

ALLG. INFO/VERWALTUNG/TRAINING

SHU & HA-ZERTIFIZIERUNG: AKTUALISIERUNGEN & START HA '23

INF/2023/0004 | 15.08.2023

MODELL

Modellunabhängig

SCHNELLINFORMATIONEN

- HA '23: neue Inhalte und Aktualisierung der Übersicht
- Bereits HA-Zertifizierte: Rezertifizierung durch neue und aktualisierte Inhalte
- SHU und HA '23 bis 31.12.2023 abschließen
- Kostenbeteiligung orientiert sich an Umfang der Inhalte
- Paneuropäisches Produkttraining (PETE): SHU und HA Zertifizierung als Teilnahmevoraussetzung
- HA Team-Report für Lexus Learn-Administratoren: mit einem Klick das Team im Blick!

ANSPRECHPARTNER

Lexus AKADEMIE

learn@lexus.de

02234 / 102-2187

Verpflichtende Basiszertifizierung: SHU-HA-RI

In den vergangenen Jahren haben wir für die Lexus Mitarbeiter im Handel die paneuropäische Basiszertifizierung SHU-HA-RI eingeführt. Sie bietet neuen Mitarbeitern einen perfekten Einstieg in die Marke, die Produkte und die Art und Weise, wie wir mit unseren Kunden kommunizieren wollen.

Für Mitarbeiter, die schon länger bei Lexus sind, wird die HA Zertifizierung stets mit neuen Inhalten immer auf dem neuesten Stand gehalten. Daher müssen auch sie sich jedes Jahr aufs Neue qualifizieren.

Neue HA Inhalte 2023

Im Mittelpunkt der HA 2023 Zertifizierung stehen der neue LBX und die neueste Version des UX sowie die neue Lexus Link+ App. Die E-Learnings sind je nach Lexus Job Rolle des Mitarbeiters verpflichtend. Die Details, wie z.B. den Veröffentlichungszeitpunkt der neuen Inhalte, entnehmen Sie bitte der Übersicht. Daher unsere Empfehlung: Planen Sie

ALLG. INFO/VERWALTUNG/TRAINING

SHU & HA-ZERTIFIZIERUNG: AKTUALISIERUNGEN & START HA '23

INF/2023/0004 | 15.08.2023

für Ihre Mitarbeiter für jeden Monat die Zeit für die Bearbeitung von einem E-Learning ein und überprüfen Sie den Lernstatus regelmäßig.

Job-Rollen-spezifische Lernmaterialien: Rollen-Guides

Um Sie gemäß des neuen Marken-Kapitels in dem Bestreben zu unterstützen, jedem Kunden ein ganz persönliches Luxus-Erlebnis zu bieten, haben wir für Host, Verkäufer und Serviceberater rollenspezifische Lernmaterialien erstellt. Sie bestehen aus einem E-Learning und einem Handbuch und orientieren sich an der Lexus Kundenreise. Sie sind im Rahmen der HA-Zertifizierung optional zu bearbeiten -also nicht verpflichtend. Wir empfehlen die Rollen-Guides insbesondere für Ihre neuen Mitarbeiter, damit diese ein besseres Verständnis über die Erwartungshaltung unserer Kunden (und darüber hinaus) erhalten.

Bereits HA-Zertifizierte: jährliche Rezertifizierung durch neue und aktualisierte Inhalte

Für diejenigen Lexus-Mitarbeiter, die bereits HA zertifiziert sind, heißt es nun: immer auf dem neusten Stand bleiben! Wie in den Vorjahren geht es in eine neue Runde der HA-Zertifizierung. Dazu haben wir die Lernpläne individuell angepasst und um die neuesten Inhalte ergänzt -je nachdem welche Inhalte bereits abgeschlossen wurden. Die Mitarbeiter müssen daher in Lexus Learn ihren neuen persönlichen HA-Lernstatus prüfen und die neuen Inhalte mit dem Ziel bearbeiten, den Stand Ihrer HA Zertifizierung wieder auf 100% zu bringen.

