



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

Information zu **SyKE© KOMM**

- Wirksame Methoden zur Kundenbindung und Kundengewinnung
- SyKE© KOMM „VIP-Konzept“: Spezielle, dauerhafte Sicherung der **GRÜNEN** Stammkunden
- SyKE© KOMM „5plus Konzept“: Spezielle, zeitwertgerechte Angebote für Segment II/III-Kunden
- SyKE© KOMM „Mehrmarken-Konzept“: Gezielte Neukundengewinnung ohne hohen Werbeaufwand



Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

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 Werkstattauslastung und Kundenbindung

SyKE© ANALYSE & KONTAKT

Volle Transparenz und bedarfs- und termingerechte Kundenkontakte mit Erfolgskontrolle

SyKE© KOMM

Das System zur wirksamen Kundenbindung und Kundengewinnung für Ihr Werkstattgeschäft

SyKE© MARKETING

AWplus
WAWEG
Effizientes Marketing, Verkaufsförderung und aktiver Serviceverkauf mit effizienter Aftersales-Organisation



„SyKE© KOMM bietet Ihnen in Verbindung mit SyKE© KONTAKT alle notwendigen Bausteine, um Ihr Werkstattgeschäft jetzt und für die Zukunft erfolgreich zu gestalten.“

SyKE© KOMM: Das Programm zur Kundenbindung und Neukundengewinnung.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© KOMM bietet Ihnen sofort einsetzbare Instrumente zur Kundenbindung und Neukundengewinnung

SyKE© KOMM: Das Konzept zur Kundenbindung und Kundengewinnung für alle Segmente – so stärken Sie Ihre Kundenbasis

- Impulse zur Kundenbindung – **VIP-Kunde**
- Kundenbindung mit dem **Auto-Sparbuch©**
- **5plus** – das Konzept für Kundenbindung für die Segmente II/III
- **Neukundengewinnung** mittels Mehrmarken-Konzept

Künftig darf kein Servicekunde mehr an den **Wettbewerb verloren gehen**. Wirksames Bemühen – speziell um die Kunden mit Fahrzeugen ab Garantieende – ist unerlässlich. Nach unseren Erkenntnissen aus vielen DMS-Analysen gehen zu diesem Zeitpunkt **ca. 40 Prozent aller Kunden/Innen an den Wettbewerb verloren**, darunter auch viele der „besten **GRÜNEN** Stammkunden“! Ein spezielles Bemühen mit verschiedenen Maßnahmen diese **Kunden dauerhaft an die Werkstatt zu binden**, ist nur vereinzelt zu erkennen. In gleichem Maße ist es notwendig, die stark **wettbewerbsgefährdeten Segmente II/III** ab 5 Jahren nach Erstzulassung als Kunden dauerhaft **in der Werkstatt zu halten**.

Wer kümmert sich wirklich aktiv um diese Fahrzeugsegmente? Wer hat die zielgruppengerechten, passenden Angebote dazu? Und wie erfahren die Kunden davon?

Eine weitere Aufgabe ist, **neue Kunden/Innen zu gewinnen**. Die meisten davon kommen heute über den Fahrzeugverkauf – neu oder gebraucht – aber: Diese meist jungen Fahrzeuge haben ein sehr viel geringeres Wartungs- und Reparaturvolumen als die verlorenen älteren Fahrzeuge, die Differenz muss durch **weiteren Kundenzugewinn** ausgeglichen werden.

Im **SyKE© KOMM** Paket bieten wir Ihnen passgenaue, auf die Kundenbedürfnisse abgestimmte Konzepte (siehe Blatt 3).

Sie bekommen dazu alle notwendigen, auf Ihren Betrieb individualisierte Instrumente.



Ihre Kunden – Ihre Zukunft



„Im Rahmen einer SyKE© Partnerschaft führen wir das KOMM-System in Ihrem Autohaus ein und pflegen deren Funktionen dauerhaft.

Dazu liefern wir Ihnen die Instrumente, mit denen Sie die notwendigen Kontakte herstellen und beibehalten können.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

SyKE© KOMM liefert Ihnen die Bausteine für eine dauerhafte Kundenbindung. Wir führen das System bei Ihnen ein.

Die „SyKE© KOMM“ Instrumente zur Kundenbindung und Neukundengewinnung für eine optimale Werkstattauslastung

Konzentration auf wertvolle GRÜNE, Ihre überlebensnotwendigen Stammkunden, mit denen Sie ca. 80 Prozent und mehr Umsatz erzielen.

- Vorteilspakete für Ihre besten Kunden
- Zeigen Sie Ihren besten Kunden Ihre Wertschätzung



VIP Werkstatt Kunde Kundenbindung

Vermeiden Sie Kundenverluste nach Garantieende, halten Sie Ihre Kunden dauerhaft in Ihrer Werkstatt.

- Zeitwertgerechte Vorteilspakete für die Segmente II/III
- Starke Argumente für Ihre Werkstatt



Zeitwertgerechte Angebote

Nutzen Sie Ihre Kunden zur Neukundengewinnung. Öffnen Sie Ihre Werkstatt für alle Marken!

