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

Information zur
SyKE© ANALYSE

- Damit erhalten Sie volle Transparenz über Ihr aktuelles Aftersalesgeschäft
- Sie gewinnen einen ständig aktuellen Überblick über Kunden-/ Umsatz-Gewinn oder Verlust
- Sie erhalten wertvolle Informationen zur Kundenwert-Entwicklung und die daraus abzuleitenden Maßnahmen
- SyKE© ANALYSE ist Ihr zentrales Aftersales-Steuerungsinstrument

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© ANALYSE

„Mit der SyKE© ANALYSE steuern Sie Ihr komplettes Aftersales-geschäft. Damit steht Ihnen eine Methode zur tiefgreifenden Analyse der Aftersales-IST-Situation zur Verfügung. Sie gewinnen damit wertvolle Informationen über Ihre Kundenstrukturen und deren Kaufverhalten.“

Hubert Aichler, Autohaus-Berater

SyKE© ANALYSE – das Steuerungsinstrument für Ihr Aftersalesgeschäft

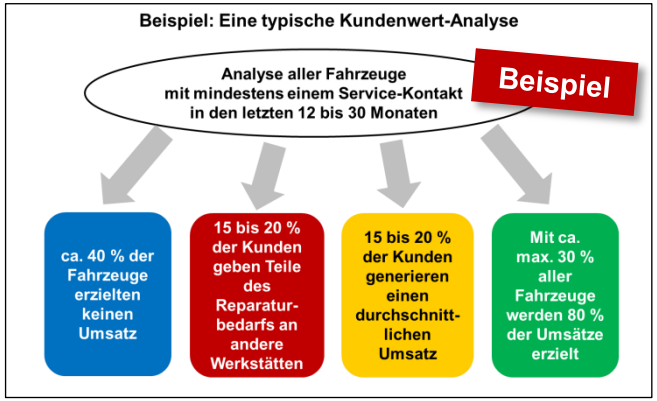
SyKE© ANALYSE – vollständige Transparenz für Ihr Aftersalesgeschäft Damit steuern Sie Ihr Aftersalesgeschäft professionell

Kennen Sie Ihre Aftersales-Kunden?

Kennen Sie den Kundenwert und dessen Entwicklungsmöglichkeiten?

Erkennen Sie die unterschiedlichen Bedarfe und die damit verbundenen notwendigen Maßnahmen zur Ausschöpfung und Steigerung der Kundenwerte zur Steigerung von Umsatz und Ertrag?

Mit dem Instrument **SyKE© ANALYSE** erhalten Sie **volle Transparenz** über Ihr Aftersalesgeschäft und können die künftige **Entwicklung exakt planen**, daraus zielgenaue Maßnahmen ableiten und jederzeit deren **Wirksamkeit konkret messen**.



Wichtigste Erkenntnis: Mit ca. 30 bis 40 Prozent Ihrer Servicekunden erzielen Sie 80 bis 90 Prozent vom Umsatz

Ein besonderes Merkmal der **SyKE© ANALYSE** ist die Festlegung von **Kundenwert-Kategorien**, so kann man den Kundenwert gezielt steigern.

GRÜN / GELB / ROT / BLAU – die Farben Ihres Servicegeschäfts

Die Kategorien sind:

GRÜN = **Beste Stammkunden** mit **überdurchschnittlichem Umsatz**

Es wird angenommen, dass diese weitgehend den Service-Gesamtbedarf bei Ihnen decken.

GELB = **Stammkunden** mit **durchschnittlichem Umsatz**

In dieser Kategorie befinden sich z. B. Wenigfahrer, aber auch Kunden, die einen Zusatzbedarf anderweitig decken.

ROT = **Gelegenheitskunden**, deren Umsatz p. a. mit Sicherheit unter der Wartungs-grenze liegt.

BLAU = **Kunden**, die länger als 12 bis maximal 30* Monate **keinen Umsatz mehr generiert haben**. Diese Kunden kann man als verloren bezeichnen.

SyKE© ANALYSE

Kundenbesitz ist wichtiger als Produktbesitz

„Es gibt kaum eine andere Branche, die so viele Kundendaten besitzt. Es gibt aber auch kaum eine andere Branche, die so fahrlässig damit umgeht! In den Stammdateien steckt heute die Zukunft Ihres Autohauses.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit der SyKE© ANALYSE erhalten Sie nicht nur die volle Transparenz, sondern auch eine qualifizierte Basis für alle Aftersales-Marketingmaßnahmen

Die Methode der Kundenwert-Entwicklung

Verschiedene Analysen unterschiedlicher Autohäuser ergeben ein **klares Bild**:

Ca. 30 bis 40 Prozent aller Kunden liefern bis zu 80 bis 90 Prozent vom Aftersales-Gesamtumsatz. Sie werden in der Kategorie **GRÜN** zusammengefasst.

