



# Die Aftersales-Strategie

## Praxisumsetzung im Autohaus

Stand: Juli 2016



**Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de) • [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

## Ablauf des Programms

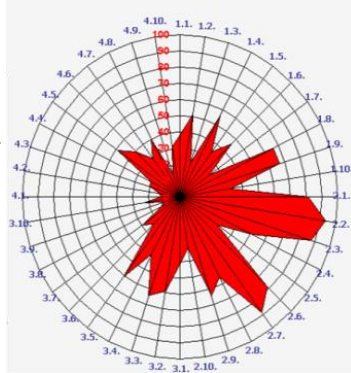
1. „Check Control“: Vorab Verarbeitung von Daten und Kennzahlen im Vorfeld der Analyse mit SOLL/IST-Abstimmung
2. „PRO ANSYS©-Analyse“ **im Händlerbetrieb**: Analyse mit Dokumentation der Analyse-Ergebnisse im „PRO ANSYS©-Factbook“
3. Erstellen der empfohlenen und notwendigen Arbeitspakete und Detailbeschreibung aller Maßnahmen zur Praxis-Umsetzung mit Zieldefinition
4. Präsentation der Analyse-Ergebnisse und der Empfehlungen für einzuleitende Maßnahmen – Verabschiedung der Arbeitspakete, Bestimmung des/der Projekt-Verantwortlichen (PV)
5. Regelmäßige (monatliche) Kontakte zum PV mit telefonischer und/oder Online-Beratung. Besuch vor Ort, falls notwendig und falls vom Auftraggeber angefordert.
6. Praxisumsetzung einzelner Aufgaben aus den Arbeitspaketen durch den/die PV
7. Controlling, Dokumentation der Umsetzungsfortschritte

# Ablauf der Aftersales-Analyse und Praxisberatung

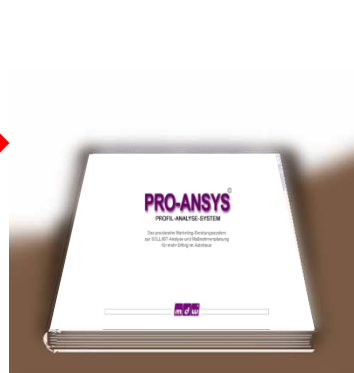
## 1. Daten-Check



## 2. Analyse im Betrieb



## 3. Dokumentation der Ergebnisse



## 4. Arbeitspakete Vorschläge/Abstimmung

**Stufe 1**

- Arbeitspaket 1: Führungsstruktur und -prozesse
- Arbeitspaket 2: Workshop zur Neustrukturierung

**Stufe 2**

- Arbeitspaket 3: Erstellung Personal-/Führungskonzept
- Arbeitspaket 4: Leistungs- und Prozessoptimierung

**Stufe 3**

- Arbeitspaket 7: Imagesteigerung
- Arbeitspaket 8: Stärkung Kundenbindung

## 5. Umsetzung der Maßnahmen

Datum	Maßnahme
23.10.	Identifikation der Teammitglieder für das Arbeitspaket 1 Bestand
23.10.	Darstellung der Bestandstruktur Gebrauchtwagen, incl. ausgeglichener Darstellung der Struktur Bestand Streckengeschäft
23.10.	Identifikation des Altbestandes mit Standzeit älter 120 Tage zur Abschätzung der Verluste aus ABERKAUF
23.10.	Einführen von regelmäßigen Preisrunden GW / NW zur Abstimmung der Verkaufspreisbildung VFW / WDW, um Kannibalisierung zu reduzieren
25.10.	Beurteilung der einzelnen Fahrzeuge älter 120 Tage auf Platzierung / Zustand / Auszeichnung

## 6. Controlling über 12 Monate

Bemerkung	Verantw. Termin	Status
	Götz	●
	24.10.12	●
	Götz	●
	24.10.12	●
Erstellen einer Datei mit EK (incl. Inst.) DAT VK und Marktpreis Börsen (Seite 1 Platz 5)	Götz	●
	02.11.12	●
	Götz	●
	Ab sofort	●
Prozess läuft, Fahrzeuge werden in Einzelbetrachtung begutachtet	Team	●
	02.11.12	●
Prüfen, ob einzelne Modelle an Kunden stärker nachgefragt sind	Team	●
		●

## Das Praxis-Beratungskonzept

Mit der Präsentation der Analyse und der Arbeitspakete liegt dem Auftraggeber das Programm zur beabsichtigten Veränderung bzw. zur Zielerreichung vor.

In den Arbeitspaketen werden detailliert die einzelnen Maßnahmen zur Umsetzung im Betrieb dargestellt. Der/die Projektverantwortliche/n ist/sind so in der Lage, die Vorgaben nach Plan und Priorität abzuarbeiten.