- Werden Sie **Mobilitätspartner für alle Autos** (Fremdmarken) in der Familie Ihrer Kunden – Autoservice aus einem Haus



Fachwerkstatt für alle Marken

Gestalten Sie Ihr Servicegeschäft attraktiv. Geben Sie Ihren Kunden diverse Anlässe zum Werkstattbesuch. Nutzen Sie alle Chancen!

- Bieten Sie **attraktive Vorteile für spezielle Kunden**
- Setzen Sie wertvolle Anreize Ihr Haus zu besuchen



Auto-Sparbuch©

Kundenbindung von Anfang an. Bringen Sie Ihr Servicegeschäft ab der ersten Minute ins Spiel.

- Begrüßen Sie Ihre neuen NW- und GW-Kunden mit Informationen und **attraktiven Vorteilen**. Präsentieren Sie Ihre Werkstatt vorteilhaft.



Neukunden-Begrüßungspaket

SyKE© KOMM wird in Verbindung mit **SyKE© KONTAKT** zu Ihrem wirksamen Konzept zur Werkstattauslastung.



„Die Kunden bestimmen über die Zukunft Ihres Betriebes.

Das Auto, die Fahrgestellnummer, hat den Bedarf – aber der Mensch – also der/die Kunde/In – bestimmt, wohin (in welchem Betrieb) der Bedarf gelenkt wird.

Mit SyKE© KOMM lenken Sie AWS sicher in Ihre Werkstatt.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© KOMM bietet Ihnen Instrumente zur Festigung Ihrer Kundenbeziehung

Das wichtigste Instrument zur Kundenbindung und Kundengewinnung ist aber die Kundenbegegnungsqualität

Was erwarten Ihre Kunden vom Service, von der Werkstatt deren Vertrauens? **100 % Qualität** - selbstverständlich! Das Problem ist nur, wie kann man dies dem Kunden gegenüber demonstrieren und beweisen? Kunden bringen das Fahrzeug, das meist einwandfrei funktioniert, zum Service. Man benötigt vielleicht ein paar wenige Auftragserweiterungen und man holt später das nach wie vor **funktionierende Auto** wieder ab - und man zahlt dafür einige hundert Euro. Für was? Das fragen so manche Autobesitzer/Innen?

Natürlich gibt es da ein paar Methoden, um ein Vor- und Nachher aufzuzeigen: das sauber gewaschene Auto zur Auslieferung, die Innenreinigung, die **Dialog-Rückgabe** des Fahrzeuges mit eingehenden Erklärungen der durchgeführten Arbeiten, ein kleines Give away zum guten Schluss. Was aber führt nun zur **besonderen Kundenzufriedenheit**?

Mindestens ebenso wichtig wie die einwandfreie Arbeit der Werkstatt ist die **Kundenbegegnungsqualität**, sie prägt wesentlich das **Erlebnis der Servicequalität** für die Kunden.

Wird mit den Kunden, die Ihr Autohaus betreten, mit einem **gewinnenden Lächeln** Blickkontakt aufgenommen? Begrüßen Sie die ankommenden Menschen freundlich,

lächelnd, zuvorkommend - und möglichst mit Namen? Haben die Kunden das **Gefühl herzlich willkommen zu sein**? Vermitteln Sie den Eindruck, dass die Anliegen Ihrer Kunden **„in besten Händen“** liegen und verstanden werden? Gewinnen Ihre Kunden ein Gefühl, bei Ihnen **„gut aufgehoben zu sein“**?

„Der erste Kontakt ist der Entscheidende“ - so lehrt es uns eine „alte Verkäuferweisheit“. Haben Sie eine Strategie entwickelt, um genau diesen **positiven ersten Eindruck** zu vermitteln? Oder verlassen Sie sich auf die zufällige Tagesform jedes einzelnen Mitarbeiters?

Machen Sie die **Freundlichkeit und Herzlichkeit** zur Unternehmensstrategie, sorgen Sie dafür, dass alle Mitarbeiter/Innen diese Strategie Tag für Tag in die Praxis umsetzen - und um diese „Weisheit“ noch zu ergänzen, lehrt sie uns weiter: **„... und der letzte Eindruck ist der Bleibende!“**

Wie verabschieden Sie Ihre Kunden? Ein kleines Give away zur Rechnung, ein Geleit zum Fahrzeug am Parkplatz, die herzliche Verabschiedung? Der Gruß im Auto?

(Buchempfehlung zu diesem Thema: „Wa(h)re Herzlichkeit, Klaus Kobjoll)

Der Kunde ist König. Mehr denn je!

Die Zukunft Ihres Betriebes liegt in den Händen Ihrer Kunden.

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

- Unternehmensberater für Autohäuser
- SyKE© Datenanalyse
- Werkstattorganisation
- 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](#)



**Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft**

Bitte kontaktieren Sie uns

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