Ca. 15 bis 20 Prozent aller Kunden generieren ca. 10 Prozent vom Umsatz. Sie fallen unter die Kategorie **GELB**.

Ca. 10 Prozent sind **ROTE** Gelegenheitskunden mit Umsätzen unter der Wartungsgrenze.

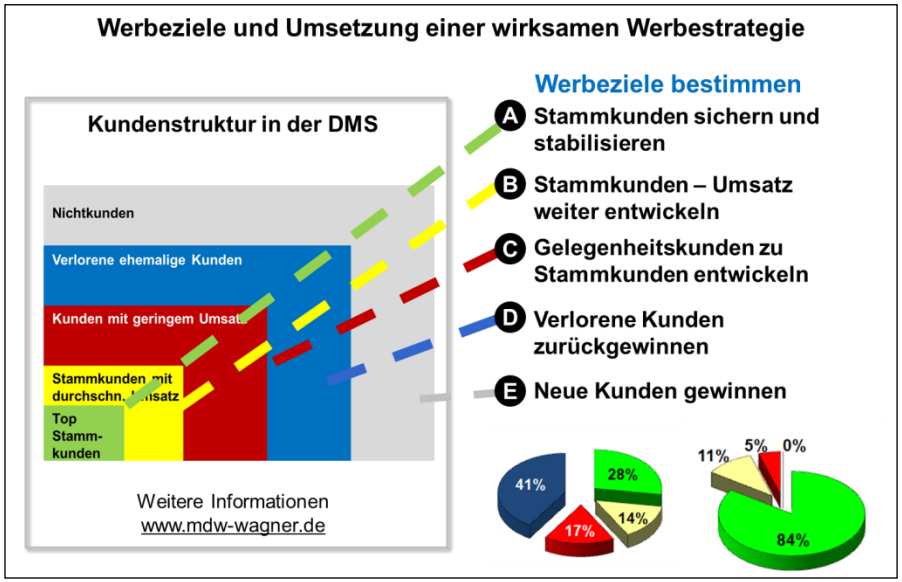
Ca. 40 Prozent aller Kunden werden in **BLAU** registriert. Sie haben zwischen 12 bis 30 Monate keinen Umsatz generiert.

Und **was hat man unternommen**, damit man die überlebensnotwendigen Kunden (**GRÜN** und **GELB**) dauerhaft an den Betrieb bindet?

Was unternimmt man, dass man bei den **ROTEN** Kunden wieder mehr Umsatz erzielt?

Wie gedenkt man die verlorenen Kunden (**BLAU**) wieder zurückzugewinnen und dauerhaft an den Betrieb zu binden?

Welche Systeme nutzt man, um neue Kunden (**GRAU**) am Markt zu gewinnen?



*Aus der **SyKE© ANALYSE** können Sie die unterschiedlichen Kundenkategorien auslesen, um dann die dafür genau passenden Werbeinstrumente anzuwenden.*

SyKE© ANALYSE

SyKE© ANALYSE

„Die monatliche Erstellung der SyKE© ANALYSE ermöglicht ein klares und kontinuierliches, auf genaue Daten gestütztes Handeln, zur Steuerung Ihrer Aftersales-Aktivitäten in allen Bereichen.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© ANALYSE liefert Ihnen monatlich wichtige Details zu Ihrem Servicegeschäft

Daten-, Umsatz- und Kundenwert-Übersicht

Mit der **SyKE© ANALYSE** bekommen Sie monatlich detaillierte Analysen und Auswertungen zu Ihrem Aftersalesgeschäft.

Daraus ergeben sich wichtige Grundlagen, wo man den „Marketing-Hebel“ ansetzen muss.

