



**Einführung der neuen, paneuropäischen  
Basiszertifizierung 2.0  
für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)**



# Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

## Schnellinformation

### 1. Paneuropäische Basiszertifizierung 2.0 Hintergrund und Prinzip

### 2. Was ist neu?

### 3. Vorteile für Sie und Ihr Team

### 4. Händlerbeteiligung

### 5. Anmeldeprozess

Sehr geehrter Toyota Partnerinnen und Partner,

täglich richten wir gemeinsam unser Handeln an den Anforderungen eines beständig anspruchsvoller werdenden Marktes aus. Wo früher fundierte Produktkenntnisse und ein attraktives Preisangebot eine gute Basis für erfolgreiche Verkaufsgespräche waren, sind heute das Erkennen und Bedienen der Kundenbedürfnisse der Schlüssel zum Erfolg. Der Faktor Mensch macht den Unterschied!

Gleichzeitig befindet sich die Automobilindustrie im Umbruch. Allen voran TOYOTA: Unsere Transformation vom Fahrzeughersteller zum Mobilitätsanbieter ist im vollen Gange. Dafür wurde ein strategischer Plan ins Leben gerufen, um alle notwendigen Schritte in Richtung Zukunft erfolgreich umzusetzen.



**Aus diesen Gründen ist es nicht nur sinnvoll, sondern auch erforderlich, die paneuropäische Basiszertifizierung für Serviceberater und Verkäufer und (TSA = Toyota Service Advisor; TSC = Toyota Sales Consultant) umfassend zu überarbeiten – mit Gültigkeit für ganz Europa.**



# Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

## 1. Paneuropäische Basiszertifizierung 2.0 Hintergrund und Prinzip

Bereits 2019 hat Toyota zum ersten Mal ein paneuropäisches Zertifizierungsprogramm eingeführt, denn mit dem Start des Transformationsprogramms **Best Retailer in Town (BRiT)** und dem damit verbundenen BRiT Readiness Index, der KPIs zur Verfolgung der Marktzertifizierungsraten für TSA und TSC enthielt, wurde gleichzeitig ein europaweiter Schulungsrahmen zur Unterstützung und zur Zertifizierung für diese beiden Schlüsselrollen entwickelt.

Diese „Pan-E“-Zertifizierung 1.0 wurde sukzessive von den verschiedenen Märkten zwischen 2019 und 2021 eingeführt und umgesetzt.

Der Start der Transformation Toyotas zum Mobilitätsanbieter 2022 und der beschleunigte Wandel unseres Geschäftsfeldes macht es nun notwendig, unseren paneuropäischen Schulungsrahmen an die neuen Herausforderungen anzupassen.

Die paneuropäische Basiszertifizierung TSA für Serviceberater / TSC für Verkäufer 2.0 ist verpflichtende Basisschulung nach Händlervertrag und muss verbindlich von allen Verkäufern und Serviceberatern **innerhalb der ersten 6 Monate** nach Job-Startdatum erfolgreich abgeschlossen werden.

Sie soll sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter im Kundenservice und Verkauf über die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen, um unseren Kunden in ganz Europa den bestmöglichen Service zu bieten. Wir glauben fest daran, dass qualifizierte und gut geschulte Mitarbeiter der Schlüssel zum Erfolg in unserem und Ihrem Unternehmen sind.

## 2. Was ist neu?

Die neue paneuropäische Basiszertifizierung ist qualitativ deutlich anspruchsvoller und deshalb umfangreicher. Sie enthält zwei Module: ein Onboarding in die Toyota-Welt (Modul 1 = digital) und in die Toyota Kundenreise „Beyond Expectations“ (Modul 2 = in Präsenz). Sie orientiert sich bzgl. Inhalt und Umfang am ersten Präsenzmodul der Qualifizierung der Gütegemeinschaft Autoberufe zum Serviceberater bzw. Verkäufer - dies verdeutlicht, dass der hohe Qualitätsstandard aus Deutschland in ein pan-europäisches Programm integriert wurde. Damit bringt Toyota Ihre Mitarbeiter auf den neuesten Stand für die Transformation unserer Marke zum Mobilitätsunternehmen.

Zudem wird es für alle Serviceberater und Verkäufer eine verpflichtende jährliche TSA/TSC Re-Zertifizierung geben.

