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

Information zu
SyKE© KONTAKT

- Zielgenau zum jeweiligen Bedarf und Termin angepasste Kundenkontakte herstellen
- Mit SyKE© KONTAKT erstellen wir für Sie Ihr individuelles Kundenkontaktprogramm. Es läuft automatisch – ohne Ihr Zutun.
- Mit SyKE© KONTAKT bringen Sie Kunden und AWs in Ihre Werkstatt
- Nutzen Sie die 100%ige Werbeerfolgskontrolle
- Sparen Sie mit SyKE© KONTAKT viel Geld durch Vermeidung von Streuverlusten

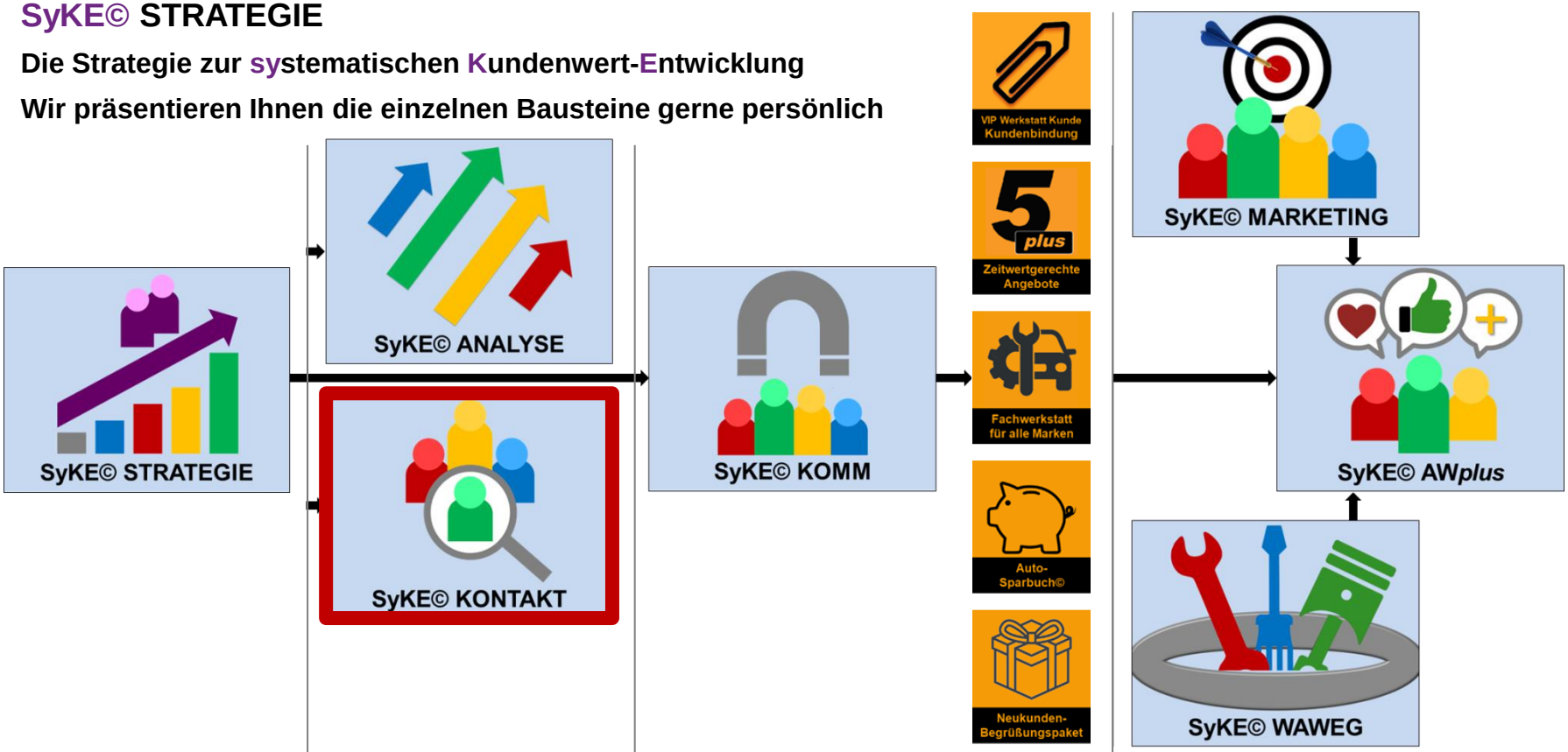
Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft
Niedernhart 1 a ● 94113 Tiefenbach ● Tel. 0049 (0)8546 9758150 ● Fax 0049 (0)8546 9758151 ● info@mdw-wagner.de ● www.mdw-wagner.de