Praxisbeispiel

Auswahl | Matrix | Best_Practice | GuV_Neu | Übersicht | FZ_Liste | Kampagnen | Umsatz_je_Bereich | Potenzial_blau | … zial_grün | Filter | Jahresvergleich

Erklärung Fahrzeugwert-Struktur

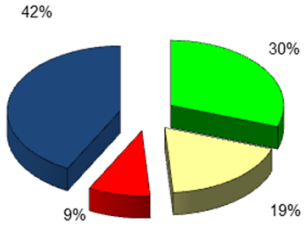
- = Stammkunden mit überdurchschnittlichem Umsatz **30 %**
- = noch Stammkunden, aber mit unterdurchschnittlichem Umsatz **19 %**
- = Gelegenheitskunden unter Wartungs-Schwelle / Kleinarbeiten **9 %**
- = Kunden ohne Aftersales-Umsatz in den letzten 12 bis 30 Monaten (weiter zurück verfolgen wir die Kontakte nicht mehr!), sie bleiben in Ihrem System aber erhalten. **42 %**

Datum der Analyse:	01.07.2021	Umsatz-zeitraum:	02.07.2020 - 01.07.2021	Firma:	
Letzter Monat:		Filter	B	Filiale:	
Mögliches Umsatzpotenzial Aftersales :					

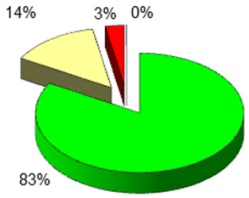
Übersicht der letzten 12 Monate

Anzahl der Fahrzeuge mit einem Besuch innerhalb der letzten 820 Tage		13.782	Anteil in %	Aftersales-Umsatz innerhalb der letzten 12 Mon.	5.809.693	Anteil in %
- davon	grün	4.180	30,33%		4.838.923	83,29%
	gelb	2.549	18,50%		803.985	13,84%
	rot	1.222	8,87%		168.052	2,89%
	blau	5.831	42,31%		-1.267	-0,02%
Auswertungsart:		L.Bes<820 Tage		Alle Marken		

Kunden-wert-Struktur



Zuordnung Anteil Fahrzeuge



Zuordnung Anteil am Umsatz

Beispiel:
In diesem Betrieb bringen 30 % aller Kunden 83 % vom Aftersales-Umsatz

SyKE© ANALYSE

„Je genauer Sie die Wert-Kategorien Ihrer Kunden kennen, desto besser und genauer können Sie Ihre Service-Aktivitäten steuern.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit der SyKE© ANALYSE bekommen Sie exakte Informationen, welche Kunden Sie verloren, zurückgewonnen oder neu gewonnen haben.

Ihre Kunden-Gewinn- und Verlustrechnung

Die **SyKE© ANALYSE** „Gewinn- und Verlustrechnung“ zeigt Ihnen monatlich auf, welche Kunden mit welchen Umsätzen Sie gewonnen oder verloren haben.

Mit dieser Auswertung bekommen Sie stets die wichtigsten Informationen über die Entwicklung Ihres Servicegeschäfts.

Praxisbeispiel

Auswahl | Matrix | Best_Practice | GuV_Neu | Übersicht | FZ_Liste | Kampagnen | Umsatz_je_Bereich | Potenzial_blau | … enzial_grün | Filter | Jahresvergleich

Firma: | Filiale: 0 | Bereich: L.Bar620Tage | Marke: Alle Marken | Umsatz: 02.07.2020 -01.07.2021 | Filter: Filter B

Im Filter wurden Privatkunden im engen PLZ-Bereich ausgewählt
Beim Aufruf der Trefferliste wird die im Tabellenblatt "Filter" hinterlegte Selektion überschrieben und muss neu ausgewählt werden

	KD/FZ	davon lt. Filter	Kalkulierter Umsatz	Kalkulierter Brettogewin n
Achtung Risiko: Diese grünen Kunden wurden im letzten Monat verloren. Nacharbeit wird dringend empfohlen.	110	72	-127.340	-66.854
Umsatzeinbußen: Ehemals grüne Kunden sind in den gelben Bereich abgerutscht. Was ist die Ursache dafür?	176	148	55.513 -148.232	29.144 -77.822
Umsatzverlust: Ehemalige grüne Kunden sind in den roten Bereich gefallen, das bedeutet es werden nur noch geringe Umsätze erzielt	32	29	4.401 -32.644	2.310 -17.138
Rück	282	200	121.227	63.644
Alle **Neukundengewinne** in alle Bereiche	33	28	7.180	3.769
Davon Neukundengewinne im Top-Bereich „grün“	6	4	4.219	2.215
Davon Neukundengewinne im Bereich gelb	7	4	1.645	863
Davon Neukunden in den Minderumsatzbereich	20	20	1.316	691
Belebung ausgebliebener Kunden in alle Bereiche (Fzge. die länger als 820 Tage nicht mehr im Hause waren)	45	41	21.592	11.336
Davon Neukundengewinne im Top-Bereich „grün“	20	17	16.736	8.786
Davon Neukundengewinne im Bereich gelb	11	11	3.763	1.976
Davon Neukundengewinne im Bereich rot	14	13	1.093	574
Ihre Bilanz Umsatzverluste und Umsatz-Zugewinn			-158.216	-83.063

Summe **BLAUE** Fahrzeuge zurück in alle Wertgruppen

Diese Tabelle gibt einen genauen Überblick über die Entwicklung Ihrer monatlichen Übersicht im Servicegeschäft.