Über diese informieren wir Sie zu einem späteren Zeitpunkt.



## Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

### TSA/TSC Basiszertifizierung 2.0 und kontinuierliche Weiterentwicklung der Kompetenzen in der Job-Rolle



### Was bedeutet das für Ihre Mitarbeiter?

Die neue Basiszertifizierung ist **verpflichtend für folgende Zielgruppen:**

- Neue Serviceberater, die erstmalig auf den Stellungsschlüssel 210 gemeldet sind
- Neue Verkäufer, die erstmalig auf den Stellungsschlüssel:
  - 330 TOYOTA Verkäufer/in Allgemein
  - 350 TOYOTA Verkäufer/in Neuwagen
  - 360 TOYOTA Verkäufer/in Gebrauchtwagen
  - 370 TOYOTA Verkäufer/in Gewerbekunden
  - 371 TOYOTA Verkäufer/in LCVgemeldet sind
- Alle aktiven Serviceberater und Verkäufer mit den genannten Stellungsschlüsseln, die bis zum 31. Dezember 2023 TSA/TSC 1.0 nicht erfolgreich abgeschlossen haben

Die neue Basiszertifizierung ist **freiwillig für:**

- 220 TOYOTA Serviceassistenz
- 380 TOYOTA Verkaufsassistenz

Selbstverständlich steht auch erfahrenen Teilnehmern, die im direkten Kundenkontakt stehen, eine freiwillige Teilnahme zu gleichen Konditionen offen.



## Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

Die neue Basiszertifizierung ist **optional für:**

- 200 TOYOTA Serviceleitung
- 300 TOYOTA Verkaufsleitung
- 310 TOYOTA Mitverkaufende Verkaufsleitung
- 100 TOYOTA Werkstattleitung

### **Das besondere Angebot für Führungskräfte:**

Optional sollten darüber hinaus **Personen mit Leitungsfunktion im Autohaus**, wie Verkaufs-, Service-, Werkstattleitung teilnehmen, um den BRiT-Leitgedanken innerhalb Ihres Autohauses zu stärken und sicherzustellen, dass alle im Verkaufs- und Serviceteam auf dem gleichen Wissensstand sind. Führungskräfte unter sich – auch zum Austausch untereinander. Die Händlerbeteiligung reduzieren wir hier auf 50%. Die Inhalte der Basiszertifizierung 2.0 sind ab dem 01.01.2024 im entsprechenden Arbeitsbereich auf [learn@toyota](mailto:learn@toyota) verfügbar.

### **WICHTIG:**



Alle Serviceberater und Verkäufer mit den o.g. Stellungsschlüsseln, die **seit 2019 noch nicht zertifiziert** sind – unabhängig von Ihrem Startdatum in die Job-Rolle – haben noch bis zum **31.12.2023** die Gelegenheit, das bisherige digitale TSA/TSC 1.0 abzuschließen, d.h. es gelten die bisherigen Regeln und Kostenbeteiligungen. Sie erhalten dafür am 01.11.2023 eine Erinnerungs-E-Mail mit dem Link zum bisherigen Lernplan.



## Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

### 3. Ihre Vorteile/Business Case

- **1:1 Anerkennung für GAV / GASA / GASB Modul 1**  
Mitarbeiter, die das neue TSA/TSC 2.0 Programm erfolgreich absolviert haben, können nach Potenzialeinschätzung direkt in das Modul 2 der Serviceberater- und Verkäufer- Qualifizierung der Gütegemeinschaft Autoberufe starten. Das spart Zeit und Kosten! Durch Anrechnung der paneuropäischen Basiszertifizierung TSA/TSC 2.0 für das Modul 1 GAV / GASA / GASB sparen Sie 1.200,- € durch anerkannte 4 Präsenztage à 240,- € + 1 digitaler Tag 240,- €
- **Für Serviceberater**  
Ein aktueller TSA-Status ist eine der Voraussetzungen für die Erreichung des Garantie-Stundenverrechnungssatz Ihres Standorts
- **Für Neuwagenverkäufer: Teilnahme am BOT-Programm und Produkttrainings**  
Ein aktueller TSC-Status ist Voraussetzung für die Teilnahme am BOT-Programm und Zulassungsvoraussetzung zu allen Produkttrainings

