

# auto-tipp<sup>®</sup> Aftersales Impulse



Juli 2022

Impulse für Aftersales-Management + Marketing + Werkstattauslastung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir leben in schwierigen Zeiten, betroffen sind einerseits unsere Kunden durch die Inflation, andererseits aber auch unsere Autohäuser. Im Aftersales gilt es, jetzt verstärkt alle Zielgruppen zu bewerben, die ja verständlicherweise mit Kaufzurückhaltung auf die Krise reagieren. Gerade im Bereich der Segmente II und III gilt es, verstärkt mit speziellen Sparangeboten für Wartungen und Reparaturen zu werben, Finanzierungsangebote für Werkstatt- und Zubehörangebote sollen für die Kunden Vorteile bei der Zahlung bringen. Gerade die Finanzierung ist ein Thema, das im Aftersales noch „Luft nach oben“ hat.

Lesen Sie dazu unseren Marketing-Tipp, der zu diesem Thema einige Impulse liefert. Genießen Sie den Sommer, trotz allen Unheils in diesen Tagen.



Erwin Wagner  
[erwin.wagner@mdw-wagner.de](mailto:erwin.wagner@mdw-wagner.de)  
Tel. 0157 30254801

Ich grüße Sie recht herzlich als Ihr Erwin Wagner



## Inhalt:

### Aftersales-Impulse in dieser Ausgabe

- Aftersales- / Serviceleitung
- Phänomen „Kfz-Reparatur-Finanzierung“
- Der Check nach dem Urlaub zur Werkstattauslastung
- Neukunden gewinnen und dauerhaft an das Autohaus binden
- Die SyKE<sup>®</sup> STRATEGIE
- Buch-Tipp: Die Hauptuntersuchung (HU)



### Mehr Kompetenz für die Aftersalesleitung

## Aftersales- / Serviceleitung

Bei meinen Besuchen in Autohäusern stelle ich vielfach fest, dass Serviceleiter/Innen ihren Aufgaben nicht gerecht werden können. Der Grund: Viele sind mit zu geringen Kompetenzen ausgestattet, viele leiden (immer noch und wie lange noch???) an der Bevorzugung des Verkaufsbereiches und häufig sind die Aufgaben nicht sauber definiert. Wenn man an die bereits real gewordenen Entwicklungen im Aftersales denkt und an diejenigen, welche die nächste Zeit noch auf den Service zukommen, dann stellt man sich die berechtigte Frage: **Wie will dieser Betrieb die Herausforderungen der nächsten Jahre bewältigen?** Ich habe den Versuch unternommen, die Aufgaben der Serviceleitung übersichtlich auf 1 Tableau zusammenzufassen.

Weiterlesen



### Ihr Service-Marketing-Tipp des Monats

## Phänomen „Kfz-Reparatur-Finanzierung“

Im Markt kann man bei Händlern fast alles finanzieren, nur in den Kfz-Werkstätten gibt es häufig Vorbehalte. Warum? Ein Serviceberater live: „*Unser Chef mag das nicht*“ – und mit dieser Aussage ist er nicht alleine. Die Reparatur-Finanzierung gehört doch zu den Standard-Dienstleistungen der Werkstatt!

Weiterlesen



## Der Service-Verkaufstipp des Monats: Der Check nach dem Urlaub zur Werkstattauslastung

Bieten Sie Ihren Kunden einen Sicherheits-Check **nach der Reise** an – das macht Sinn. Oftmals hat die lange Fahrt Schäden am Auto hinterlassen.

Weiterlesen



## Neukunden gewinnen und dauerhaft an das Autohaus binden

„Der erste Eindruck ist der wichtigste!“ – so lautet eine alte Weisheit der Kundenbeziehung. Wir empfehlen in diesem Sinne, neuen Kunden ein Begrüßungspaket zu Überreichen, mit wichtigen Informationen über Ihr Servicegeschäft.

[Weiterlesen](#)



## Die SyKE© STRATEGIE

Lange Serviceintervalle in Einheit mit stetig steigender Qualität und dem damit u. a. auch verbundenen Rückgang der Garantiarbeiten sowie geringerer Unfallschäden, sind die Ursachen für eine geringere Werkstattauslastung. Dieser Trend wird sich fortsetzen und mit Einführung der Elektromotoren noch weiter verschärfen. Das bedeutet, dass immer mehr Kundenfahrzeuge benötigt werden, um eine/n Monteur/In übers Jahr voll auslasten zu können.

[Weiterlesen](#)



**Das kompakte Standardwerk für die regelmäßige technische Fahrzeug-Überwachung!**

## Der Buch-Tipp des Monats: Die Hauptuntersuchung (HU)

von Heribert Braun und Rainer Krautscheid

Das Buch enthält die zentralen Vorschriften für die Hauptuntersuchung (HU) und Sicherheitsprüfungen nach §29 StVZO, die dazugehörigen Anlagen sowie alle einschlägigen Ausführungsbestimmungen und Richtlinien der EU. Das Buch eignet sich sowohl für die Ausbildung, als auch für erfahrene Praktiker/Innen.



[Bezugsquelle](#)

### Zitat des Monats

„Wir brauchen grüne Innovationen,  
aber mit schwarzen Zahlen.“

Quelle: Winfried Kretschmann,  
Ministerpräsident in Baden-Württemberg



### 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](mailto:info@mdw-wagner.de)  
[www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

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