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© KONTAKT

„Mit dem SyKE© KONTAKT-System setzen Sie die richtigen ‚Touch Points‘ zur richtigen Zeit und zum jeweils aktuellen Anlass für Ihre Kunden. Diese ausschließlich und exakt den Kundenbedürfnissen angepassten Kontakte vermeiden Streuverluste und treffen zielgenau den Bedarf Ihrer Kunden.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Nach dem Grundsatz: „Der richtige Kontakt mit dem richtigen Inhalt zur passenden Zeit“, erzielt dieses System bei Ihren Kunden eine hohe Akzeptanz und Wirkung. Mit der digitalen Steuerung reduziert sich Ihr Aufwand auf ein Minimum.

Regelmäßige Kontakte zu Ihren Kunden steigern den Umsatz

Im aktuellen Aftersales-Wettbewerbsumfeld muss man im Kundenkreis mit attraktiven Angeboten und Leistungen **Aufmerksamkeit schaffen**. Einerseits um ein Abwandern der Kunden zu Konkurrenten zu verhindern und andererseits um **Aufträge für die Werkstatt** zu generieren.

Der Datenbesitz einerseits und das Wissen über die **Kundenbedarfe im Service** und deren Fälligkeiten andererseits ist die fundierte Basis für ein **nachweislich äußerst wirksames** Direktmarketing-System.

Mit dem Tool **SyKE© KONTAKT** steuern **wir für Sie** ein vollständiges, auf die spezielle Situation in Ihrem Betrieb abgestimmtes Kundenkontaktprogramm. Grundlagen dazu sind die in der **SyKE© ANALYSE** monatlich gewonnenen Erkenntnisse aus Ihren Kundendaten.

Spezielle Sonderaktionen finden **je nach Wunsch** Berücksichtigung.

Mit **SyKE© KONTAKT** erstellen wir für Sie ein komplettes Kundenkontaktprogramm, das **wir für Sie zuverlässig umsetzen**. Mit der monatlichen Erfolgskontrolle wissen Sie genau, welche Kunden auf den jeweiligen Kontakt reagiert haben und welcher damit im Zusammenhang stehende **Umsatz erzeugt wurde**. Mit **SyKE© KONTAKT** bleiben Sie mit Ihren Kunden in Verbindung.

Ihr besonderer Vorteil:

Sie erhalten mit **SyKE© KONTAKT** eine monatliche Werbeerfolgsauswertung.
Sie sehen genau, welche Response die einzelnen Aktionsthemen erzielt haben, inklusive der damit erzielten **Zusatz-Umsätze**. Auf dieser Basis kann man bei Bedarf jederzeit die Aktionen entsprechend anpassen.

Das Prinzip

Ihre Kunden erhalten nur Werbung, die auf einen **100 Prozent fälligen Bedarf** treffen.

Deshalb erzielt diese Werbung bei Ihren Kunden eine höhere Akzeptanz und generiert Kontakte für Ihr Werkstattgeschäft.

SyKE© KONTAKT

„Werbung ohne Streuverluste bekommen Sie mit dem SyKE© KONTAKT-System.

Wir kontaktieren Ihre Kunden zum jeweiligen Anlass termingenau, ohne dass Sie noch etwas dazu tun müssen. Zu jedem Ultimo bekommen Sie eine detaillierte Auswertung des Werbeerfolgs.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© KONTAKT-Aktionen – 100 % auf den Kundenbedarf abgestimmt

