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

Information zur
SyKE© STRATEGIE

- Wie sich das Aftersalesgeschäft mittelfristig entwickelt und worauf Sie sich einstellen müssen?
- Welche Faktoren bestimmen künftig die Werkstattauslastung Ihres Betriebes?
- Welche Chancen sich für Ihren Betrieb in Zukunft im Aftersalesbereich ergeben?
- Wie die SyKE© STRATEGIE Sie dabei wirkungsvoll unterstützen kann

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© STRATEGIE – Grundlagen Zukunft Aftersales

SyKE© STRATEGIE

„Man kann auch in sinkenden Märkten wachsen!

Die richtige Strategie macht den Unterschied.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Sichern Sie mit der SyKE© STRATEGIE Ihre Werkstattauslastung

Zukunft Aftersales – welche Entwicklungen sind mittelfristig zu erwarten? Und warum die SyKE© STRATEGIE für Sie nützlich sein kann

Das Aftersalesgeschäft ist und bleibt die

Ertragssäule Nr. 1

im Autohaus. Erkennbar ist aber seit Jahren eine **rückläufige Tendenz**.

Lange Serviceintervalle in Einheit mit stetig steigender Qualität und dem damit u. a. auch verbundenen Rückgang der Garantiearbeiten, sind die Ursachen. Dieser **Trend wird sich fortsetzen** und mit Einführung der E-Motoren noch weiter verschärfen.

Das bedeutet, dass **immer mehr Kunden-fahrzeuge** benötigt werden, um eine/n Monteur/In übers Jahr **voll auslasten** zu können (siehe Tabelle 1 „Zukunft Aftersales“).

Reichten vor drei Jahrzehnten noch ca. 250 Stammkunden zur Auslastung eines/r Monteurs/In, so benötigen wir heute dafür ca. **350 bis 400 Fahrzeuge je Produktivkraft und Jahr** und die Tendenz setzt sich weiter fort: Bald sind wegen des weiter sinkenden Servicevolumens **500 Fahrzeuge** und mehr mit klassischen Antriebsarten notwendig (pro Monteur/In und Jahr). Die weitere Entwicklung durch alternative Antriebsarten ist hier noch nicht berücksichtigt

Von den **durchschnittlichen Auftrags-Durchgangszeiten**, die noch vor kurzem mit ca. 2,0 Stunden je Auftrag notiert wurden, sind wir mittlerweile weit entfernt.

Wir nähern uns der 1,5- bis 1,0-Stunden-Marke je Durchgang/Fahrzeug.

Die genannten Größenordnungen beziehen sich auf die Mechatronik, dazu kommt noch das Karosserie- und Lackgeschäft, bei dem moderne Assistenzsysteme zudem für **weniger Unfall-Aufträge** sorgen.

Quelle: Zukunft Werkstatt / Erwin Wagner / AUTOHAUS Verlag

Zielgruppe „Segment II/III“

Der Bestand mit Segment II/III-Fahrzeugen wächst immer weiter. In den letzten zehn Jahren ist das Alter der Fahrzeugflotte drastisch gestiegen. Das durchschnittliche Fahrzeug in Deutschland ist heute 9,8 Jahre alt. In den nächsten Jahren wird der Anteil im Segment II/III noch weiter steigen. Und wo werden diese **Fahrzeuge z. B. ab 5 Jahren** nach Erstzulassung gewartet und repariert? Hier sind für Ihre Kunden die markenfreien Anbieter die erste Wahl!

(Quelle: DAT-Report 2021, Service-Marktanteile)

Wir benötigen immer mehr Durchgänge, um einen Monteur voll auslasten zu können.

SyKE© STRATEGIE

„Die Zukunft Ihres Aftersalesgeschäfts schlummert heute zum großen Teil in Ihrer DMS.