Übersicht Inhalte HA 2023 je Job-Rolle

ALLG. INFO/VERWALTUNG/TRAINING

SHU & HA-ZERTIFIZIERUNG: AKTUALISIERUNGEN & START HA '23

INF/2023/0004 | 15.08.2023



HA-Zertifizierung

Inhalte 2023 (Stand August 2023)

Lexus Job Rolle

		Lexus Job Rolle				Verfügbarkeit in Lexus Learn**
		Lexus Leader / Brandmanager	Verkäufer	Serviceberater	Host	
1. Technologie	ELEKTRIFIZIERUNG	●	●	●	●	verfügbar
	BEV Essentials	●	●	●	●	ab September 2023
	PHEV Essentials	Optional	Optional	Optional	Optional	ab Oktober 2024
	LEXUS LINK+		●	●	●	ab August 2023
2. Produkt	LBX (Vorverkaufstart)		●	●		ab September 2023
	LBX (Verkaufsstart)		●	●		ab Dezember 2023
	UX		●	●		verfügbar
	UX300e		●	●		verfügbar
	UX (MJ2023)		●	●		verfügbar
	UX (MJ2024)		●	●		ab Dezember 2023
	NX		●	●		verfügbar
	RZ (Verkaufsstart)		●	●		verfügbar
	RX (neue Generation-Verkaufsstart)		●	●		verfügbar
	ES		●	●		verfügbar
3. Customer Lifetime Value CLV	Digital Omotenashi		●	●	●	verfügbar
	Lead Management		●		Optional	verfügbar
	Online Reservation		●		Optional	verfügbar
4. HA Experience	Lexus HA Experience Rollenguide		Optional	Optional	Optional	verfügbar
	Lexus HA "Making Luxury Personal" Experience Training 2.5	●	●	●	●	Februar 2024

● = verpflichtender Zertifizierungsbestandteil

** = die Zeitangaben sind vorläufig

Kostenbeteiligung

Für die einmalige Durchführung von SHU - sowie der erstmalige und danach jährlichen Durchführung von HA wird eine Kostenbeteiligung erhoben. Diese orientiert sich am Umfang der Inhalte und des entsprechenden Tagessatzes der Lexus Akademie. Der Tagessatz beträgt zur Zeit 240 €. Die Kostenbeteiligung wird im Folgemonat nach der erfolgreichen Zertifizierung bzw. -bei nicht erfolgter oder nicht erfolgreicher Teilnahme- zum 1.3.2024 erhoben.

ALLG. INFO/VERWALTUNG/TRAINING

SHU & HA-ZERTIFIZIERUNG: AKTUALISIERUNGEN & START HA '23

INF/2023/0004 | 15.08.2023

Kostenbeteiligung Lexus SHU & HA Zertifizierung

Jobrolle / Zertifizierung	Leader / Brandmanager	Verkäufer	Serviceberater	Host
SHU einmalig	120 €	120 €	120 €	120 €
HA erstmalig	120 €	120 €	120 €	120 €
HA jährliche Rezertifizierung	zzt kostenfrei	120 €	120 €	zzt kostenfrei

Zertifizierungen abschließen bis 31.12.2023

Bitte stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter die SHU und HA Zertifizierung bis zum 31.12.2023 abgeschlossen haben. Die einzige Ausnahme bildet dabei das Lern-Element "Lexus HA "Making Luxury Personal" Experience Training 2.5", dass im Rahmen des PETE im Q1 2024 durchgeführt wird. Mitarbeiter, die nicht daran teilnehmen können, bekommen die Inhalte im Anschluss digital zur Verfügung gestellt.

Paneuropäisches Produkttraining (PETE) Q1 2024: SHU und HA als Teilnahmevoraussetzung

Mit dem neuen LBX und dem überarbeiteten UX gehen wir mit 2 starken Produkten in das neue Jahr. Dazu ist im Q1 2024 ein mehrtägiges paneuropäisches Produkttraining in Spanien geplant.

Wichtig: Teilnahmevoraussetzung ist die vollständige SHU und HA Zertifizierung! (mit Ausnahme des HA Experience Elements -wie oben beschrieben)

HA Team-Report für Lexus Learn / Learn@Toyota-Administratoren - mit einem Klick das Team im Blick

Mit dem Lexus-HA-Team-Report haben Lexus Learn-Administratoren mit einem Klick den Überblick über den Stand der HA Zertifizierung Ihrer Mitarbeiter. Es gibt 2 Möglichkeiten, den aktuellen Status zu überprüfen.



ALLG. INFO/VERWALTUNG/TRAINING

SHU & HA-ZERTIFIZIERUNG: AKTUALISIERUNGEN & START HA '23

INF/2023/0004 | 15.08.2023

1. "Mein Team" Übersicht im Hauptmenü (links oben)

2.) [Link zum Report](#) (Aktualisierung erfolgt voraussichtlich im September)

Wie Sie Lexus Learn-Administrator werden, erklärt Ihnen gerne Lexus AKADEMIE Hotline: Tel.: 02234 / 102-2187; E-Mail: learn@lexus.de

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Lexus AKADEMIE Team