECHNOLOGIE
<b>PRODUKTE</b>		
<b>PKW</b>		
MICHELIN Pkw Produkte Sommer	Gratis	HTML5
MICHELIN Pkw Produkte Winter	Gratis	HTML5
MICHELIN Cross Climate	Gratis	HTML5
Kleber Pkw Produkte Sommer	Gratis	HTML5
<b>LKW</b>		
MICHELIN Nutzfahrzeugreifen	Gratis	HTML5
<b>4X4</b>		
4x4 BFGoodrich Pkw Produkte Sommer	Gratis	HTML5
<b>2RAD</b>		
MICHELIN Zweiradprodukte	Gratis	HTML5
<b>TECHNIK</b>		
<b>PKW</b>		
Pkw-Reifentechnik Basis	39,00 Euro	HTML5
Pkw-Reifentechnik Fortgeschritten	49,00 Euro	HTML5
Pkw-Reifentechnik Profi	54,00 Euro	HTML5
Pkw Reifendruckkontrollsysteme Basis	39,00 Euro	HTML5
Pkw Reifendruckkontrollsysteme Fortgeschritten	49,00 Euro	HTML5
Pkw Reifendruckkontrollsysteme Profi	54,00 Euro	HTML5
<b>4X4</b>		
BFGoodrich 4x4-Reifentechnik Basis	43,00 Euro	HTML5
BFGoodrich 4x4-Reifentechnik Fortgeschritten	43,00 Euro	HTML5
<b>LKW</b>		
Nutzfahrzeugreifen-Technik Basis	39,00 Euro	HTML5
Nutzfahrzeugreifen-Technik Fortgeschritten	49,00 Euro	HTML5
Nutzfahrzeugreifen-Technik Profi	54,00 Euro	HTML5
<b>VERKAUF UND KOMMUNIKATION</b>		
Das Europäische Reifenlabel	69,00 Euro	HTML5



# **DIGITALE ERLEBNISWELT GESTALTEN SIE EINE NEUE KUNDENERFAHRUNG! WIR BIETEN IHNEN DAFÜR...**



**MCTI TV**  
Wir produzieren  
laufend Videoclips  
mit Infos zu  
Trainingsinhalten  
des MCTI



**WEB BASED  
TRAINING**  
Nutzen Sie zeitlich und  
räumlich unabhängige  
Web Based Trainings -  
wir passen Sie auf Ihr  
Unternehmen an

Auch als  
Blended  
Learning\*

Verkauf

Technik

Customized

Produkte



**VIDEOCLIPS**  
Wir übernehmen  
den Dreh und  
die Produktion  
professioneller  
Videoclips für Sie



Direkt zum  
WBT Angebot

\* Basiswissen wird per WBT vermittelt,  
ergänzendes Aufbauwissen im Präsenztraining



## **TRAININGS**

● Reifen und Räder	Seite 14
● Fahrwerk	Seite 24
● Fuhrpark und Flotte	Seite 26
● Werkstattservice	Seite 30
● Verkauf und Kommunikation	Seite 34
● Management	Seite 38
● Ergänzende Kompetenzen	Seite 42

## **TRAININGS- SCHWERPUNKTE**

🚗 Pkw	.....
🚛 Lkw	.....
🏍️ Zweirad	.....
🚜 Ackerschlepper/Landwirtschaft	.....
🏗️ Erdbewegungsmaschinen	.....
💬 Kommunikation und Management	.....

## **HIGHLIGHTS**

❗ Ihr eigenes Training	Seite 03
❗ Flying Trainer	Seite 22
❗ Ihr eigenes Video	Seite 28

# 13



**REIFEN  
UND RÄDER**

## BASISWISSEN REIFEN

**Sicheres Auftreten in der Kundenbetreuung durch grundlegende Reifenkenntnisse**

Fundierte Reifenwissen aus erster Hand: Unsere Spezialisten vermitteln Ihnen die Grundlagen zu unterschiedlichen Reifen. Im Vordergrund stehen dabei Reifenaufbau und -typen, Maße und Dimensionen sowie ein Einstieg in das Thema Reifenschäden.

**Zielgruppe: Einsteiger in Sachen Reifen | Dauer: 2 Tage**  
**Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt. | Teilnehmer: 6-12**

## PKW-REIFENTECHNIK

**Durch professionelle Dienstleistungen steigert sich die Zufriedenheit Ihrer Kunden**

Sie möchten tiefer in das Thema Pkw-Reifen einsteigen? Wir geben Ihnen die Möglichkeit. Die Schwerpunkte des Trainings liegen in den Bereichen der Sonderkennungen, Einsatzsegmente sowie im Kennenlernen unterschiedlicher Rädervariationen.

**Zielgruppe: Werkstattmitarbeiter, Thekenpersonal**  
**Dauer: 2 Tage | Preis: 269,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4-8**

### AUCH INTERESSANT

- Montage und Demontage von UHP- und Runflat-Reifen (Seite 15)
- Basiswissen Achsvermessung Pkw (Seite 24)
- Erfolgreich an Pkw Kunden verkaufen (Seite 34)

## MATCHEN – OPTIMIEREN – FEINWUCHTEN

**Sie werden zum Dienstleistungsspezialist im Werkstattbereich**

Ihr Dienstleistungsbereich benötigt einen Feinschliff? Perfektionieren Sie Ihre Fertigkeiten im Bereich Montage und Auswuchten von Reifen und Rädern mit modernen Diagnosemaschinen.

**Zielgruppe: Werkstattmitarbeiter | Dauer: 2 Tage**  
**Preis: 269,- Euro pro Person zzgl. MwSt. | Teilnehmer: 4-8**  
**Termine nach Vereinbarung**

## MONTAGE UND DEMONTAGE VON UHP- UND RUNFLAT-REIFEN NACH WDK STANDARD\*

**Training und Prüfung zur wdk-Zertifizierung: Sie weisen sich mit dem wdk-Zertifikat vor Ihren Kunden als Montage-Spezialist für UHP- und Runflat-Reifen aus**

High-Tech-Reifen benötigen Spezialisten! Wir zeigen Ihnen die Besonderheiten der schadensfreien Montage und Demontage von UHP- und Runflat-Reifen. Die Qualifikation findet über eine schriftliche Prüfung der theoretischen Kenntnisse (wdk-Fragebogen) und eine praktische Prüfung der erlernten Fähigkeiten statt.

