SyKE© bedeutet:
Systematische
Kundenwert-**E**ntwicklung

Information zu
SyKE© AW*plus*

- Die Dialogannahme ist die Drehschreibe des Servicegeschäfts
- Aktiver Serviceverkauf bedeutet mehr Umsatz und mehr Kundenzufriedenheit
- Auftragssteuerung und -vorbereitung, Termin-Management und Prozess-Organisation
- Wenn Sie es nicht verkaufen, macht es ein anderer!

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 ● www.mdw-wagner.de

Übersicht: Die Bausteine der SyKE© STRATEGIE

SyKE© STRATEGIE

Die Strategie zur systematischen Kundenwert-Entwicklung

Wir präsentieren Ihnen die einzelnen Bausteine gerne persönlich

SyKE© STRATEGIE
Die komplexe Methode zur dauerhaften Werkstatt-auslastung und Kundenbindung

SyKE© ANALYSE & KONTAKT
Volle Transparenz und bedarfs- und termingerechte Kundenkontakte mit Erfolgs-kontrolle

SyKE© KOMM
Das System zur wirksamen Kundenbindung und Kundengewinnung für Ihr Werkstattgeschäft

SyKE© MARKETING
AW*plus*
WAWEG
Effizientes Marketing, Verkaufsförderung und aktiver Serviceverkauf mit effizienter Aftersales-Organisation

SyKE© AW*plus*

Das Dialogannahme-System: Sinn & Zweck, Vorteile & Ziele

Auch wenn immer wieder andere Meinungen geäußert werden, aus unserer Sicht führt am Thema „Dialogannahme“ – **der Drehscheibe Ihres Aftersalesgeschäfts** mit dem aktiven Serviceverkauf – kein Weg vorbei. Dafür gibt es **überzeugende Argumente**.

Die Bedeutung des Dialogannahme-Konzeptes

Für die Kunden	Für das Autohaus	Für die Service-Mitarbeiter/Innen
Transparenz zum Auftrag, Klarheit über Preise. mehr Kundenzufriedenheit	mehr Ertrag, zufriedene Kunden, Zukunftssicherung	weniger Stress, saubere Prozesse, mehr Effizienz

„Jeder Werkstattdurchgang bietet ein zusätzliches Umsatz- und Ertragspotenzial - im Durchschnitt in Summe ca. 50.000 € DB III p. a. je Serviceberater /In - bei gleichzeitiger Steigerung der Kundenzufriedenheit. Diese Erträge sind mittels SyKE© AWplus beim Fahrzeug-Check in der Dialogannahme zu erreichen.

Wer nichts aktiv anbietet, verkauft auch nichts - oder: Wenn Sie es nicht verkaufen, macht es ein anderer!“

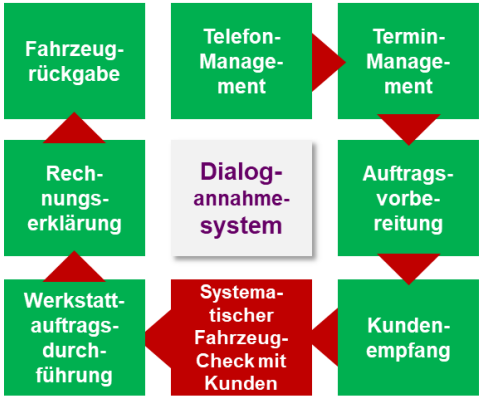
Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Die Dialogannahme wird häufig sehr isoliert gesehen:

Serviceberater/In + Kunde + Auto!

Damit ist es aber nicht getan, die Dialogannahme ist ein komplettes System, begonnen beim Termin-Management bis hin zur Fahrzeugauslieferung.

Jede einzelne Komponente muss funktionieren!



Das SyKE© AW*plus* Konzept bietet auch für Sie überzeugende Resultate

SyKE© AW*plus*

5 Schritte pro Dialogannahme

Wie viele Fahrzeuge kommen **ohne Vorab-Check** und **ohne Beratung** für die Kunden in die Werkstatt? Wie oft erfolgen Leistungsgrad-hemmende **Rückfragen der Werkstatt**, weil Probleme am Fahrzeug erst dort erkannt werden? Wie häufig sind **nachträgliche Auftragserweiterungen** vom Kunden einzuholen? Prinzipiell dürfen nicht gecheckte Fahrzeuge erst gar nicht in die Werkstatt kommen. Im Sinne aller Beteiligten.