Achtung: GRÜNE Kunden nach **BLAU** verloren → dringend reagieren (Telefon!)

Summe **GRÜNE** Fahrzeuge in alle Wertgruppen abgerutscht oder ganz verloren.

Anzahl Fahrzeuge **318 Stück**
Summe Umsatz **625.000 €**

Neukunden (weiß) gewonnen für alle Bereiche

Anzahl Fahrzeuge **33 Stück**
Summe Umsatz **7.180 €**

Ehemalige Kunden (grau), die länger als 30 Monate inaktiv waren, wieder gewonnen.

Anzahl Fahrzeuge **45 Stück**
Summe Umsatz **21.592 €**

SyKE© ANALYSE

SyKE© ANALYSE

„SyKE© ANALYSE bietet Ihnen die Grundlage zur sicheren Planung, Umsetzung und Beurteilung aller Aftersales-Maßnahmen zur optimalen Potenzialausschöpfung Ihres Werkstatt- und Teilegeschäfts.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© ANALYSE bietet Ihnen jederzeit einen genauen Überblick über die realistischen Potenziale Ihres Aftersalesgeschäfts

Aftersales-Potenzial-Analyse

In jeder DMS stecken reichlich Umsatz- und Ertragspotenziale, die man zur Sicherung der Werkstattauslastung ausschöpfen kann. Mangelnde Werkstattauslastung muss nicht sein – heute nicht und morgen nicht. Es gilt, nur mit der richtigen Strategie die Potenziale auszuschöpfen.

Praxisbeispiel

Auswahl | Matrix | Best_Practice | GuV_Neu | Übersicht | FZ_Liste | Kampagnen | Umsatz_je_Bereich | Potenzial_blau | Potenzial_rot | Potenzial_grün | Filter | Jahresvergleich

Aktuelle Aftersales-Potenziale lt. SyKE© Monatsanalyse:

Kundenart/-wert	Anzahl Fahrzeuge	Potenzial je Fzg. / gesamt	Summe
GRÜN	1.946	+ 10 % = 338.000 € 1)	340.000 € 1)
GELB	649	(1.136 – 385) = 751 2)	487.000 € 2)
ROT	720	(1.136 – 107) = 1.029 2)	741.000 € 3)
BLAU	1.600	(1.136 – 0) = 1.136 2)	1.817.000 €
	4.915	**Offenes Gesamtpotenzial**	**3.385.000 €**

Potenzialrechnung – Herleitung: Ihr aktueller ∅ Umsatz der aktiven Fahrzeuge **1.136 €**

1. Herleitung / GRÜN 1)

Wir gehen davon aus, dass bei jedem GRÜNEN Kunden durch konsequente Dialogannahme mit aktivem Serviceverkauf und der Durchführung der empfohlenen Vkfö.-Maßnahmen eine Umsatzsteigerung von 10 % p. a. **sicher möglich** ist (= allgemeine Branchenerfahrung, die sich mit unseren Beobachtungen und der Dokumentationen vieler Autohäuser deckt).

Potenzial ca. 340.000 €

2. Herleitung / GELB 2) 3)

Wir gehen weiter davon aus, dass **alle Fahrzeuge** (GELB, ROT, BLAU) ebenfalls den bei Ihnen ausgewiesenen ∅ Umsatz je Fahrzeug erreichen können, den wir für alle Fahrzeuge in Ihrer SyKE© Auswertung ermitteln konnten, das sind je Fahrzeug aktuell: **1.136 €**

Differenz zu ∅ Umsatz

Potenzial ca. 3.045.000 €

3. Herleitung / alle Fahrzeuge

Gemäß der Gesamtpotenzialrechnung aller deutschen PKW (bei 15.000 km Fahrleistung p. a.) und Anwendung von Durchschnittswerten, benötigt ein PKW Werkstattleistungen im Wert von ca. 1.500 € p. a.

Quelle: DAT-Report, Rath & Anders, ZDK-Spiegel, eigene G+V-Auswertungen

Bei voller Ausschöpfung dieses Potenzials ergibt sich für Ihren Betrieb ein offenes Potenzial

von ca. 3.609.000 €

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