### 3.1 Ihre Vorteile im Bereich Motivation, Wissen, Qualitätssicherung, Mitarbeiterbindung, BRiT

- **Tiefes Markenwissen**  
Umfassendes Wissen über Toyota ist entscheidend, um die Marke authentisch repräsentieren und unseren Kunden ein erstklassiges Markenerlebnis bieten zu können. Dazu gehört das Knowhow über unsere Produkte genauso wie das Verständnis über Werte und die Philosophie, die Toyota auszeichnen.
- **Tiefes Verständnis der relevanten Elemente der Toyota-Kundenreise und Ausbau der benötigten Kompetenzen**  
Die Toyota-Kundenreise ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Anspruches „Beyond Expectation“. Es gilt ein tiefes Verständnis für diese Reise zu vermitteln und sicher zu stellen – angefangen bei der ersten Kontaktaufnahme mit einem potenziellen Kunden bis hin zur Pflege langfristiger Beziehungen. Damit legen wir den Grundstein für das Verständnis der CLV (Customer Lifetime Value) / VLV (Vehicle Lifetime Value) Strategie zur lebenslangen Kundenbindung und Fahrzeugwertschöpfung bei Ihren Mitarbeitern. All das erfordert die Entwicklung und den Ausbau spezifischer Kompetenzen, damit wir die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden übererfüllen können.
- **Hochmotivierte Mitarbeiter, die ihre Kunden begeistern**  
Unser Schulungsprogramm vermittelt nicht nur Wissen, sondern hat auch das Ziel, die Motivation unserer Teilnehmer zu steigern. Denn nur wenn unsere Mitarbeiter hochmotiviert sind und ihre Leidenschaft für die Marke Toyota mit unseren Kunden teilen, können wir langfristige Kundenbindungen aufbauen und mehr Kundenzufriedenheit erreichen.
- **Erfüllung der Kundenerwartungen**  
Dank umfassendem Markenwissen, dem Verständnis der Kundenreise und aller damit verbundenen Kompetenzen können wir schließlich sicherstellen, dass wir die Erwartungen unserer Kunden kontinuierlich erfüllen. Nur so bauen wir langfristige Kundenbeziehungen auf und fördern somit nachhaltig das Wachstum Ihres Autohauses.
- **Beitrag zur Umsetzung der Beyond Expectation Strategie in Ihrem Autohaus**  
Beyond Expectation ist von entscheidender Bedeutung für die Zukunft der gesamten Marke Toyota und stellt hohe Anforderungen an uns alle. Bestmöglich geschulte Mitarbeiter sind der wichtigste Schritt, um sie erfolgreich umzusetzen



## Einführung neuer paneuropäischer Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

- **Unterstützung der BRiT Kompetenz Ihres Autohauses**  
Ein tiefes Markenwissen, die Fähigkeit, die Kundenreise zu gestalten getragen von hochmotivierten Mitarbeitern sind nicht nur Schlüsselfaktoren, um das Image und die Reputation Ihres Autohauses zu stärken, sondern auch Ihre BRiT-Kompetenz.
- **Wettbewerbsvorteil**  
Durch gut ausgebildete, motivierte & loyale Mitarbeiter wird Ihr Unternehmen wettbewerbsfähiger, denn höhere Qualitätsstandards bei Dienstleistungen gewährleisten mehr Kundenbindung.
- **Karriereentwicklung**  
Die Zertifizierung bietet Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, persönliche Kompetenzen und Karrierechancen zu verbessern.

### 4. Händlerbeteiligung

Die Händlerbeteiligung für die neue paneuropäische Basiszertifizierung 2.0 beträgt 1.200,- € netto pro Teilnehmer. Darin inkludiert sind 1 Tag digitales Wissen, 4 Tage Live-Training in der AKADEMIE, die Abschlussprüfung sowie Verpflegung während der Seminare.

Die Abrechnung erfolgt nach der Anmeldung zu Modul 2 (Präsenz).