Der Werkstattauftrag

5 Schritte für beste Kundenorientierung, Ertrag und Effizienz für die Werkstatt

1 Der Kunden-wunsch	2 Erste Auftrags-erweiterung	3 Zweite Auftrags-erweiterung	4 Dritte Auftrags-erweiterung	5 Werkstatt-Auftrag
• Aufnahme des Kunden-wunsches, meistens per Telefon oder online • Erfassung der Fahrzeug- und Kundendaten • Mobilität planen • Historie-Check • Info an ET • Terminplanung für Service-berater und Werkstatt	• Interne Auftrags-ergänzung, z. B. offene Garantie-arbeiten • Ergänzung des Vorabauftrages mit bereits feststehenden Arbeits-positionen wie z. B. Wartung, Räderwechsel etc.	• Weitere Mängel-feststellung während des Fahrzeug-Checks in der Dialogannahme wie z. B. Verschleiß-teile-Ersatz etc. • Zusätzliche Kunden-wünsche während der Dialogannahme	• Aktiver Zusatzverkauf während des Fahrzeug-Checks wie z. B. – Smart-Repair – Wisch-/ Wasser-zusatz – Verband-kasten – Fußmatten – usw.	• Vollständiger Werkstatt-auftrag mit klar definierten Auftrags-positionen aus 1 (anfänglicher Kunden-wunsch) bis 4 (diverse Auftrags-erweiterungen) ermöglicht effizientes Arbeiten

Ein Ziel des Fahrzeug-Checks in der Dialogannahme ist einen möglichst kompletten Auftrag für die Werkstatt zu erstellen – wobei sich für die Kunden eine optimale Transparenz bietet.
Dies ist die Grundlage für Qualitätsarbeit und beste Kundenorientierung.

„Das Serviceteam – insbesondere der/die Serviceberater/In – ist der/die Prozessmanager/In, begonnen beim Kundenwunsch bis hin zum kompletten, fertigen Werkstattauftrag.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit SyKE© AW*plus* entwickeln Sie Ihr Dialogannahme-System zum Erfolgsinstrument

Bei Umsetzung dieses 5-Schritte-Konzeptes bekommen Sie garantiert ca. 10 Prozent mehr AWs in die Werkstatt.

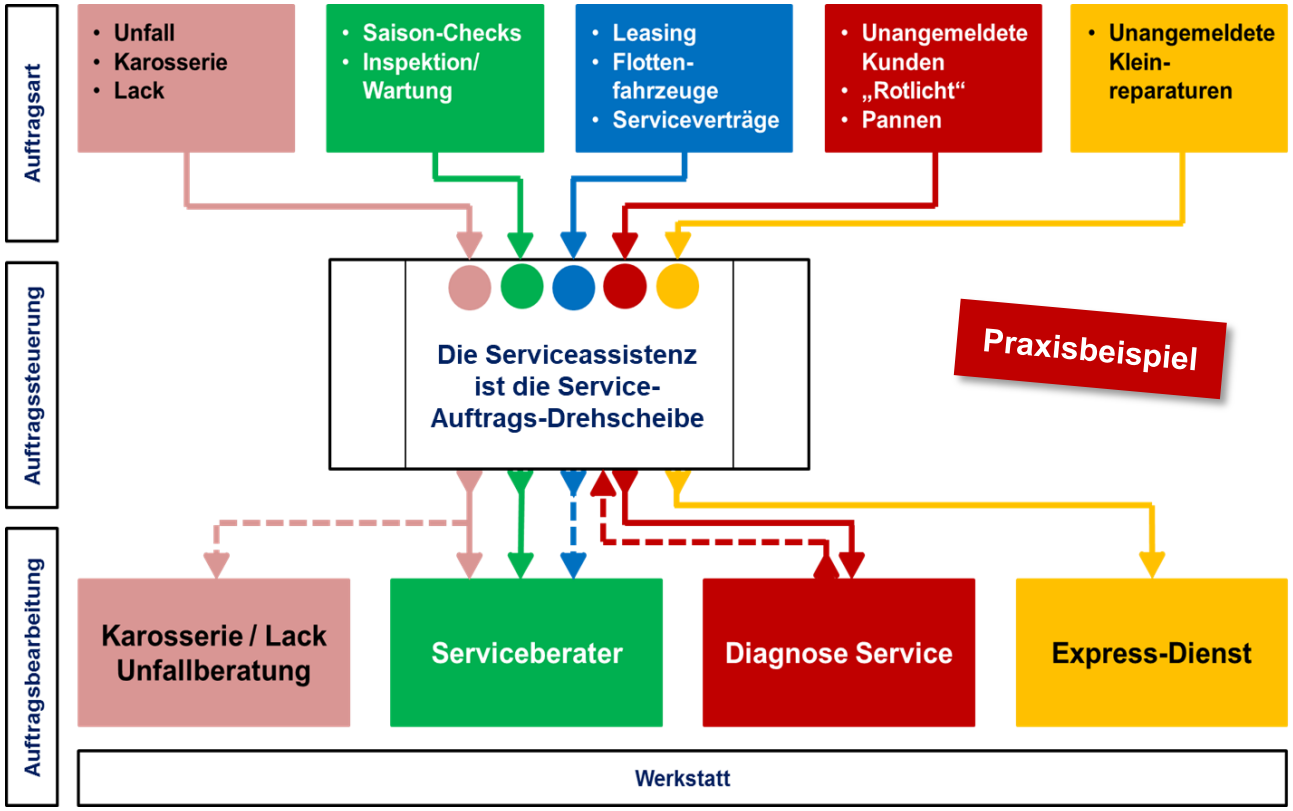
„Um ein funktionierendes Dialogannahme-System einrichten zu können, ist ein effizientes Auftrags-Steuerungssystem zwingend notwendig.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit SyKE© AW*plus* organisieren Sie das Dialogannahme-System und den aktiven Serviceverkauf perfekt