#	Dateiname	Thema / Aktion	Zielgruppe	Versand / Zeit	Herkunft Daten	Kontrolle	Folgeaktionen
1	**Prüfungen**		alle HU-Fälligkeiten	jeweils Monatsanfang	SyKE©	SyKE© Auswertung	2. Erinnerung für
	_HU_Ein_011	HU-Einladung	3 / 2 / 2 ff	für Fälligkeit	EZ-Daten +3 / 2 / 2 ff	Kontakte	ausbleibende Kunden
			Monate nach EZ	nächster Monat			>> 02
	_HU_Folge_012	HU-Erinnerung					
		(aktuell Telefon)					
2	**Wartung**	Wartungserinnerung*	Fahrzeuge bis	jeweils Monatsanfang	SyKE©	SyKE© Auswertung	
	_Wart_021	bis 60 Monate nach EZ	60 Monate nach EZ	für ausbleibende	nächste Wartung	Kontakte	
			nach Wartungsplan	Kontakte			
		* aktuell mit Karte					
	_Wart_5plus_	Wartungserinnerung		Monatsanfang	SyKE©	© Auswertung	
	NN_022	ab 61 Monate nach EZ		ausbleibende Kontakte	EZ	natlich	
	_Wart_5plus_						
	NN_023						
3	NN						
4	**Garantie**	NN GA-Ende	Garantieende NN		SyKE©	SyKE© Auswertung	2. Erinnerung
	_GA_NN_044	Einladung GA-Check	24 Monate nach EZ		NN	Kontakte	ausbleibende Kunden
					EZ		>> 04
	_GA_NN_045	NN GA-Ende	G	GA-Ende NN	SyKE©	SyKE© Auswertung	2. Erinnerung
		Einladung GA-Check		56 Monate nach EZ	NN	Kontakte	ausbleibende Kunden
					EZ		>> 05
5	**Räder**	Räd		NN	NN	NN	NN
	_Rad_WiSo_051						
	_Rad_SoWi_052		NN	NN	NN	NN	NN
		So iter					
6	NN						
7	NN						
8	**Fahrzeuge**						
	_NW_i30_081	NW-Aktivierung	i30				
9	**Persönlich**						
	_Geb_091						
10	**Zeitung / Selfmailer**						
	_Zeit_100						
	_Zeit_101						

Beispiel Kundenkontaktplan

Mit dem umfassenden Themenplan kontaktieren wir Ihre Kunden – ohne Aufwand für Sie punktgenau zum Bedarfszeitpunkt

Für **SyKE© KONTAKT** wird ein **individueller Plan** für ein wirksames Direktmarketing-Programm für Ihr Aftersalesgeschäft erstellt. Damit werden Ihre Kunden **zur richtigen Zeit** mit den jeweils relevanten Themen **automatisch kontaktiert**.

Ist der Kontaktplan einmal erstellt, **haben Sie damit keinen Aufwand mehr** – wir erledigen alles Weitere für Sie. Sie erhalten **monatlich eine Kontrolle**, mit der Sie die Werbewirksamkeit feststellen können.

SyKE© KONTAKT

„Sie wissen zu jeder Zeit, welche Kunden auf die unterschiedlichen Aktionen reagiert haben – und welche nicht. Und welcher Umsatz damit erzielt wurde.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© KONTAKT bietet Ihnen eine 100%ige Werbeerfolgskontrolle

SyKE© KONTAKT-Aktionen

Autohaus NN

Marke 1 | Marke 2

<Adresse>

Terminerinnerung

Erinnerung Die Haupt- und Abgasuntersuchung nach §29 StVO ist in Kürze an Ihrem Wagen fällig

<Briefanrede>,

im <Monat> ist an Ihrem Fahrzeug **die gesetzlich** … **Haupt- und Abgasuntersuchung fällig.** Da… reibungslos über die Bühne geht, biete… zuverlässigen und günstigen HU …

Zu Ihrer Sicherheit … **Auto gründlich, bevor es zur H…** …**ung geht.** Sollten wir dabei Mängel … **rechtzeitig** informieren und ggf. das … **sparen Sie Zeit und z. B. auch das** …**wendige Wiedervorführung bei der**

…hen sich um nichts zu kümmern: **Wir bringen Ihr Fahrzeug** z… **Termin sicher durch die amtliche Prüfung** und besorgen für Sie die **neue HU-Plakette** für weitere zwei Jahre.

Rufen Sie uns jetzt gleich an oder vereinbaren Sie **direkt einen Termin** per online:

www.autohaus-nn.de/Werkstatt/Servicetermin

Vielen Dank für Ihre Mühe.