**Zielgruppe: Monteure im Reifenfachhandel und in Autohäusern**  
**Dauer: 2 Tage | Preis: 539,- Euro pro Person**  
**zzgl. MwSt. | Teilnehmer: 4-8**

**Voraussetzung:** Fachausbildung in einem fahrzeugtechnischen Beruf oder mindestens 3 Jahre Praxiserfahrung im Tätigkeitsfeld Reifen/Räder sowie Nachweis von Aus-/Fortbildung Reifenmontage bei Reifenhersteller, Stahlgruberstiftung oder wdk-autorisierter Organisation. Die Voraussetzungen sind mit dem wdk-Formular nachzuweisen.



\*Wirtschaftsverband der deutschen Kautschukindustrie e.V.

### AUCH INTERESSANT

- Basiswissen Achsvermessung Pkw (Seite 24)
- Der Monteur als Serviceverkäufer (Seite 16)
- Erfolgreich an Pkw Kunden verkaufen (Seite 34)



### **DER MONTEUR ALS SERVICEVERKÄUFER**

**Steigern Sie Umsatz und Marge, indem Sie jede Verkaufschance fachmännisch nutzen**

Werden Sie noch aktiver in der Kundenbetreuung und entwickeln Sie sich zum Allroundtalent. Bei uns lernen Sie, Ihr fachliches Wissen als Monteur kundenorientiert und fallspezifisch im Verkaufsgespräch anzuwenden.

**Zielgruppe: Vertriebsorientierte Werkstattmitarbeiter und solche mit Verkaufstalent**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 199,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–8**

### **EINSTIEG IN REIFENTECHNIK UND MONTAGE FÜR VERKAUFSPERSONAL**

**Überzeugen Sie Ihre Kunden mit technischem Wissen und Verständnis in Verkaufsgesprächen**

Sie werden mit alltäglichen technischen Herausforderungen von Kunden konfrontiert und benötigen fachspezifische Kenntnisse in der Verkaufsberatung? Runden Sie Ihr Profil ab und optimieren Sie Ihren Umsatz durch technisches Fachwissen in Verkaufsgesprächen.

**Zielgruppe: Serviceberater und Thekenverkäufer**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 299,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–8**

### **ZWEIRADREIFENTECHNIK**

**Sie werden zum Zweiradspezialisten und bedienen Ihre Kunden optimal**

Werden Sie für Ihren Kunden zu einem unentbehrlichen Dienstleister im Zweiradbereich. Unsere Experten machen Sie fit in den theoretischen Basics und im fachgerechten Aus- und Einbau von Rädern und Anbauteilen an verschiedenen Zweirädern. Ob Montieren oder Auswuchten verschiedener Räder – profitieren Sie von wertvollen Tipps und Tricks!

**Zielgruppe: Werkstattmitarbeiter und technikbegeistertes Servicepersonal**

**Dauer: 1 Tag | Preis: 179,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–8**

### **NUTZFAHRZEUGREIFENTECHNIK**

**Wissen für den Arbeitsalltag bei professionellen Endkunden**





Mit unserem fachspezifischen Wissen unterstützen wir Sie beim Einstieg in die Nutzfahrzeugreifentechnik. Thematisiert werden Reifenkonstruktion und Bezeichnungen, aktuelle technische Themen und die optimale Nutzung in verschiedenen Einsatzbereichen von Nutzfahrzeugreifen.

**Zielgruppe: Neueinsteiger und Mitarbeiter des Reifenfachhandels**

**Dauer: 2 Tage | Preis: 299,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–8**

#### AUCH INTERESSANT

-  Basiswissen Achsvermessung Pkw (Seite 24)
-  Pkw-Reifentechnik (Seite 14)
-  Erfolgreich an Pkw Kunden verkaufen (Seite 34)
-  Montage und Demontage von UHP- und Runflat-Reifen nach wdk (Seite 15)

**AUFBAUWISSEN  
NUTZFAHRZEUGREIFENTECHNIK**

**Steigerung der Kundenzufriedenheit durch eine fachlich fundierte Beratung**

In der Kundenberatung ist Expertenwissen gefragt – wir vertiefen und erweitern Ihre Grundlagenkenntnisse! Lernen Sie verschiedene Abriebbilder und Reifenschäden kennen sowie deuten und machen Sie sich ein Bild zu den Einsatzzwecken und Segmenten unterschiedlicher Nutzfahrzeugreifen.

**Zielgruppe: Mitarbeiter des Reifenfachhandels mit Basiswissen**  
**Dauer: 2 Tage | Preis: 329,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

**MONTAGE VON NUTZFAHRZEUGREIFEN  
NACH WDK STANDARD\***

**Fehlerreduktion durch korrekte Montage von Nutzfahrzeugreifen**

Machen Sie die fachgerechte Montage mit Reifendruckkontrollsystemen von Nutzfahrzeugreifen nach wdk Standard zu Ihrer Stärke! Mit unserer Unterstützung eignen Sie sich detailliertes Wissen und praktisches Know-how an. Profitieren Sie von den Tipps unserer Experten.

**Zielgruppe: Mitarbeiter im Werkstattbereich und in Transportunternehmen**  
**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 329,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**



\*Wirtschaftsverband der deutschen Kautschukindustrie e.V.

**AUCH INTERESSANT**

- Erfolgreich an Nfz Kunden verkaufen (Seite 34)

**SCHÄDEN AN NUTZFAHRZEUGREIFEN  
FACHGERECHT BEURTEILEN**

**Korrekte Diagnosen von Reifenzuständen und Steigerung Ihrer Servicequalität**

Müssen beschädigte Reifen immer entsorgt werden? – Wenn Sie dieses Training absolviert haben, antworten Sie mit einem klaren Nein. Erleben Sie bei uns, wie Sie verschiedene Reifenschäden voneinander unterscheiden können und dadurch reparable, nachschneidbare oder rund-erneuerbare Reifen von zu entsorgenden Reifen abgrenzen.

**Zielgruppe: Monteure, Mitarbeiter im Außendienst, Verkaufspersonal im Hofgeschäft, Fuhrparkleiter**  
**Dauer: 2 Tage | Preis: 329,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

**LANDWIRTSCHAFTSREIFENTECHNIK**

**Kompetenz im Kundengespräch durch technisch fundiertes Wissen**

Sie haben vor, Ihre Kompetenz im Bereich Landwirtschaftsreifen zu erweitern oder aufzufrischen? Dann haben wir das passende Angebot für Sie: Schwerpunkte sind hierbei die Bereiche Reifenaufbau, Reifenbeschriftungen sowie Räder, Luftdruck und Einstieg in den Allradschlepper. Die Demonstration einer korrekten Reifenmontage und Rundlaufmessung darf natürlich nicht fehlen.

