



# **KD*plus*©-Strategie**

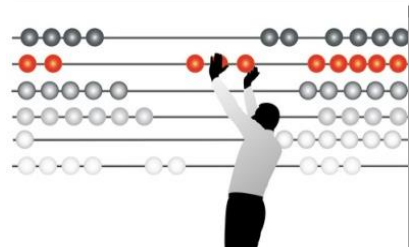
## Das Konzept für mehr Erfolg im Aftersalesgeschäft

Stand: August 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)



**Führung & Controlling  
„Team-Tuning“**



**Organisation, Systeme  
& Prozesse**



**ASS© – Aftersales-  
Steuerungs-System**



**Die KDplus©-  
Strategie**



**Service-Marketing,  
Werbung,  
Verkaufsförderung**



**Aktiver Serviceverkauf  
in der Dialogannahme**



**Dauerhafte  
Kundenbindung**

# KDplus©-Strategie



## **ASS© - Aftersales-Steuerungssystem**

Die Basis für das Aftersales – das aktive Steuerungssystem zur maximalen Ausschöpfung der Aftersales-Potenziale

---



## **Service-Marketing, Werbung & Verkaufsförderung**

Zielgenaue Kundenansprache mit dem Auftragssteuerungssystem  
Werbung & Verkaufsförderung ohne Streuverluste

---



## **Aktiver Serviceverkauf in der Dialogannahme**

Das umsatz-, ertrags- und praxisorientierte „System Dialogannahme“:  
Mehr Kundenzufriedenheit und garantiert (!) mehr Umsatz und Ertrag

---



## **Dauerhafte Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen**

Strategische Kundenbindungsmethode u. a. mit dem „ServiceCard©-System“  
Sicherung der wertvollen Stammkundenpotenziale

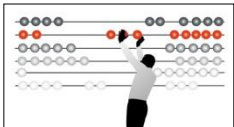
---



## **Planung, Prozesse, Organisation**

Optimale Gestaltung der Schnittstellen ET und Werkstatt

---

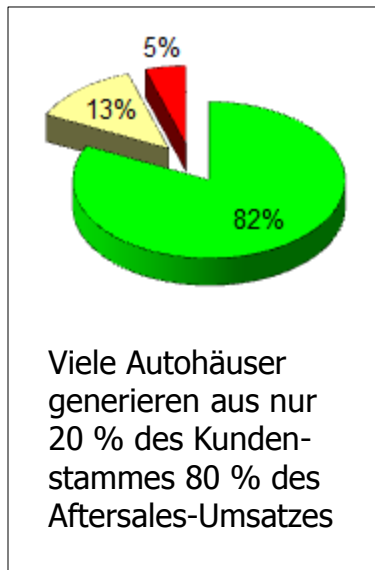


## **Führung & Controlling – „Team-Tuning“**

Markt-, umsatz-, ertragsorientierte und motivierende Serviceführung mit Zielsetzung,  
Controlling und Entlohnungskonzepten

---

# ASS© - Aftersales-Steuerungssystem



**Mit dem ASS - Aftersales-Steuerungssystem© haben Sie Ihr aktuelles Aftersales-Geschäft und dessen künftige Entwicklung voll im Griff**

- Mit dem ASS-System gewinnen Sie volle Transparenz über Ihr komplettes Aftersales-Geschäft und der Kundenstrukturen
- ASS liefert Ihnen alle Informationen, die Sie zur Beurteilung der IST-Situation benötigen
- ASS bietet Ihnen die Grundlage für die optimale Potenzialausschöpfung des Werkstatt- und Teilegeschäfts
- ASS ist Ihre qualifizierte Basis zur aktiven Kundenwertentwicklung
- Mit ASS erhalten Sie die ideale Voraussetzung für Ihre Aftersales-Werbung – mit maximaler Werbewirksamkeit ohne Streuverluste

# Service-Marketing, Werbung & Verkaufsförderung



**Ihre Service-Marketing-Strategie: „Das richtige Produkt – zum richtigen Preis – wirksam bewerben – kundenorientiert verkaufen!“**

- Aufbau einer Aftersales-„Dachmarke“ und Gestaltung einer gesamtheitlichen Aftersales-Werbestrategie
- Aufbau einer auf den Markt und die Kundenbedürfnisse abgestimmten Serviceangebotswelt inklusive der Umsetzung in on/offline-Werbung
- Aktives Preismarketing für mehr Attraktivität im Aftersales
- Wirksame Werbung mittels gezielter Mikro-Marketing-Kampagnen nach ausgewählten Teilzielgruppen (EZ, Fahrzeug, Kundenkaufmotive und IST-Kaufverhalten nach KUSA©)
- Genereller Wandel des konservativ geführten Servicegeschäfts hin zum neuzeitlichen, verkaufsaktiven und wertbestimmten Aftersalesgeschäft