Es grüßt Sie sehr herzlich
Ihr Serviceteam vom Autohaus NN

Achtung **Die HU muss im Fälligkeitsmonat durchgeführt werden. Eine Überziehung des HU-Termins kostet Bußgeld. Wenn Sie nicht darauf achten, macht es die Polizei!**

HU fällig
für Ihr Fahrzeug
<Kennzeichen>

inklusive neuer Plakette für 2 Jahre

Kostenlose Vorabprüfung durch unsere Techniker - damit es bei der HU keine Überraschung gibt

Terminvereinbarung Tel.

Oder direkt via online QR

Bitte denken Sie daran, den Kfz-Schein zur Hauptuntersuchung mitzubringen.

Ihre Kunden bekommen **individuell auf deren Bedarf abgestimmte** Aktivierungs- und Erinnerungsbriefe gemäß dem **Kontaktplan**.

Die Erfolgsauswertung erfolgt monatlich.

Die Themen-Briefe werden individuell **in Ihrem Layout** nach Ihren Wünschen **werbewirksam** gestaltet.

Ein weiterer Vorteil für Sie: Ist der Kontaktplan erstmal installiert, läuft das System ohne Ihr Zutun.

SyKE© KONTAKT holt sich die notwendigen Adressen aus der **SyKE© ANALYSE**.

SyKE© KONTAKT

„Begonnen bei der Konzeption über die Gestaltung, den pünktlichen Versand bis hin zur Erfolgs-auswertung – alles aus einer Hand.

Das bedeutet für Sie 100 Prozent Transparenz – und: Sie werden damit zeitlich nicht belastet.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© KONTAKT bieten wir Ihnen als Full-Service. Es gibt eine Vielzahl individueller Kontakt-möglichkeiten. Die Summe der Kontakte ergeben den Verkaufserfolg.

100 Prozent Werbeerfolgskontrolle

Hand aufs Herz: Bei wie vielen Werbeaktionen konnten Sie bisher den damit verbundenen **Werbeerfolg genau messen**? Wie oft wurde nach dem Zitat von Henry Ford gehandelt, der damals sagte: „50 Prozent der Werbekosten sind rausgeworfenes Geld, ich weiß nur nicht, welche Hälfte es ist!“

Mit dem **SyKE© KONTAKT**-System sparen Sie garantiert die eine Hälfte, Sie werfen kein Geld zum Fenster hinaus. Ihr Kontakt geht ausschließlich an **genau ausgewählte Kunden**, die dem ihren Bedarf entsprechend ein passendes Angebot erhalten. Kein Streuverlust, keine unnötigen Kosten, **hohe Aufmerksamkeit** beim Kunden!

Das einfachste Beispiel dazu ist wohl die **HU-Einladung**, das macht jeder! Aber hat jeder Betrieb auch eine 100%ige Übersicht, **welche Kunden der Einladung gefolgt sind**? Welcher Umsatz mit den aktiven Kunden zu diesem Thema erzielt wurde? Nachdem das HU-Thema zu den „Kern-Angeboten“ des **SyKE© MARKETING**-Systems (siehe „**SyKE© MARKETING**“) zählt, ist deren Akzeptanz von besonders hoher Bedeutung. **Man muss einfach Bescheid** wissen, was die eigene Werbung bewirkt.

Neben dem HU-Thema gibt es im **SyKE© KONTAKT**-System noch 21 weitere Themen, womit man Servicekunden kontaktieren kann.

Beispiel Monatsauswertung

Einladung für Monat		Anzahl versendet	mit Besuch*	Besuch später	Quote %	kein Besuch*	Umsatz Jan		Umsatz Mrz	Umsatz Apr	Umsatz Mai	Umsatz Jun	Umsatz Jul	Umsatz Aug
Jan 21		999	235	48	28,3	716			5.828	8.365				
Feb 21		1.172	201	29	19,6			94.268	8.615	1.421	3.747			
Mrz 21		1.727	271	48					120.371	11.349	3.985	8.822		
Apr 21		915	187			715				95.840	1.879	3.244		
Mai 21		1.147			25,1	859					117.265	6.879		
Jun 21					23,4	732						95.708		
Jul 21														
Aug 21														

* im Monat der Einladung

Mit dem monatlichen Auswertungstool wissen Sie auf den Euro genau, wie viele Kontakte zu welcher Zeit und mit welchem Umsatzergebnis erzielt wurden.

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