

auto-tipp® Aftersales Impulse



Mai 2023

Impulse für Aftersales-Management + Marketing + Werkstattauslastung

Sehr geehrte Damen und Herren,

es gibt eine Kennzahl, die im Autohaus nicht so häufig zur Verfügung steht – es geht um die HU-Quote. Es geht darum, wie viele Kunden zu Ihnen zur HU ins Autohaus kommen, bezogen auf die Anzahl der versandten Einladungen / Erinnerungen. Die Quote liegt bei ca. 30 Prozent – oder anders formuliert: Im Durchschnitt gehen 70 Prozent der Kunden „fremd“! Wie kann das sein? Beginnen bereits hier schon nach drei Jahren die Kundenverluste?

Es gibt einige Fragen zu beantworten:

- Sind die Einladungen OK?
Werden Sie rechtzeitig versandt?
- Wird zusätzlich an den Termin per SMS erinnert?
- Werden Ausbleiber telefonisch kontaktiert?
- Wird zur HU ein kostenloser Vorab-Check angeboten?
- Passen die verlangten Preise zur Konkurrenz? (TÜV, DEKRA, GTÜ)

Aus eigenen Erhebungen wissen wir, dass im Durchschnitt pro durchgeführter HU – über alle Baujahre gesehen – ein Werkstattauftrag von ca. 500 € generiert wird. Grund genug, sich um eine ausreichende HU-Quote zu kümmern, meine Zielvorgabe lautet 70 Prozent plus X.

Ich grüße Sie recht herzlich als Ihr Erwin Wagner



Erwin Wagner

erwin.wagner@mdw-wagner.de

Tel. 0157 30254801



**Lesen Sie
in diesem
Aftersales-
Newsletter**

Aftersales-Impulse im Mai 2023

- Welche HU-Quote haben Sie in Ihrem Betrieb?
- Warum sollen Kunden zu Ihnen kommen?
- Service-Verkaufstipp: Hunde-Zubehör
- Praxis-Tipp: Technikkurse im Autohaus
- Zeigen Sie, was Sie können – setzen Sie Ihre Angebote ins rechte Licht
- Buch-Tipp: Räder- & Reifen-Management



Welche HU-Quote haben Sie in Ihrem Betrieb?

Diese aus unserer Sicht so bedeutende Kennzahl wird oft nicht ermittelt, dabei gibt sie wichtige Informationen u. a. zum Thema Kundenloyalität. Darüber hinaus ist sie auch ein wesentlicher Faktor zum Thema Werkstattauslastung.

[Weiterlesen](#)



Ihr Service-Marketing-Tipp des Monats

Warum sollen Kunden zu Ihnen kommen – und nicht zur Konkurrenz?

Das ist die Grundfrage im Marketing! Man muss sie immer wieder stellen und darauf die richtigen Antworten finden. Dieser Beitrag soll Ihnen die nötigen Impulse dazu bieten. Auch Ihre Mitarbeiter/Innen müssen diese Frage beantworten können.

[Weiterlesen](#)



Der Service-Verkaufstipp des Monats: In jedem 10. Kundenauto fährt statistisch gesehen ein Hund mit

Grund genug, dass Sie für diese Kunden das richtige Hunde-Zubehör anbieten. Präsentieren Sie diese nützlichen Helfer in der Dialogannahme und in der Kundenzone verkaufsfördernd wirksam.

[Weiterlesen](#)



Der Praxistipp des Monats: Technikkurse im Autohaus

Keine neue Idee – aber nachweislich mit durchgehend guter Kundenresonanz – und trotzdem: scheinbar in Vergessenheit geraten. In diesem Praxis-Tipp zeigen wir Ihnen, wie es ein Kollege macht.

[Weiterlesen](#)



Zeigen Sie, was Sie können – setzen Sie Ihre Angebote ins rechte Licht

„Die Summe der Kontakte bestimmt die Summe der Verkaufserfolge!“ Nutzen Sie z. B. die Bauzaun-Werbung zur Steigerung Ihrer Kundenkontakte, tragen Sie Ihre Angebote mit dieser preisgünstigen und auffälligen Werbeform nach außen.

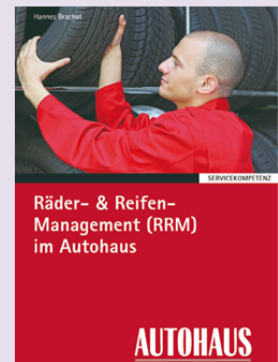
Weiterlesen



Der Buch-Tipp des Monats: Räder- & Reifen-Management (RRM) im Autohaus

von Prof. Hannes Brachat

Mit professionellem Räder- und Reifen-Management lässt sich gutes Geld verdienen – jedes Jahr werden auf dem deutschen Markt über 50 Millionen Reifen im Reifenersatzgeschäft vermarktet. AUTOHAUS-Herausgeber Prof. Hannes Brachat zeigt in diesem Buch, welche Potenziale es gibt, wie man effiziente Prozesse einführt und wie man dem Kunden sein Angebot am besten kommuniziert. Mit einzigartigen Tipps aus der Praxis!



Aus dem Inhalt:

- Kundenverhalten und Kundenanforderungsprofile
- Strategische Ausrichtung
- Marketing und Verkauf
- Räder-/Reifen-Management im Flottengeschäft / für gewerbliche Kunden

Bezugsquelle

Zitat des Monats

Susanne Klatten, die BMW-Erbin und reichste Frau Deutschlands, warnte in einem Vortrag vor dem schlichten Rezept „Sparen und Kürzen“ in Krisenzeiten. Sie forderte stattdessen mehr Mut in der Krise. Zwar läge es nahe, in schwierigen Zeiten Budgets zu streichen. „Aber am Ende sind es Innovationen, die ein Unternehmen voranbringen - in der Krise und danach.“



Fachbücher von Erwin Wagner



► **Titel-Verzeichnis**

Werkstattauslastungs-Strategie

SyKE© STRATEGIE



► **Weitere Informationen**

Impressum



Erwin Wagner
Marketingagentur für die
Automobilwirtschaft
Niedernhart 1 a
94113 Tiefenbach

Kontakt

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50
Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51
info@mdw-wagner.de
www.mdw-wagner.de

Sitz des Unternehmens:
Tiefenbach / Passau
Datenschutz: [hier](#)