# Aktiver Serviceverkauf in der Dialogannahme



## Das umsatz-, ertrags- und praxisorientierte „System Dialogannahme“: Mehr Kundenzufriedenheit und garantiert (!) mehr Umsatz

- Deutliche Steigerung der Durchgangs-Umsatzwerte je Fahrzeug durch aktiven Service-Zusatzverkauf
- Service-Kern-Prozessmanagement:  
Vom Termin bis zur Rechnung und Fahrzeugrückgabe
- Verkaufen mittels Kundennutzen-Argumentation bei Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Aktive Preisargumentation inklusive Einwandbehandlungsmethoden und Auftragsabschlussmethodik
- Gestaltung positiver Kundenkontakte
- Rechnungserklärung und Fahrzeugrückgabe

# Strategien zur dauerhaften Kundenbeziehung



## Strategische Kundenbindung mittels bewährter Methoden

- Generell emotional basierende Methoden zur Stammkundenbindung an Ihr Autohaus
- Kundenbindung und Steigerung der Kontaktfrequenz mittels dem „ServiceCard©-System“
- Kundenbindung mittels monetärer Anreize
- Kundenzeitungen zur Imageförderung
- Zielgenaue und deshalb wirksame Werbung nach KUSA© - ohne Streuverluste

# Organisation, Systeme & Prozesse



**Analyse der Profitcenter Service und Teile, Ermittlung des IST-Bestandes mit SOLL-Differenzvergleich**

---



**Erarbeitung der mittelfristigen Ausrichtung des Aftersalesgeschäfts durch Potenzialausschöpfung mit Maßnahmenplanung und Praxisumsetzung**

---



**Zeit ist Geld. Mit Lean-Management zu besseren Ergebnissen in der Werkstatt**

---



**Kooperative, leistungsfördernde und situative Aftersales-Führung**

---



**Kostenreduzierung und Erhöhung der Effizienz mit dem WAWEG©-System (WAreWERTGängigkeit)**

---

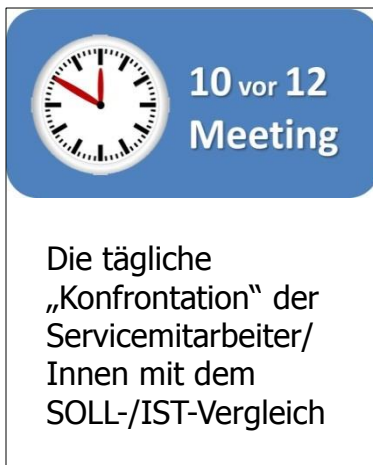
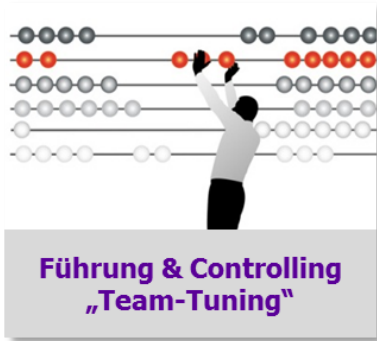


**Plane deine Arbeit – arbeite nach deinem Plan  
– und kontrolliere SOLL und IST täglich**

---



# Führung & Controlling – „Team-Tuning“



## Markt-, umsatz- und ertragsorientierte Serviceführung mit Zielstellung, Controlling & Entlohnungskonzepten

- Veränderung der Führungsmethodik mit starker Ausrichtung auf die Erfolgskennzahlen der Werkstatt: Aufbau eines erfolgsorientierten Führungskonzeptes
- Verkaufs- und umsatzorientierte Führung der Serviceberater
- Zeitnahe Betrachtung des Servicegeschäfts mit Tages-SOLL-Vorgaben und Tages-IST-Vergleichen
- Sofortmaßnahmenpakete zur Förderung der Serviceergebnisse bei SOLL-Abweichung
- Verkaufsaktionen, Verkaufsförderung und Impulskaufstrategien
- Verkaufsfördernde Präsentation von Produkten und Dienstleistungen

# 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\***

**Das aktuelle  
Fachbuch zum  
Thema  
Dialogannahme**



Das Standardwerk zum  
Thema Dialogannahme.  
Alle Informationen zum

- Planen
- Bauen
- Einrichten und
- erfolgreich umsetzen

Von Prof. H. Brachat  
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

## 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

## 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)