### 5. Anmeldeprozess

#### Modul 1 – Toyota Basiswissen digital:

- **Automatische Zuweisung des Lernplans:** Ab dem **1. Januar 2024** erfolgt die automatische Zuweisung des Lernplans für Modul 1 „Toyota Basiswissen digital“ wie üblich nach der Meldung in der Mitarbeiterverwaltung. Damit haben diese Mitarbeiter Zugriff auf das digitale Schulungsmaterial und den Beginn des Moduls.
- **Empfehlung:** Modul 1 sollte **innerhalb der ersten 3 Monate** nach Start in der Job-Rolle absolviert werden. Dies stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter über das notwendige Toyota-Grundwissen verfügen, um erfolgreich in der jeweiligen Rolle zu agieren.

#### Modul 2 – Toyota-Kundenreise in Präsenz:

- **Manuelle Anmeldung:** Die Anmeldung für Modul 2 „Toyota-Kundenreise in Präsenz“ erfolgt manuell durch den Trainingsadministrator in Ihrem Autohaus. Die erste Veranstaltung findet am 19. Februar 2024 statt.
- **Empfehlung:** Modul 2 sollte **innerhalb der ersten 6 Monate** nach Start in der Job-Rolle absolviert werden.

#### Jährliche Re-Zertifizierung:

- **Automatische Zuweisung:** Die jährliche Re-Zertifizierung wird zukünftig jeweils zu Jahresbeginn in Abhängigkeit von der Job-Rolle Service / Verkauf automatisch zugewiesen.
- **Jährliche Aktualisierung:** Wir werden jedes Jahr die Inhalte der Re-Zertifizierung aktualisieren, um sicherzustellen, dass Sie stets über die neuesten Informationen und Kompetenzen der jeweiligen Job-Rolle verfügen.
- **Wichtige Information:** Anfang 2024 werden wir Ihnen detaillierte Informationen wie konkrete Inhalte und Ablauf der jährlichen Re-Zertifizierung zur Verfügung stellen. Die Kosten richten sich nach dem jeweiligen Jahresaufwand.



# Einführung neuer paneuropäischen Basiszertifizierung 2.0 für Serviceberater (TSA) und Verkäufer (TSC)

## Stornobedingungen

Die jeweils aktuellen Stornokosten entnehmen Sie bitte der Kursbeschreibung auf Learn@Toyota oder der AKADEMIE-Jahresbroschüre.

## Wie geht es weiter?

Ab Februar 2024 starten wir mit Modul 2 (Präsenz). Zudem werden wir im Laufe des kommenden Jahres weitere Job-Rollen in das Zertifizierungsprogramm integrieren.

Mit dem Konzept „Frontline for Tomorrow“ (kurz FFT) führt Toyota Deutschland aktuell bei den ersten Händlern eine neue Organisation im Autohaus und neue Rollen in Sales und After Sales ein, um auch dort den nächsten Schritt zu gehen und nicht zuletzt auch die Möglichkeiten des neuen Retail Konzepts voll auszunutzen. Das Ergebnis ist eine neue Form der Kundenbetreuung, die ganz auf ein exzellentes Produkterlebnis und die systematische Suche nach Verkaufschancen setzt. Ihnen werden weitere Informationen zu diesem Thema zu einem späteren Zeitpunkt mitgeteilt.

Wir sind überzeugt, dass die paneuropäische Basiszertifizierung 2.0 einen erheblichen Mehrwert für Sie und unser Unternehmen bietet. Wir unterstreichen mit dieser Initiative unser Engagement für Ihre Weiterbildung und berufliche Entwicklung.

Profitieren Sie von unseren Ausbildungsprogrammen und machen Sie Ihr Personal fit für die Herausforderungen der Zukunft!

Wir freuen uns auf Ihre aktive Unterstützung und Zusammenarbeit!

Im Anhang finden Sie die FAQ´s und die Kurzbeschreibung der Inhalte von Modul 1 & Modul 2.

Bei allen Fragen rund um das Thema neue paneuropäischen Basiszertifizierung TSA / TSC 2.0 helfen wir Ihnen gerne:

Toyota AKADEMIE Verkäufertraining: [toyota.verkaufstraining@promotor.de](mailto:toyota.verkaufstraining@promotor.de) // 06105 409824

Toyota AKADEMIE Servicetraining: [toyota.servicetraining@menketraining.de](mailto:toyota.servicetraining@menketraining.de) // 02104 5086574

Mit besten Grüßen

Ihre Toyota AKADEMIE

**TOYOTA**  
**AKADEMIE** 