**Folgende Unterstützung** wird dazu (auf die Dauer von 12 Monaten ab Analyse) angeboten:

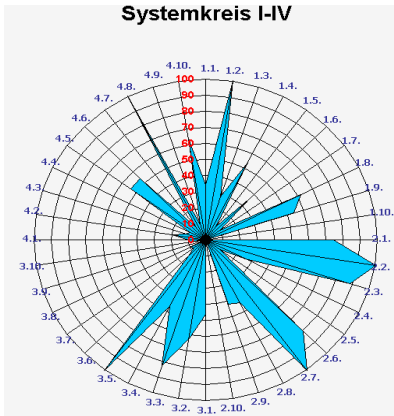
- monatlicher Telefon- & Online-Kontakt zur generellen Statusbesprechung
- mtl. Dokumentation der Fortschritte in der Umsetzung gemäß Arbeitspaket-Controlling (Ampel)
- Laufende Unterstützung durch telefonische Beratung, Überlassung von BEST Practice-Dokumentationen oder anderen Umsetzungshilfen
- Auf Wunsch: Beratung vor Ort

# Stärken-/Schwächen-Analyse

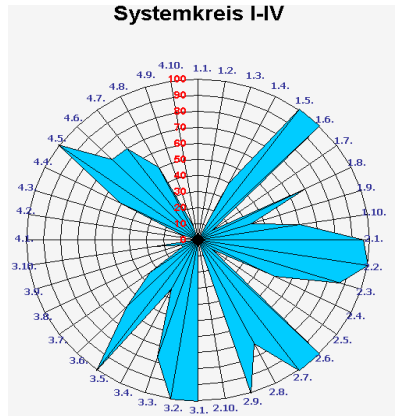
## Beispiel: Im Vergleich einzelner Filialen

**Möglichkeit des Stärken-/Schwächen-Vergleichs mehrerer Betriebe anhand identischer Analyse Kriterien**

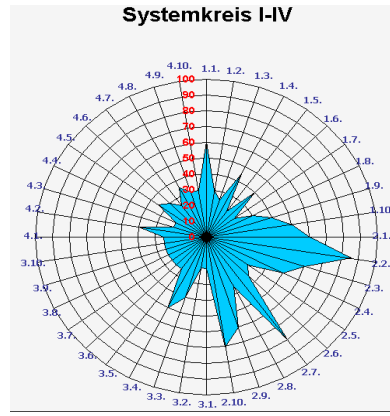
**Autohaus NN**



**Autohaus NN**

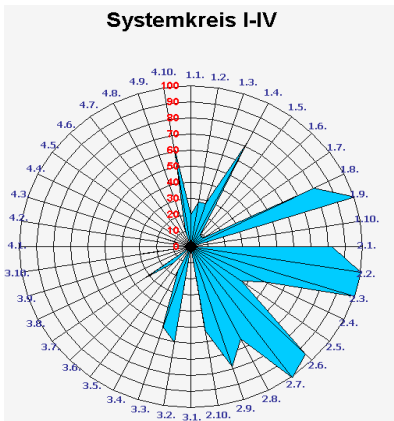


**Autohaus NN**

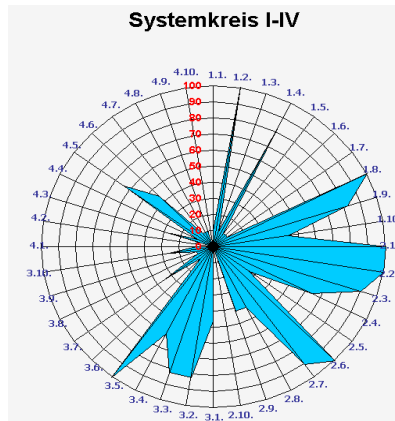


Speziell für Auftraggeber, die verschiedene Zweigstellen/ Filialen betreiben, bietet sich ein Stärken/Schwächen-Vergleich an. Die Analyse wird in jedem Betrieb mit gleichbedeutenden Kriterien durchgeführt, so dass für die jeweiligen Analysegebiete absolut vergleichbare Dokumentationen erstellt werden können.

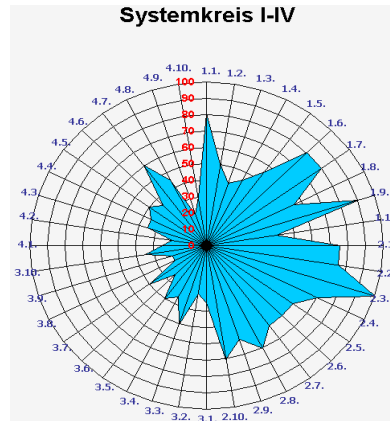
**Autohaus NN**



**Autohaus NN**



**Autohaus NN**



Bitte fordern Sie unser Angebot für Filialbetriebe an: [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

# Praxis: Aftersales-Analyse und Beratung

## Leistungsbeschreibung und Angebot

### 1. Daten-Check

Sie liefern uns die Kennzahlen gemäß unserer Anforderung. Wir analysieren die Werte im SOLL/IST-Verfahren

### 2. Analyse im Betrieb

Wir arbeiten einen Tag (je Filiale) in Ihrem Betrieb und checken Ihr Aftersalesgeschäft gemäß der vereinbarten Zielsetzung