**Zielgruppe: Neueinsteiger im Bereich Landwirtschaftsreifen**  
**Dauer: 1 Tag | Preis: 179,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

**AUCH INTERESSANT**

- Erfolgreich an Nfz Kunden verkaufen (Seite 34)
- Montage von Landwirtschaftsreifen (Seite 20)



### **AUFBAUWISSEN LANDWIRTSCHAFTSREIFENTECHNIK**

**Als Spezialist für Landwirtschaftsreifentechnik können Sie Ihren Kunden in nahezu jeder Situation weiterhelfen**

Werden Sie zum Spezialisten und glänzen Sie durch umfangreiches Wissen im Bereich Landwirtschaftsreifen. Wir greifen Ihre bisherigen Kenntnisse auf und erweitern sie durch praktisches Arbeiten am Fahrzeug und dem Durchführen von Spurmessungen und Reifenbegutachtungen.

**Zielgruppe: Verantwortliche im Bereich Landwirtschaftsreifen**  
**Dauer: 1 Tag | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

### **MONTAGE VON LANDWIRTSCHAFTSREIFEN**

**Durch Qualitätsmontagen im Bereich Landwirtschaftsreifen überzeugen Sie Ihre Kunden von Ihrer Expertise**

Machen Sie sich fit im praktischen Landwirtschaftsreifenbereich! Durch den Wechsel von Theorie- und Praxisphasen werden Sie zum Fachmann für die Montage und Demontage von Landwirtschaftsreifen.

**Zielgruppe: Werkstattmitarbeiter im Reifenfachhandel oder Landmaschinenhändler**  
**Dauer: 1 Tag | Preis: 179,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

#### AUCH INTERESSANT

- Schäden an Nutzfahrzeugreifen fachgerecht beurteilen (Seite 19)

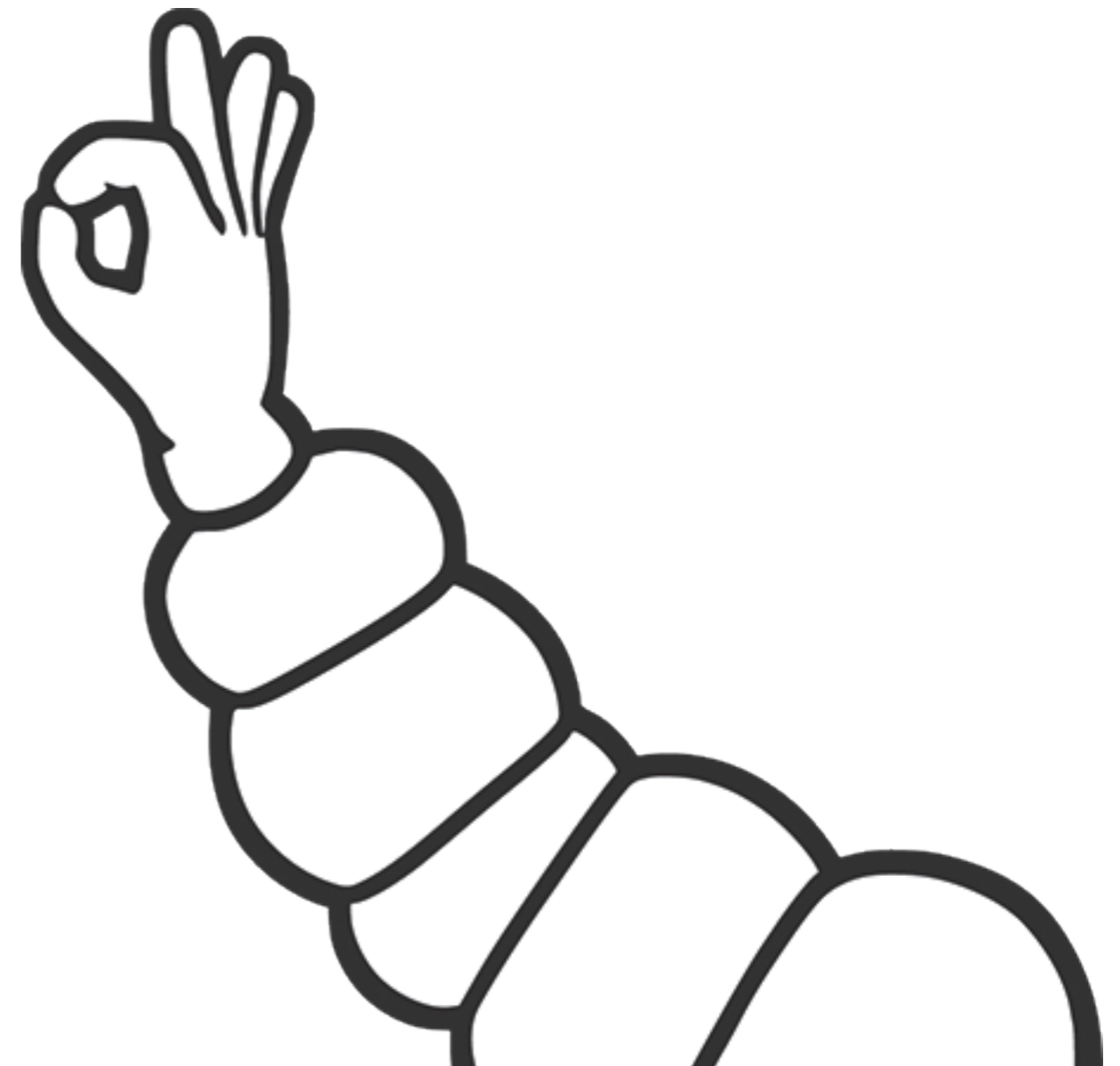
### **ERDBEWEGUNGSMASCHINENREIFEN: TECHNIK MIT MONTAGE**

**Kundenberatung mit Hilfe von fachlich fundiertem Wissen durchführen**

Profitieren Sie von Kompetenz aus erster Hand: Wir machen Sie fit in den Grundlagen der Erdbewegungsmaschinen-Bereifung. Im Anschluss daran führen Sie praktische Montageübungen durch. Verstärken Sie Ihren Kundenauftritt durch fachlich kompetente Aussagen!

