



Verkaufsförderung in der Dialogannahme



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

Die Dialogannahme ist der Verkaufsplatz des Aftersalesgeschäfts

Warenpräsentation in der Dialogannahme

Die Dialogannahme wird auch als der „Verkaufsraum“ des Aftersalesgeschäfts genannt. Deshalb ist sie auch mit Produkten und Demos auszustatten. Anders ausgedrückt: In einer Dialogannahme ohne entsprechende Warenpräsentation findet mit Sicherheit kein „aktiver Serviceverkauf“ statt.

Eine der wesentlichen Grundlagen im Verkauf ist das Präsentieren und Zeigen von Ware, das Erklären der Vorteile und Nutzen für den Kunden, wenn möglich die Funktion vorzuführen. Bitte denken Sie an die alte Weisheit: Sie können einen anderen Menschen kaum den Geschmack einer Orange erklären! Sie können aber eine Orange zeigen, befühlen und probieren lassen – so überzeugen Sie im Verkaufsgespräch. Ein weiteres Beispiel: Wenn Sie z. B. aktiv AHK-Fahrradträger verkaufen möchten, ist eine Demo in der Dialogannahme unerlässlich, man muss das Produkt vorführen können um den Kunden zu überzeugen. Die Warenpräsentation in der Dialogannahme hat nichts damit zu tun, dass „ab Regal“ verkauft wird, wie im Supermarkt. Es ist eine Demo-Ausstellung zur Unterstützung der Serviceberater/Innen.

Beispiel Fußmatten: Wo ist der beste Platz?

Häufig in der Praxis gesehen:

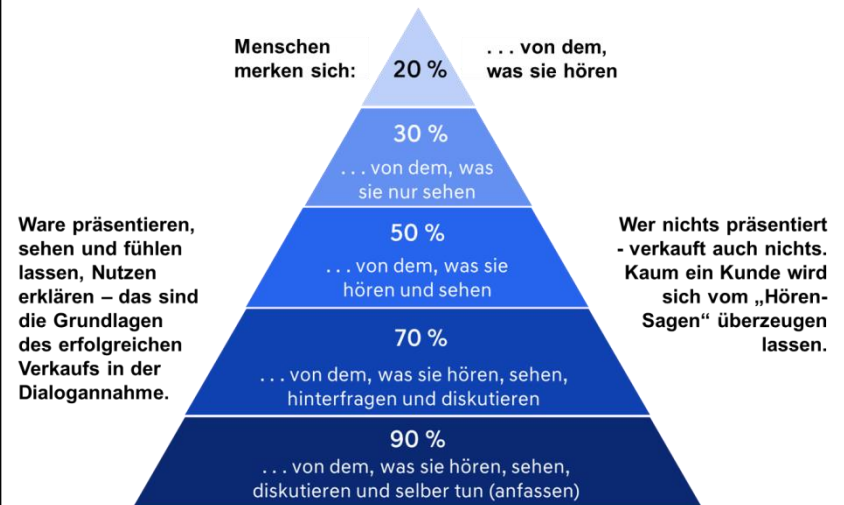
Präsentation der Fußmatten in der Kundenzone

Aber: Wer wird hier kaufen?

Der aktive Verkauf erfolgt in der Dialogannahme – dort muss das Angebot präsentiert werden, dort kann man den Kunden etwas präsentieren.



Ware richtig präsentieren – damit es bei den Kunden wirkt!



Anregungen zur Warenpräsentation in der Dialogannahme



Empfehlung zur Regaleinrichtung

Fahrzeugrichtung

D	C	B	A
• Motorölständer • Kofferraum- matten • AHK- Fahrradträger	• Verbandkasten • Warndreieck • Abschleppseil • Ladekanten- schutz • Antirutschmatte • Kofferraum- schale • Schmutzfänger • el. Einparkhilfe • Windabweiser	• Pflegemittel • Sitzheizung • Rückenstütze • Navigation • Fußmatten • Gummimatten • Türschoner • Standheizung (Prospekt) • Warnwesten • Feuerlöscher • Einstiegsleisten	• Mardersystem • Scheiben- reparatur • Wischwasser / Zusatz • Batterie • Scheiben- versiegelung • Saisonartikel

Die verkaufsaktive Dialogannahme

Die ausgestellten Produkte dienen der Präsentation beim Kunden



Muster Warenpräsentation in der Dialogannahahme



Die Dialogannahahme
ist der Verkaufsplatz
des Servicegeschäfts

Kosten und erreichbare Ergebnisse im aktiven Serviceverkauf

Die Praxisumsetzung

Ihre realistische Sofort-Chance für mehr Umsatz und Ertrag

Zahlen, Daten, Fakten – so rechnet sich die Investition

Die Kosten für den Bau einer individuellen Dialogannahmestation:

Grundformel für die Kosten-Kalkulation

Einrichtung einer Dialogannahme

800 € bis 1.200 € je qm inklusive Ausstattung und Einrichtung*

Beispiel: Gesamtinvestition ca. 50.000 bis 70.000 € - einspurig -

* abhängig von den örtlichen Voraussetzungen, der Wahl der Ausstattung und Einsatz von Baumaterial

Ziel der Investition

- verbesserte Prozesse
- höhere Kundenzufriedenheit
- reibungsloser Auftragsablauf
- mehr Umsatz und Ertrag

Mit der richtigen Umsetzung eines Dialogannahme-Systems erwirtschaften Sie mindestens 10 % mehr DB III.*

Die Amortisation für eine Dialogannahme, z. B. 50 qm mit Vollausrüstung:

230 Arbeitstage p. a.

12 Durchgänge je Tag/2.760 p. a.

davon 30 € Mehrumsatz je Durchgang

(Lohn und ET) bei 50 % der Durchgänge

41.400 € Mehrerlös

= 27.500 € DB III p. a.*

* daraus erzielbarer BE

50 % Lohn = 100 %, da ohne Mehrkosten erzielbar

50 % ET – mit 30 % BE

Musterrechnung

Erfahrungsgemäß amortisiert sich die Investition für ein Dialogannahme-System in zwei bis drei Jahren.