### 3. Dokumentation der Ergebnisse

Wir dokumentieren die Analyse-Ergebnisse und präsentieren dies ausgiebig vor dem Entscheidungsgremium

### 4. Arbeitspakete Vorschläge/Abstimmung

Wir erstellen aufgrund der

- IST-Kennzahlen und
- Analyse-Ergebnisse

die zur Zielerreichung notwendigen Maßnahmen und Arbeitspakete

### 5. Umsetzung Maßnahmen

Sie erhalten detaillierte Maßnahmenbeschreibungen zur Umsetzung der einzelnen Arbeitspakete. Wir instruieren Ihre Mitarbeiter/Innen zur Umsetzung

### 6. Controlling über 12 Monate

Die umfassende Beratung dokumentiert den Umsetzungsfortschritt der Einzelmaßnahmen

## Das Beratungskonzept

### Leistungen

Analyse, Dokumentation, Maßnahmenempfehlungen, Umsetzung und Coaching gemäß Beschreibung

1. Daten-Check
2. Analyse im Betrieb (1 Tag)
3. Dokumentation im Betrieb (0,5 Tage) – direkt nach der Analyse
4. Arbeitspakete, Maßnahmen
5. Umsetzungsbegleitung 12 Monate
6. Controlling

### Komplettpreis-Angebot

Paket Punkte 1 - 6 **1.750,- €**  
(je Betrieb/Filiale)

+ einmalige Reisekostenpauschale je Betrieb/Filiale

**250,- €**

Falls von Ihnen gewünscht:  
zusätzliche Beratungstage im Betrieb

**850,- €** (je Tag)

zuzüglich Reisekostenpauschale

**250,- €** (je Tag)

# Ihr Partner im Automobilgeschäft: Erwin Wagner



**Erwin Wagner**  
Trainer & Berater,  
Fachbuchautor, Dozent für  
Autohaus-Marketing

**Werdegang**  
Mineralölkaufmann,  
Handelsfachwirt, Hochschul-  
Fachökonom, bis 1988  
Marketingleiter im Mineral-  
ölgeschäft, 1989 Gründung  
der Marketingagentur **mdw\***

## Trainingsarbeit

- Über 15.000 Seminarteilnehmer seit 1989
- Trainer & Referent der AUTOHAUS Akademie und anderer Auftraggeber aus der Kfz-Branche
- Seminare, Inhouse-Trainings, Fachvorträge
- Spezialkonzepte für mehr Erfolg im Aftersalesgeschäft

## Leitidee:

„Nicht reden,  
sondern **HANDELN!**“

Preisträger „Deutscher  
Verkaufsförderungspreis  
2001“  
Konzept „KOMM“ – Kunden-  
gewinnung im Service-  
geschäft

## Das aktuelle Fachbuch zum Thema Dialogannahme



Das Standardwerk zum  
Thema Dialogannahme.  
Alle Informationen zum

- Planen
- Bauen
- Einrichten und
- erfolgreich umsetzen

Von Prof. H. Brachet  
und Erwin Wagner  
AUTOHAUS Verlag

## Themenschwerpunkte in Beratung, Training und Coaching

### Aftersales

- Planung & Controlling
- Potenzial-Check
- Kundenwert-Analyse KWA©
- Organisation
- Marketing
- Werbung on/offline
- Verkaufsförderung
- Aktiver Service-Verkauf
- CRM-Management
- Werkstatt-auslastung
- ET-Management
- Kundengewinnung
- Kundenbindung

### Gebrauchtwagen

- GW-Management
- GW-Kennzahlen & Controlling
- GW-Prozesse
- GW-Eintausch
- Sortiments-Management
- GW-Verkaufsförderung
- Standtage-Controlling
- Platz-Architektur
- GW-Aftersales-konzepte
- Verkäufer-Aus- und -Weiterbildung

### Marketing

- Marketing-konzepte für Sales- und Aftersales
- Homepage & Newsletter
- Kundenzeitungen, Aktionszeitungen, Werbeflyer
- POS-Werbung
- Kunden-gewinnungs- und Kunden-bindungskonzepte
- Agenturarbeit mit dauerhafter Praxisbegleitung
- Werbeerfolgs-kontrolle

## Leistungen für die Automobilbranche

- Seminare
- Inhouse-Seminare
- Training
- Coaching
- Workshop
- Beratung & Konzepte
- Praxis-Umsetzung im Betrieb
- Werbeagentur

## Fachbücher von Erwin Wagner



Erfolgreiche Werbefbriefe   Service-Marketing II   GW-Marketing   GW-Prozesse   Aktiver Serviceverkauf   GW-Werbung I   GW-Werbung II   Erlebnis Dialogannahme   Service-Marketing   Finanzdienstleistungen   Best practice   Kundenbindung   Överkauf   Servicezentrum Dialogannahme



**Erwin Wagner**  
Marketingagentur  
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

Web [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)