**Zielgruppe: Neueinsteiger in der EM-Branche und Servicemitarbeiter**  
**Dauer: 2 Tage | Preis: 399,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–8**

Praxis findet auf externem Gelände statt, gerne bei Ihnen vor Ort.





**HIGHLIGHT**

## **FLIEGENDE TRAINER**

Buchen Sie Ihr Wunschtraining am Ort Ihrer Wahl:  
Planen Sie einfach und schnell eine Trainingstour durch alle Ihre Standorte!



### **WIR BRINGEN DAS VOLLE TRAININGS-PAKET DIREKT ZU IHNEN:**

- Hochwertiges technisches Equipment für ein intensives Trainingserlebnis
- Fachliches Expertenwissen direkt in Ihrer Werkstatt mit Tipps und Empfehlungen on-the-job

Technische Trainings mit hochwertigem Equipment - von der Montage über das Auswuchten bis zur Achsvermessung ist alles möglich.

# 23



**FAHRWERK**



 **BASISWISSEN ACHSVERMESSUNG PKW**

**Sie erweitern Ihr Serviceangebot und damit Ihren Kundenkreis**

Machen Sie Ihren Service komplett, indem Sie Ihren Kunden Achsvermessungen anbieten! In unserem Training führen Sie an verschiedenen Achsmessanlagen (3D) Mess- und Einstellarbeiten an Fahrzeugen durch. Außerdem lernen Sie die Deutung unterschiedlicher Reifenabriebsbilder.

**Zielgruppe: Einsteiger ohne Vorerfahrung  
im Bereich Achsmesstechnik**

**Dauer: 2 Tage | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4-8**

 **AUFBAUWISSEN ACHSVERMESSUNG PKW**

**Sie unterscheiden sich vom Wettbewerb durch Expertenwissen auf dem Gebiet der Achsvermessung**

Aufbauend auf vorhandenen Grundkenntnissen erwerben Sie angeleitet in Theorie und Praxis ergänzende fachspezifische Kenntnisse, um selbst problematische Fahrwerke professionell einzustellen. Sie erkennen Einflüsse der Achskinematik und der Tuningszene und profitieren vom Erfahrungsaustausch.

**Zielgruppe: Fachpersonal, das mit Achsvermessungen vertraut ist**

**Dauer: 2 Tage | Preis: 269,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4-8**

**AUCH INTERESSANT**

- Pkw-Reifentechnik (Seite 14)
- Montage und Demontage von UHP- und Runflat-Reifen (Seite 15)
- Der Monteur als Serviceverkäufer (Seite 16)



**FUHRPARK  
UND FLOTTE**

## **FLOTTENMANAGEMENT – EFFIZIENT UND ERFOLGREICH**

### Einsparpotenziale erkennen und nachhaltig umsetzen

Als Schnittstelle zwischen Fahrer und Geschäftsführung bewältigen Sie die Herausforderungen im Tagesgeschäft und konzipieren strategische Prozesse mit. Wir zeigen Ihnen Techniken, mit denen Sie weitere Potentiale Ihres Fuhrparks erkennen und Ihre Flotte noch erfolgreicher managen.

**Zielgruppe: Fuhrparkleiter mittlerer und großer Speditionen**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 673,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 6–12**

## **FUHRPARKCHECKS KOMPETENT DURCHFÜHREN**

### Steigerung der Dienstleistungserträge durch fundierte Beratung auf Basis von Fuhrparkchecks

Bei der Erfüllung des Kunden-Tagesgeschäfts spielen Reifen eine entscheidende Rolle. Bieten Sie Ihren Kunden digitale Fuhrparkchecks mittels App an. Erfassen Sie schnell und übersichtlich Fahrzeuge und Reifen und planen sie dadurch im Vorfeld Reifenbedarfe. Zeigen Sie Einsparpotentiale auf und bieten Sie den Mehrwert für Service- und Kundenbindung!

**Zielgruppe: Mitarbeiter im Außendienst,  
die Großkunden vor Ort betreuen**

**Dauer: 2 Tage | Preis: 329,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–8**

#### AUCH INTERESSANT

-  Schäden an Nutzfahrzeugreifen fachgerecht beurteilen (Seite 19)
-  Nutzfahrzeugreifentechnik (Seite 17)
-  Kennzahlenbasiertes Führen (Seite 40)
-  Montage von Nutzfahrzeugreifen (Seite 18)





## **HIGHLIGHT**

### **IN 5 SCHRITTEN ZU IHREM EIGENEN PROFESSIONELLEN VIDEO**

Ob ein informatives Produktvideo, ein Praxisvideo zu Fleetchecks, eine Anleitung zur Reifenmontage oder die filmische Begleitung Ihrer Betriebsveranstaltung – mit den digitalen Angeboten des MCTI sind Ihnen keine Grenzen gesetzt!

**1**

#### **Beratung**

Sie nehmen mit uns Kontakt auf und lassen sich unverbindlich beraten. Dabei besprechen wir das Thema und das Ziel der Filmproduktion.

**2**

#### **Konzept**

Nach dem ersten Gespräch erhalten Sie ein Angebot, auf dessen Grundlage wir das Drehbuch erstellen.

**3**

#### **Videodreh**

An den Drehtagen sorgt ein eingespieltes Team aus Regie, Kamera, Licht, Maske und Postproduktion für den reibungslosen Ablauf und eine gelungene Inszenierung.

**4**

#### **Schnitt**

Sobald das Rohmaterial im Kasten ist, kümmert sich das Team der Postproduktion um die Nachbearbeitung des Films. Hier können mit Hilfe des Greenscreens einzigartige Umgebungen entstehen.

