

Die A-B-C-Strategie

für mehr Umsatz in der Dialogannahme

Strategie A

Basis-Check

Grundsätzlich gilt es, in der Dialogannahme mehr Arbeitszeit, Teile und Zubehör zu verkaufen. Mittels eines genauen, gründlichen Checks (alle sicherheitsrelevanten Punkte) am Fahrzeug, im Beisein des Kunden kann dies erreicht werden. Mehr „Zeit verkaufen“ bedeutet mehr Beschäftigung, mehr Werkstattauslastung schaffen, was für die nächsten Jahre von ganz besonderer Bedeutung ist. Es bedeutet, die Arbeitsplätze der Monteure, der unproduktiven Kräfte, der Mitarbeitenden im ET-Bereich bis hin zu den Reinigungsjobs zu erhalten. Der/die Serviceberater/In trägt dazu die soziale Verantwortung.

Strategie B

Zusatzverkauf

Wie in der **Strategie A** beschrieben, geht es auch hier darum, mehr Zeit zu verkaufen. Allerdings geht es dabei nicht nur um die technisch notwendigen Arbeiten, sondern um Zusatzaufträge mittels denen ebenfalls Beschäftigung geschaffen wird.

Beispiele dazu sind:

- Klimawartung
- Marderschutz-Ausrüstung
- Smart-Repair
- Kofferraum-Ausstattung
- Glasservice
- Licht
- Innenausstattung
- u. v. a. m.

Strategie C

Extraverkauf

Hier geht es insbesondere darum, die Ausrüstung des Fahrzeuges zu ergänzen.

Beispiele dazu sind:

- Reserveöl
- Teppiche / Fußmatten
- u. v. a. m.

Natürlich ist der Verkauf dieser Produkte nicht deshalb zu vernachlässigen, weil damit keine AWs in der Werkstatt verbunden sind, dennoch hat die **Strategie A** und **B** absoluten Vorrang.

Dialogannahme – aktiver Serviceverkauf

Sechs Stationen – sechs Chancen für Sie!

Chance Nr. 1: Innenraum

Pflicht-Check

- Kontrolllampen
- Display-Anzeige
- Innenbeleuchtung
- Scheibenwischer + Wischanlage
- Windschutzscheibe
- Außenspiegelgläser
- Gurtschlösser / Gurt-Aufrollfunktion
- Pedalgummi prüfen
- Klimaanlage
- Aktivkohlefilter



Extra-Tipp:
Navi-Update anbieten.

Zusatzverkauf

- Fußmatten
- Nachrüstung Standheizung
- Sitzbezüge / Schonbezüge
- Klimaservice
- Innenreinigung

Chance Nr. 2: Checkpunkt Motorraum

Pflicht-Check

- Scheibenfrostschutz
- Zahnriemen / Kette
- Keilriemen
- Ölverlust / Ölstand
- Batterietest
- Bremsflüssigkeitstest
- Kühflüssigkeit
- Marderbisse
- Dichtigkeit



Extra-Tipp:
Bieten Sie beim Wischwasser-Zusatz die **2+1-Aktion** an.
Beispiel: 2 Flaschen für 9,90 € + 1 Flasche **gratis**.

Zusatzverkauf

- Marderschutz
- Reserveöl
- Wischwasser-Zusatz

Chance Nr. 3: Um das Auto herum

Pflicht-Check

- Kratzer, Beulen
- Steinschläge / WSS
- Glasschäden



Zusatzverkauf

- Steinschlag-Schutzfolien
- Dachträger / Dachbox
- Radzierblenden
- Smart-Repair
- Fahrzeugaufbereitung
- Optisches Tuning
- Scheinwerfer-glasaufhellung

Extra-Tipp:
Starten Sie Aktionswochen,
z. B. Wischerwechsel.

Chance Nr. 4: Kofferraum / Heckklappe

Pflicht-Check

- Warndreieck
- Verbandkasten
- Kofferraumbeleuchtung
- Reserverad (wenn vorhanden)
- Reifen-Set
- Warnweste (Anzahl)



Extra-Tipp:
Prüfen Sie das Reserverad (falls vorhanden) inklusive Luftdruck. *Tire Fit* noch OK?

Zusatzverkauf

- Kofferraumwanne
- Antirutschmatte
- Reserveöl
- Schneeketten (Saison)
- Trennnetz: Hund?
- Ladekantenschutz
- *Tire Fit*
- Gepäckraumabdeckung

Chance Nr. 5: Auto „halbhoch“

Pflicht-Check

- Reifenprofil
- Reifen- / Felgenschäden
- Bremsen
- Scheinwerfer-Rückleuchten – Gläser
- KALA-Schäden



Extra-Tipp:
Chance: Felgenreparatur, Randpolitur, Sicherheits-Radschrauben

Zusatzverkauf

- Radkappen
- AHK / Fahrradträger
- Lackpflege
- Achsvermessung
- Felgensicherung
- Felgenrand-Politur
- Türkantenschutz

Chance Nr. 6: Auto „ganz oben“

Pflicht-Check

- Fahrwerk prüfen
- Unterboden prüfen
- Abgasanlage prüfen
- Undichtigkeiten



Zusatzverkauf

- Unterfahrschutz erneuern
- Schmutzfänger
- Unterbodenwäsche / Konservierung
- Sport-Auspuffanlage

Extra-Tipp:
Zeigen Sie Ihren Kunden das Auto mal von unten. Erklären Sie die wichtigsten Punkte.