Auftrags-Steuerungsmanagement – Dialogannahme-Funktion
Wer bearbeitet welche Auftragsarten?

Es macht keinen Sinn, wenn alle Aufträge unter Mitwirkung des/der Serviceberaters/In über die Dialogannahme geführt werden. **Die Serviceassistenz** steuert die verschiedenen Auftragsarten und setzt den/die Serviceberater/In effizient ein. Damit nehmen sie den Stress aus dem System und schaffen Chancen zum Zusatzverkauf.



*Die Arbeitsteilung nach Auftragsarten führt zur Entzerrung und schafft Zeit für die Aufträge, die über die Dialogannahme geführt werden (im Beispiel **GRÜN**).*

SyKE© AW*plus*

SyKE© AW*plus*

Die systematisch geordnete, verkaufsfördernde Warenpräsentation in der Dialogannahme dient der Verkaufsförderung am POS

„Die Dialogannahme ist der ‚Point of Sales‘ und die Drehscheibe Ihres Servicegeschäfts.

Die präsentierte Ware hat die Aufgabe zur Verkaufsförderung und unterstützt die Verkaufsgespräche.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Empfehlung zur Warenpräsentation

D	C	B	A
• Ölverbrauchsständer • Kofferraummatten • AHK-Fahrradträger • Schutzhüllen	• Verbandkasten • Warndreieck • Abschleppseil • Ladekantenschutz • Antirutschmatte • Kofferraumschale • Schmutzfänger • el. Einparkhilfe	• Pflegemittel • Sitzheizung • Rückenstütze • Navigation • Fußmatten • Gummimatten • Türschoner • Standheizung (Prospekt) • Warnwesten • Feuerlöscher • Einstiegsleisten	• Mardersystem • Scheibenreparatur • Wischwasser/ Zusatz • Batterie • Bremsflüssigkeit • Kühlflüssigkeit • LPG-Zusatz • Windabweiser

Die Dialogannahme dient der Präsentation Ihres Leistungsspektrums.

SyKE© AW*plus* zeigt Ihnen, wie Sie Ihr Warenangebot optimal verkaufsfördernd präsentieren

SyKE© AW*plus*

Das Dialogannahme-System – die 6 Check-Stationen

Bevor die Fahrzeuge in die Werkstatt kommen, werden sie unter Berücksichtigung des Auftragssteuerungs-Systems **gemeinsam mit den Kunden gecheckt**. In sechs Stationen wird einerseits nach zusätzlichen Fehlern gesucht, die den Kunden vorgestellt werden, andererseits kann man hier **bedarfsgerechte** durchgeführte Auftrags-erweiterungen anbieten. Erst dann ist der Werkstattauftrag komplett.

Auch unter dem Aspekt „Zukunft Aftersales“ ist ein gründlicher Fahrzeug-Check in der Dialogannahme unverzichtbar.

„Nahezu jeder zweite Fahrzeugcheck führt zu Auftragserweiterungen.

Gemeinsam mit dem Kunden führt der Check zu mehr Transparenz und Akzeptanz und für das Autohaus steigt Umsatz und Ertrag.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© AW*plus* organisiert für Sie die Kernaufgabe in der Dialogannahme – den gemeinsamen Fahrzeug-Check. Damit erreichen Sie ca. 50.000 € DB III je Serviceberater/In zusätzlich!