Dazu kommen noch weitere positive Effekte wie z. B.

- höhere Kundenzufriedenheit
- weniger Kosten durch bessere interne Prozessabwicklung
- effizienteres Arbeiten in der Werkstatt
- Ausschöpfung von Afa-Möglichkeiten

* DB III = Gewinn vor Steuern

Literaturempfehlung:

Prof. H. Brachat/E. Wagner; Servicezentrum Dialogannahme; AUTOHAUS Verlag

Fahrzeugschutzartikel zur Verwendung in der Dialogannahme

Zur Anwendung „direkt vor den Augen des Kunden“



Quelle: Hermann Fachversand GmbH

Dialogannahme: Das Verkaufswerkzeug des/r Serviceberaters/In

SERVICEANNAHME-KOFFER 2.0



- Die richtigen Werkzeuge für die Serviceannahme
→ Alle wichtigen Prüfgeräte, die für die tägliche Arbeit im Kundenservice notwendig sind
- Übersichtliche und sichere Anordnung der Werkzeuge in optimaler Kompaktlösung im praktischen ORSY®200-Koffer
→ Mobiler Einsatz möglich
- Die Schaumstoffeinlage ist für optional erhältliches Lackschichtdicken-Messgerät (Art.-Nr. 0715 53 790) entsprechend vorbereitet

Art.-Nr. 0964 251 920
VE/St. 1



Vorschlag für Regalsysteme in der Dialogannahme

Platzierung an der seitlichen Wand

<https://www.zill.de/websale8/>



Gut für's Geschäft
.de



[Startseite](#) | [Anmeldung](#) | [Direktbestellung](#) | [Filialen](#) | [Merkliste](#) | [Newsletter](#)

Artikelnummer / Suchbegriff

Suche 

Service-Hotline

0511-8660333

Mo. – Do. 8.00 – 17.30 Uhr
Fr. 8.00 – 16.00 Uhr



Ihr Warenkorb

0 Artikel
0,00 €

Ladeneinrichtung

Verkaufsstände

Kleiderbügel

Dekoständer

Verkaufsförderung &
Ladenbedarf

Verpackung

InfoLine

Empfangs- &
Hotelbedarf



Anbauregal-RW GL 1
Fachboden

198,00 €



Anbauregal-RW RL 1
Fachboden

177,00 €



Anbauregal- RW GL 4
Fachböden

189,00 €



Anbaugondel RW G

319,00 €

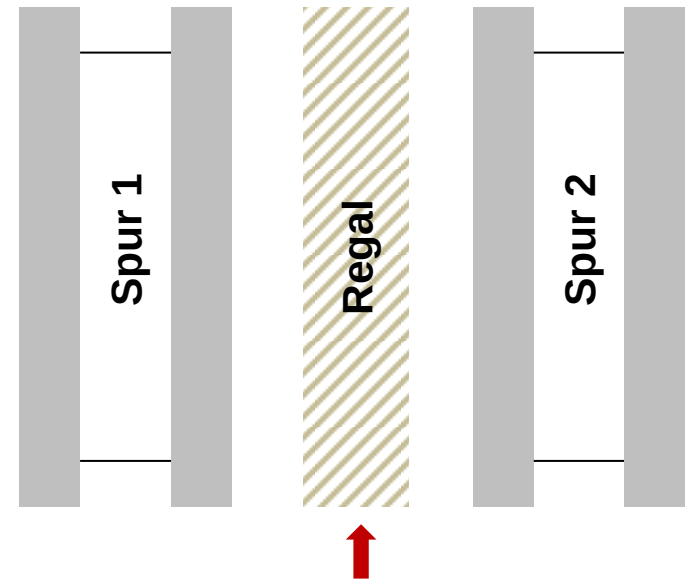
Vorschlag für Regalsysteme

- für 2-spurige Dialogannahme
- mittige Platzierung
- beidseitiger Zugriff



<https://www.regalraum.com/>

Dialogannahme



Regal für beide Spuren nutzbar

Weitere Anbieter für Regalsysteme:

- <https://www.alu-prospektstaender.de/prospektstaender?p=1&o=2&n=150&f=1>
- <http://www.indisplay.com/prospektstaender/314/prospektstaender-bow-mit-7-faechern-aus-metall>
- <https://www.prospekthalter.com/Prospektstaender/Bodenprospektstaender/Boden-Prospektstaender-mit-7-Faechern-DIN-A4-A5-DIN-lang.html>
- <https://www.vkf-renzel.de/infosaeule-tec-art-trim-grundgestell-54-0014-2.html>



Erwin Wagner
Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/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



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>