SyKE© liefert Ihnen die Methoden und Werkzeuge, diese Potenziale zu aktivieren.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit der SyKE© STRATEGIE sichern Sie die Zukunft Ihres Autohauses

Zukunft Aftersales: Welche Veränderungen bringt das Aftersalesgeschäft und worauf müssen Sie sich einstellen?

Demnach wird sich die Verbreitung von batterieelektrisch betriebenen Fahrzeugen **negativ auf den Umsatz mit Wartung und Reparatur** auswirken. Die Unternehmensberatung *Boston Consulting Group* (BCG) hat in Kooperation mit der *European Association of Automotive Suppliers* (CLEPA) und der Unternehmensberatung *Wolk After Sales Experts* in Bergisch Gladbach eine **Aftersales-Zukunftsstudie** erstellt. Die Verfasser der Studie gehen davon aus, dass durch rein batterieelektrisch betriebene Fahrzeuge sich der Teilebedarf insgesamt um **20 bis 30 Prozent reduziert**, bei reinen Verschleißteilen sogar um 50 Prozent! Dazu kommen noch die Auswirkungen der immer besseren Fahrerassistenzsysteme, aufgrund derer die **Unfallinstandsetzungen um ca. 20 Prozent sinken werden**.

Verbrenner-Motoren dominieren aktuell noch mittelfristig die Werkstattaufträge

Bei solchen Zahlen stellt sich die Frage, welche Arbeiten in Zukunft noch möglich sind und wo Werkstätten noch Geld verdienen können? Bis reine Elektroautos in großen Mengen in die Werkstätten kommen, wird noch etwas Zeit vergehen. Man geht heute davon aus, dass 2030 gerade einmal ca. 10 bis 20 Prozent aller PKW und Nutzfahrzeuge mit E-Motoren unterwegs sein werden, die restlichen Anteile entfallen u. a. auf verschiedene Typen von Hybridfahrzeugen, die noch mit Verbrennungsmotor ausgestattet sind.

Für die Werkstätten ist es **zwingend notwendig**, um den Status Quo erhalten zu können, dass **alle Aftersales-Reserven**, die heute noch in der DMS schlummern, **konsequent ausgeschöpft** werden.

Und hier geht es nicht nur um die Werkstatt, es geht auch um die Existenz des ganzen Autohauses, denn zwei Drittel der Erträge stammen aus dem Aftersalesbereich.

Die **SyKE© STRATEGIE** setzt genau hier den Hebel an, damit **schöpfen Sie alle Ressourcen aus** und steigern den Kundenwert deutlich.

SyKE© STRATEGIE

„Mit der SyKE© STRATEGIE generieren Sie die zur Werkstattauslastung zwingend notwendigen Auftragspotenziale.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Zukunft Aftersales:
Notwendige Kunden zur Auslastung eines Monteurs p. a.