SyKE© AW*plus*

Das Dialogannahme-System: Die zusätzliche Chance für mehr Umsatz und Gewinn – und mehr Kundenzufriedenheit

Ziel muss sein: **Das Auto auf die Hebebühne** zum gemeinsamen Fahrzeug-Check mit dem Kunden zu bringen. Nur so können die **Chancen** genutzt werden – und Chancen gibt es genug! Wer die Fahrzeuge vor Einleitung in die Werkstatt nicht checkt, **vergibt fahrlässig** viele Umsatz- und Ertragschancen, die wiederum zur Bewältigung der Aftersales-Zukunft zwingend erforderlich sind.

Natürlich ist dazu die **Weiterqualifizierung** der Serviceberater/Innen vom Auftragsannehmer/In zum/r aktiven Serviceberater/In und Verkäufer/In erforderlich.

„50.000 € zusätzlicher DB III je Serviceberater/In p. a. sind keine Hexerei.

Wer das SyKE© AWplus -System umsetzt, wird diesen monetären Erfolg für sich verbuchen – und gleichzeitig mehr Kundenzufriedenheit schaffen.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Kundenwunsch, z. B.
- Inspektion
- Räderwechsel
- HU

Ergänzung bei Auftragsvorbereitung, z. B.
- Campaignes

Dialogannahme Auftragserweiterung, z. B.
- Verschleißteile

Dialogannahme aktiver Serviceverkauf, z. B.
- Fußmatten
- Verbandkasten

Werkstattauftrag

15 + 15

€ Lohn + € ET/Z

230	x 12	x 30 €
Arbeitstage p. a.	Durchgänge Je Tag	Mehrumsatz Je Durchgang

= ca. 80.000 € Umsatz p.a.

= ca. 50.000 € DB III*

- Zusätzlicher Lohnumsatz = 100 % DB III
- ET/Z Kalkulation mit 22,5 % DB III

Generelle Empfehlungen für Ihre Dialogannahme

- Wer nicht verkauft, schafft unzufriedene Kunden!
- Verkaufen bedeutet: Für die Kunden Nutzen und Vorteile schaffen.
- Wer nicht verkauft, verweigert den Kunden diese Vorteile.
- Die Service-Organisation muss perfekt auf die Dialogannahme ausgerichtet sein.

Das SyKE© AW*plus* System steigert Ihre Erträge und schafft zufriedene Kunden

In der Branche werden täglich unendlich viele Euros wegen Unterlassung der Dialogannahme verloren.

Ihre Partner:
Die Aftersales-Spezialisten in der Automobilbranche

Marketingagentur für die Automobilwirtschaft – seit 1988 im Dienste der Automobilwirtschaft

Als Spezialagentur für die Automobilwirtschaft bieten wir ein tiefgreifendes Branchen-Know-how insbesondere im Aftersalesbereich, von dem auch Sie profitieren können.

Wir kennen die Branche, wir kennen den Markt, wir verfügen über Lösungen, die Ihr Aftersalesgeschäft zum Erfolg führen. Darauf sind wir spezialisiert.

Unser Geschäftszweck ist, mit allen unseren Möglichkeiten dafür zu sorgen, dass Sie als unser/e Kunde/In selbst bessere Geschäfte machen.

Erwin Wagner

- Dozent für Autohaus-Marketing
- Hochschul-Fachökonom Marketing
- Fachbuchautor
- Coach/Trainer

Alexandra Koalick

- Backoffice
- Projekt-Organisation
- Konzept-Realisation

Hubert Aichler

- Unternehmens-berater für Autohäuser
- SyKE© Datenanalyse
- Werkstatt-organisation
- Teile-Management und Organisation

Als Spezialisten zum Thema „Werkstattauslastung“ wurde von der Agentur das **SyKE© System** entwickelt, das eine komplette, mit nachweislichen Erfolgen ausgestattete Aftersales-Strategie darstellt.

Fachbücher von mdw* Marketing – ein Auszug hier

Bitte kontaktieren Sie uns

Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Hubert Aichler
Unternehmensberater für Autohäuser

SyKE© Aftersales Analyse

Finkenweg 20 / **82054 Sauerlach**

Telefon 0049 (0) 160 99 17 99 21

Mail aichler@aichler.de

Erwin Wagner
Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / **94113 Tiefenbach** bei Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50
Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail info@mdw-wagner.de
Web www.mdw-wagner.de