**5**

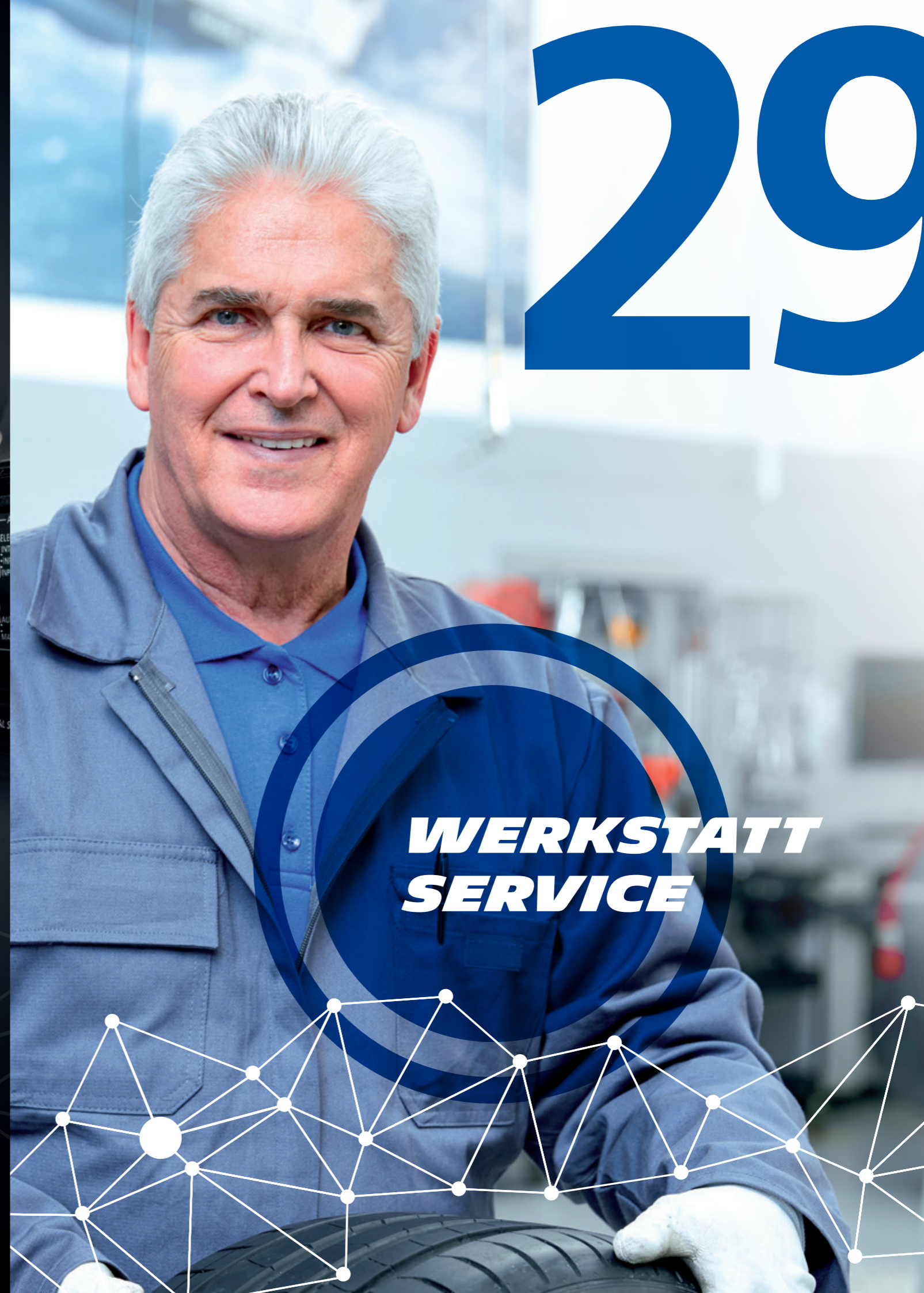
#### **Individuelles HQ-Video**

Den fertigen Film stellen wir Ihnen in High Quality zur Verfügung. Sie können ihn auf Ihrer Website, in einem E-Learning oder in einer App verwenden – genau so, wie Sie ihn benötigen.



# 29

**WERKSTATT  
SERVICE**





## UMGANG MIT HOCHVOLT-SYSTEMEN (STUFE 1)

### Qualifizierung zur fachlich unterwiesenen Person für Hochvolt-eigensichere Systeme in Fahrzeugen (Stufe 1)

Hochvoltssysteme bergen bei unsachgemäßem Verhalten Gefahren, über die das Training die Teilnehmer sensibilisiert. Gegenstand sind die Kennzeichnung von Hochvolt-Komponenten, das Bedienen von Fahrzeugen, allgemeine und mechanische Tätigkeiten sowie das Freischalten als Sicherungsmaßnahme. Zudem lernen die Teilnehmer Arbeitsabläufe bei elektrotechnischen Arbeiten kennen.

#### Zielgruppe: Werkstattmitarbeiter ohne elektrotechnische Ausbildung

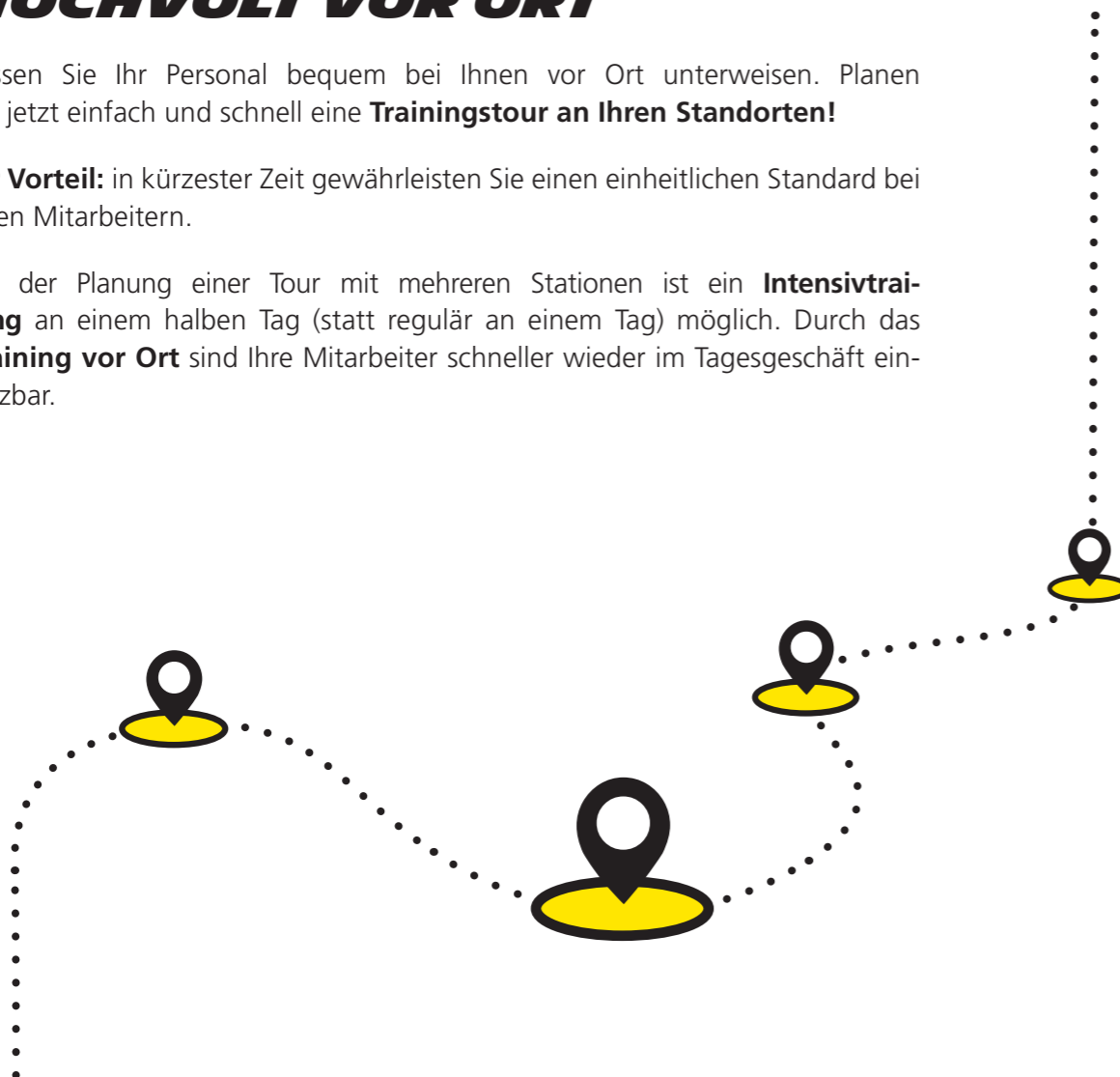
Dauer: 1 Tag | Preis: 264,- Euro pro Person zzgl. MwSt.  
Teilnehmer: 4–8