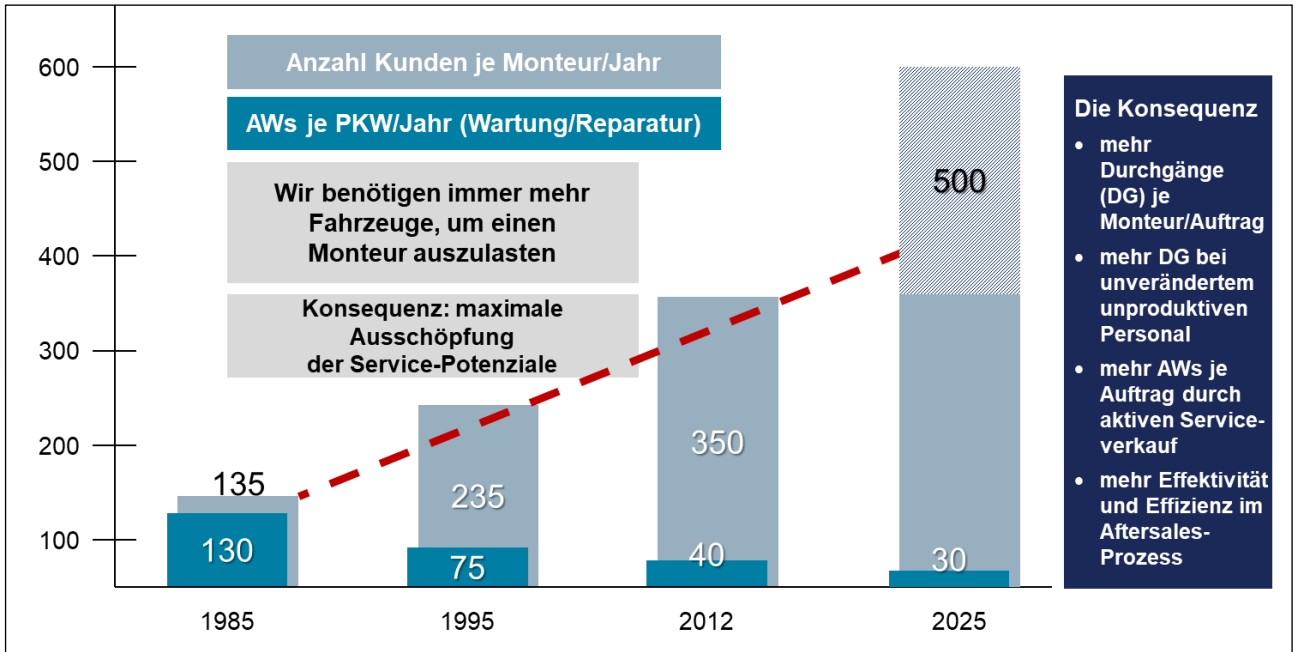

Tabelle 1: Entwicklung Anzahl Kundenfahrzeuge und Monteurauslastung – © mdw* Marketingagentur 2020

Zukunft Aftersales

Sie benötigen wegen der rückläufigen AW-Werte je Durchgang **immer mehr Fahrzeuge**, um Ihre Monteure **voll auslasten** zu können. Die aus dem NW-Verkauf neu hinzugewonnenen Fahrzeuge haben nur noch ein halb so großes AW-Potenzial als die Autos, die wir im Service einerseits an Konkurrenten verloren oder andererseits verschrottet haben.

Fahrzeuge, die wir an den Wettbewerb verlieren, befinden sich zudem meist im **umsatzmäßig interessanten Bereich** – 5 Jahre nach Erstzulassung und älter. Unsere Aufgabe muss es sein, Kundenverluste zu vermeiden, wir müssen Servicepartner für alle Segmente sein (siehe u. a. **SyKE© KOMM**). Kundenbindung und Kundenwert-Entwicklung ist unsere Aufgabe. Dazu müssen neue Kunden gewonnen werden.

Mit der SyKE© STRATEGIE Kunden binden und neue Kunden gewinnen

SyKE© STRATEGIE

Zukunft Aftersales

„Seit 1995 hat sich der Reparatur- und Wartungsbedarf je PKW p. a. nahezu halbiert. Das Ende der Fahnenstange ist noch nicht erreicht. Mit den E-Autos setzt sich der Trend weiter fort.

Der Wartungs- und Reparaturbedarf führt mittelfristig zu einem weiteren Rückgang des AW-Bedarfvolumens von 20 bis 25 Prozent je Fahrzeug.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

Mit der SyKE© STRATEGIE arbeiten Sie gegen diesen Trend, Sie sichern damit Ihr Werkstattgeschäft auf Dauer

Zukunft Aftersales – Fakten und Prognosen – AW-Bedarf je Fahrzeug

Eine automatische Steigerung des Aftersales-Volumens so wie es in der Vergangenheit üblich war, ist nicht mehr realistisch! Ganz im Gegenteil: **Ein kontinuierlicher Rückgang** von Wartungsarbeiten und Reparaturen (siehe Tabelle 2) bestimmt die Zukunft des Werkstattgeschäfts (siehe auch DAT-Report 2021).