## HOCHVOLT VOR ORT

Lassen Sie Ihr Personal bequem bei Ihnen vor Ort unterweisen. Planen Sie jetzt einfach und schnell eine **Trainingstour an Ihren Standorten!**

**Ihr Vorteil:** in kürzester Zeit gewährleisten Sie einen einheitlichen Standard bei Ihren Mitarbeitern.

Bei der Planung einer Tour mit mehreren Stationen ist ein **Intensivtraining** an einem halben Tag (statt regulär an einem Tag) möglich. Durch das **Training vor Ort** sind Ihre Mitarbeiter schneller wieder im Tagesgeschäft einsetzbar.



## SAISONMITARBEITER: FIT FÜR DIE WERKSTATT

### Ihre Saisonkräfte werden von uns mit kompaktem Wissen für die Umrüstzeit und die Arbeit in Ihrer Werkstatt vorbereitet

Starten Sie vorbereitet in die Umrüstzeit mit qualifizierten Aushilfskräften im Bereich Reifen und Reifenmontage. Unsere Reifenexperten geben Ihren Saisonmitarbeitern alles Wissen mit, das sie für ein effizientes und fehlerfreies Arbeiten am Reifen zur Umrüstzeit benötigen. Vom theoretischen Wissen des Reifenaufbaus über die Montage bis zum praktischen Auswuchten, Matchen und Feinwuchten – wir unterstützen Ihr Personal, Fehlerquellen zu identifizieren, Schäden und Abriebsbilder zu beurteilen und einen kompetenten Werkstattservice zu gewährleisten.

#### Zielgruppe: Saisonkräfte mit wenig Erfahrung bei der Montage, Neueinsteiger im Bereich Pkw-Reifen

Dauer: 2 Tage | Preis: 358,- Euro pro Person zzgl. MwSt.  
Teilnehmer: 4 – 8  
Termine nach Vereinbarung



## EINSTEIGERTAGE FÜR AUSZUBILDENDE



### Mehr Wissen bei Ihren Auszubildenden führt zu besserer Dienstleistung und zufriedeneren Kunden. Machen Sie Ihre Auszubildenden mit einer Maßnahme zu Multitalenten!

Ihre Auszubildenden sind die Zukunft für einen reibungslosen und professionellen Ablauf in der Werkstatt. Dazu gehört Profi-Wissen in Sachen Reifen und Dienstleistungen. In unserem sehr praxisorientierten Training geht es neben den Grundlagen u.a. um Montage und Auswuchten sowie Reifenreparatur und Profilabriebsformen.

#### Zielgruppe: Auszubildende

Dauer: 3 Tage | Preis: 589,- Euro pro Person zzgl. MwSt.  
Teilnehmer: 6–12  
Termine nach Vereinbarung

#### AUCH INTERESSANT

-  Pkw-Reifentechnik (Seite 14)
-  Der Monteur als Serviceverkäufer (Seite 16)



33

**VERKAUF UND  
KOMMUNIKATION**





**ERFOLGREICH AN  
PKW KUNDEN VERKAUFEN**

**Sie gewinnen Umsatz, Marge und zufriedene Kunden**

Der Kunde ist in Ihre Filiale gekommen, weil er Produkte und Services vom Profi möchte! Wir zeigen Ihnen, worauf es beim Verkaufsgespräch ankommt und wie Sie Ihre Chancen auf den Abschluss optimieren.

**Zielgruppe: Verkaufspersonal im Reifenhandel und im Autohaus, das die Grundlagen des Verkaufs einüben möchte**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 6 – 12**

**ERFOLGREICH AN  
NFZ KUNDEN VERKAUFEN**

**Sie erhöhen die Qualität Ihrer Verkaufsgespräche und damit Ihre Verkaufschancen**

Sie betreuen Großverbraucher im Nutzfahrzeugbereich und möchten Ihre Verkaufsstrategie optimieren? Unsere Verkaufstrainer erarbeiten mit Ihnen eine strukturierte Vorgehensweise im Kundengespräch, die Ihnen beim Erreichen Ihrer Ziele helfen kann.

**Zielgruppe: Verkaufspersonal im Nutzfahrzeugbereich, das sich die Grundlagen des Verkaufs aneignen möchte**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 6 – 12**

AUCH INTERESSANT

- Professionell telefonieren (Seite 36)
- Einstieg in Reifentechnik und Montage für Verkaufspersonal (Seite 16)

**BESCHWERDEN ALS CHANCE  
ZUR KUNDENBINDUNG**

**Sie werden sicherer im Umgang mit Kundenbeschwerden und lernen Mittel, um emotional aufgeheizte Situationen zu entschärfen.**

Wenn sich Kunden über eine Unternehmensleistung beschweren, kann das neben wirtschaftlichen Schäden auch zu Imageverlust des Unternehmens führen. Lernen Sie Wege kennen, Kundenbeschwerden professionell zu behandeln und sie als Chance zur dauerhaften Kundenbindung zu nutzen.