Andererseits hat jedes Autohaus **erhebliche Potenziale** im eigenen Kundenkreis (siehe DMS!), etwa 40 Prozent aller DMS-Dateien haben in den letzten 12 bis 30 Monaten keinen Werkstattumsatz mehr generiert*.

Die **SyKE© STRATEGIE** bietet Ihnen die Möglichkeit, diese Potenziale (nachweislich) zu Umsatz und Ertrag zu entwickeln.

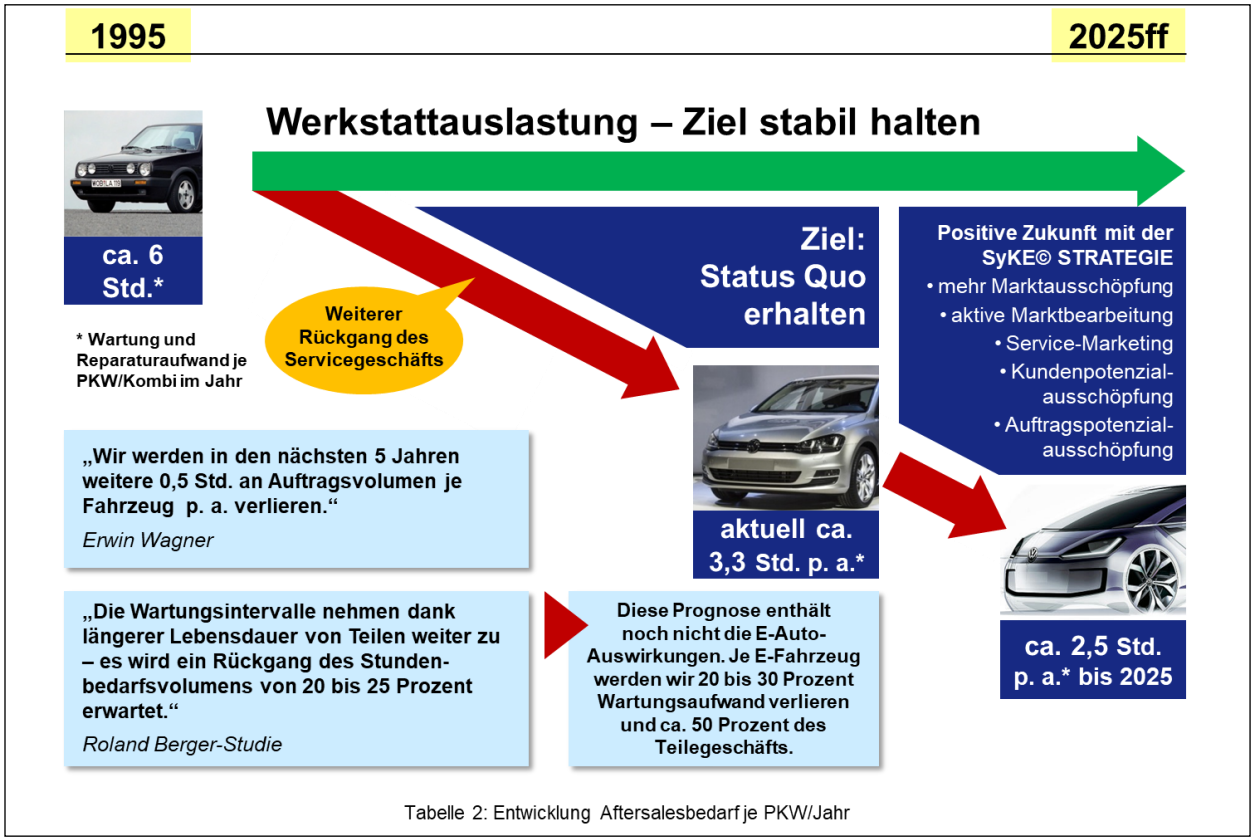

Tabelle 2: Entwicklung Aftersalesbedarf je PKW/Jahr

SyKE© STRATEGIE – Stimmen aus der Branche

Zukunft Aftersales – Expertenmeinungen

Die zwingende Notwendigkeit alle Ertragschancen im Service zu nutzen

Zitat Jürgen Karpinski, ZDK-Präsident

Jürgen Karpinski
ZDK-Präsident

„Die negative Umsatzentwicklung im Service hat mehrere Ursachen: Sie ist zum einen der steigenden Qualität der Fahrzeuge sowie verlängerten Garantiezeiten und Serviceintervallen geschuldet.

Aber auch das milde Winterwetter habe zu weniger Unfallschäden geführt.

Besserung ist nicht in Sicht: Das Servicevolumen wird sich nicht mehr erhöhen. Zugleich wird der Wettbewerb härter. Damit wird die Herausforderung für die Kfz-Betriebe künftig noch mehr zunehmen.“

Zitat Prof. Stefan Reindl, IFA Institut

Prof. Stefan Reindl
IFA Institut

„Das Werkstattgeschäft im Autohaus wird zunehmend zum Sorgenkind. Laut einer neuen Studie des Instituts für Automobilwirtschaft (IFA) zeigt sich ein deutlicher Rückgang der Profitabilität.

Eine sinkende Werkstattauslastung und rückläufige Erträge deuten darauf hin, dass eine strategische Neuausrichtung notwendig ist.

Eine Befragung ergab, dass der Deckungsbeitrag III im Servicebereich zuletzt nur noch bei ca. 23 Prozent lag.“

Zitat Andreas Dullweber, Unternehmensberatung Bain & Company

Andreas Dullweber
Bain & Company