**Zielgruppe: Verkaufs- und Servicepersonal**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 6 – 12**

AUCH INTERESSANT

- Souverän auftreten (Seite 43)

**PROFESSIONELL TELEFONIEREN**

**Sie beherrschen den effizienten und erfolgreichen Abschluss von telefonischen Verkaufsgesprächen und steigern damit Ihre Servicequalität**

Der erste Eindruck zählt – Sie sind die Stimme und das Aushängeschild Ihres Unternehmens! Ob Kundenakquise, Problembehandlungen, Beratungs- oder Verkaufsgespräche. Interessiert an einer wirkungsvollen Gesprächsführung? – Wir unterstützen Sie dabei.

**Zielgruppe: Alle Mitarbeiter, die mit dem Telefon zu tun haben**  
**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 6–12**

**ZUSATZVERKÄUFE AM TELEFON  
AKTIV FÖRDERN**

**Sie gewinnen neue Kunden und maximieren aktiv Ihre Verkäufe, indem Sie praktische Tricks und Kniffe anwenden**

Nutzen Sie in jedem Kundengespräch aktiv die Chance auf Zusatzverkäufe! Basierend auf den Standards der Telefonie geben unsere Kommunikationsspezialisten Ihnen Werkzeuge an die Hand, um zusätzliche Produkte und Services im Gespräch zu platzieren.

**Zielgruppe: Verkaufs- und Servicepersonal**  
**Dauer: 1,5 Tag | Preis: 249,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 6–12**

**AUCH INTERESSANT**

- Erfolgreich an PKW Kunden verkaufen (Seite 34)



37

**MANAGEMENT**

## MANAGEMENT-TRAININGS: UNSER KONZEPT

Speziell für Führungskräfte in der Reifenbranche haben wir ein ganzheitliches Konzept entwickelt, das vier Aspekte der Führung vereint.

- 1** **Persönlichkeitsbezogenes Führen**  
 Eigene Stärken bewusst machen,  
 wirkungsvoll kommunizieren  
 und Mitarbeiter motivieren
- 2** **Kennzahlenbasiertes Führen**  
 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen,  
 Delegation und Zielvereinbarung  
 kennenlernen und nutzen
- 3** **Lösungsorientiertes Führen**  
 Mitarbeiter voranbringen und in  
 schwierigen Situationen den  
 Überblick behalten
- 4** **Prozessorientiertes Führen**  
 Gestalter und Antreiber für  
 Verbesserungsprozesse werden



### **PERSÖNLICHKEITSBEZOGENES FÜHREN**

**Sie werden sich Ihrer Stärken in der Führung bewusst, kommunizieren wirkungsvoll und motivieren Ihre Mitarbeiter zu Top-Leistungen**

Entwickeln Sie Ihre Führungsqualitäten mithilfe von *Management Drives*, einem Werkzeug zur Bewusstmachung von Verhaltensweisen, Denkmustern und Gewohnheiten. Unsere zertifizierten Trainer zeigen Ihnen, wie Sie dieses Wissen nutzen können, um Führungsfehler zu vermeiden, erfolgreicher zu kommunizieren und sich selbst und Ihre Mitarbeiter am besten zu motivieren.

**Zielgruppe: Führungskräfte in der Reifenbranche**  
**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 899,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**  
**Teilnehmer: 4–10**

## MANAGEMENT DRIVES

Für unseren persönlichkeitsbezogenen Ansatz nutzen wir *Management Drives*<sup>1</sup>. Unsere zertifizierten Trainer werten Ihr persönliches Profil aus und gehen auf Ihren individuellen Führungsstil ein.



1) Ein Monat vor Beginn der Veranstaltung wird Ihnen zur Erstellung Ihres individuellen Profils ein Management Drives-Fragebogen per Mail zugesendet. Dieser bildet die Grundlage für das Training. Sobald Sie diesen öffnen, ist die Entsendung einer Ersatzperson nicht mehr kostenfrei möglich. Für die Nutzung (Öffnen oder Ausfüllen) des Fragebogens werden bei Nichtteilnahme des gebuchten Trainings Stornogebühren von 150,- € zzgl. MwSt. berechnet. Sollten Sie Ihre Teilnahme auf einen Alternativtermin zum Thema Persönlichkeitsbezogenes Führen verschieben, werden die Stornogebühren angerechnet. Die Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens muss spätestens 3 Wochen vor der Schulung erfolgen, ansonsten wird die Buchung automatisch storniert.



### **KENNZAHLENBASIERTES FÜHREN**

**Sie lernen die Erfolgsfaktoren betriebswirtschaftliche Kennzahlen, Delegation und Zielvereinbarung kennen und nutzen**

Mithilfe einer praxisnahen Fallstudie analysieren Sie mögliche Stellschrauben für eine gut geführte Verkaufsstelle. So erkennen Sie, welche Maßnahmen wirklich effektiv sind und welche sich nur gering auf das Gesamtergebnis auswirken. Schon eine einzige Zahl könnte den Unterschied machen! Durch zielgerichtete Delegation und sinnvolle Zielgespräche binden Sie Ihre Mitarbeiter aktiv in Ihre Erfolgsstrategie ein.

**Zielgruppe: Führungskräfte in der Reifenbranche**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 899,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–10**

### **LÖSUNGSORIENTIERTES FÜHREN**

**Sie bringen Ihre Mitarbeiter voran und behalten auch in schwierigen Situationen den Überblick**

Sie als Führungskraft erfahren, wie wichtig es ist, Feedback zu geben, Entwicklungen voranzutreiben und lösungsorientiert mit Konflikten umzugehen, um die Leistungsbereitschaft und die Zielerreichung in Ihrem Unternehmen abzusichern.

**Zielgruppe: Führungskräfte in der Reifenbranche**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 899,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–10**

### **PROZESSORIENTIERTES FÜHREN**

**Sie werden zum Gestalter für Verbesserungsprozesse in Ihrer Verkaufsstelle**

Nachhaltige Verbesserungen sind ein kontinuierlicher Prozess. Wirksame Abläufe in einer Verkaufsstelle müssen definiert und stetig auf Erfolg und Alltagstauglichkeit überprüft werden. Lernen Sie Störungen zu beseitigen, Potenziale auszuschöpfen und stellen Sie sicher, dass die Prozessschritte kontinuierlich gelebt werden.