„Die Serviceumsätze pro PKW werden in den kommenden Jahren deutlich und nachhaltig zurückgehen.

Der rückläufige Wartungs- und Reparaturaufwand, die sinkenden Garantiearbeiten und die zunehmende Verbreitung der Fahrassistenzsysteme sind die Ursachen für den Rückgang des Aftersalesgeschäfts.“

Zitat Prof. Willi Diez, IFA Institut

Prof. Willi Diez
IFA Institut

„Allein die Quersubventionierung des Neuwagengeschäfts durch den anhaltend profitablen Aftersales-Bereich hat bislang bei den meisten Fabrikaten in Deutschland den vollständigen Zusammenbruch der Vertriebssysteme verhindert.“

Quelle: AUTOHAUS | Rath, Anders & Partner / Prof. Hannes Brachat

Zitat Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

Erwin Wagner
Aftersales-Management & -Marketing

„Wir werden in den nächsten 5 Jahren weitere 0,5 Std.* an Auftragsvolumen je Fahrzeug p. a. verlieren. Das bedeutet für ca. 4.000 Kfz-Betriebe das Aus!

Die Summe aller Werkstattaufträge nimmt kontinuierlich ab.

Die Wartungsintervalle nehmen dank längerer Lebensdauer von Teilen weiter zu – es wird ein Rückgang des Stundenbedarfs-volumens von 20 bis 25 Prozent erwartet.“

* ohne Berücksichtigung der Zunahme neuer Antriebsarten

Zitat Hubert Aichler, Autohaus-Berater

Hubert Aichler
Autohaus-Berater

„Im Teilelager ist mehr Liquidität als im Neuwagen-Showroom gebunden.

Die Teilevielfalt hat sich in den letzten 15 Jahren verdoppelt.

Viele Prozesse wurden der aktuellen Situation noch nicht ngepasst.

Die meisten Teilelager und die ET-Organisation müssen dringend reformiert werden.“

Fordern Sie weitere Informationen an, falls Sie die Themen Kundengewinnung und Kundenbindung interessieren.

Wir bieten Lösungen. Wir bieten ein System mit nachweislichem Erfolg!

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