**Zielgruppe: Führungskräfte in der Reifenbranche**

**Dauer: 1,5 Tage | Preis: 899,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4–10**

#### AUCH INTERESSANT

- Souverän auftreten (Seite 43)



## **PRÄSENTIEREN MIT MICROSOFT POWERPOINT**

Erstellen und halten Sie professionelle Präsentationen mit Microsoft PowerPoint

Werden Sie zum Präsentations-Profi! Lernen Sie mit Microsoft PowerPoint das Werkzeug kennen und beherrschen, das Sie dazu benötigen.

**Zielgruppe: Jeder, der im Berufsalltag mit Präsentationen zu tun hat**

**Dauer: 1 Tag | Preis: 207,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4 – 10**

**Termine nach Vereinbarung**

**Hinweis:** Bringen Sie zu diesem Training Ihren eigenen Rechner mit, auf dem Microsoft PowerPoint installiert ist.

## **MICROSOFT EXCEL FÜR DEN VERTRIEB**

Nutzen Sie die Tools und Möglichkeiten von Microsoft Excel gewinnbringend

Microsoft Excel kann Ihnen mithilfe von Berechnungen und Datenauswertungen Ihre Arbeit im Vertrieb erleichtern. Erfahren Sie, wie Sie Tabellen formatieren, Formeln erstellen und Funktionen verwenden und wie Ihnen die PIVOT-Technik bei Analysen hilft.

**Zielgruppe: Mitarbeiter im Vertrieb**

**Dauer: 1 Tag | Preis: 207,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4 – 10**

**Termine nach Vereinbarung**

**Hinweis:** Bringen Sie zu diesem Training Ihren eigenen Rechner mit, auf dem Microsoft Excel installiert ist.

## **SOUVERÄN AUFTRETEN**

Verbessern Sie Ihre Wirkung gegenüber dem Gesprächspartner und erreichen so einfacher Ihre Gesprächsziele

Sie möchten Ihre Kunden begeistern? Dann überzeugen Sie mit einem guten Auftritt! Vermitteln Sie über Körpersprache und Stimme eine sichere und selbstbewusste Wirkung im Kontakt mit Gesprächspartnern – wir zeigen, wie!

**Zielgruppe: Mitarbeiter mit Kundenkontakt, Führungskräfte**

**Dauer: 1 Tag | Preis: 207,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4 – 10**

**Termine auf Anfrage**

## **DIGITALE MEDIEN SINNVOLL NUTZEN**

Heben Sie sich vom Wettbewerb ab, indem Sie Kunden auf Social Media gezielt ansprechen

Die Digitalisierung macht auch vor der Reifenbranche nicht Halt. Immer öfter verwenden Kunden Suchmaschinen und Social Media, um sich über Händler, Produkte und Angebote zu informieren. Diese Kanäle können Sie gezielt nutzen! Wir geben Ihnen einen Einblick in unterschiedliche Online-Tools.

**Zielgruppe: Vertriebsmitarbeiter, Führungskräfte,  
Mitarbeiter im Marketing**

**Dauer: 1 Tag | Preis: 207,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

**Teilnehmer: 4 – 10**

**Termine nach Vereinbarung**



## **WIR FREUEN UNS AUF SIE!**

### **MICHELIN CENTER FÜR TRAINING UND INFORMATION (MCTI)**

Tel.: 0721 / 530-1485 | Fax: 0721 / 530-1488

E-Mail: [mcti.seminar@michelin.com](mailto:mcti.seminar@michelin.com)

[www.mcti.de](http://www.mcti.de) | [www.reifentraining.net](http://www.reifentraining.net)



### **MICHELIN REIFENWERKE AG & CO KGAA**

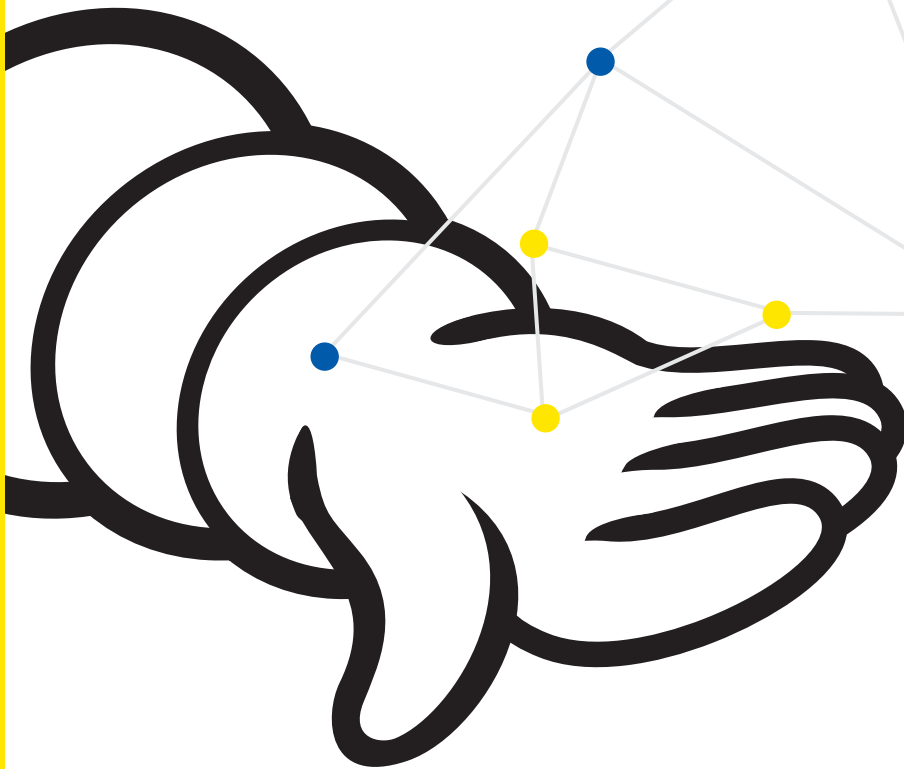
Michelinstraße 4 | 76185 Karlsruhe

Postfach 21 09 51 | 76159 Karlsruhe

Tel.: 0721 / 530-0 | Fax: 0721 / 530-1290

[www.michelin.de](http://www.michelin.de)

Folgen Sie uns auf:



Zugrunde liegen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Michelin Reifenwerke AG & Co. KGaA für Web Based Trainings (WBT) und Präsenzs Schulungen des MCTI in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Diese sind abrufbar unter <http://www.michelin.de/informationen/terms>