Kundenbindung ab dem ersten Tag

Anton Donnerbauer, Sales Manager der TOHA Automobil Vertriebs GmbH: "Was Werkstätten und Autohäuser brauchen, ist ein "all-inclusive-Paket", d.h. inklusive Versicherungs-, Finanzierungs- und Garantieangebot, damit man von dem reinen Fahrzeugpreis, der über alle Plattformen abgefragt werden kann wegkommt."

Laut unser Werkstattumfrage (s. FW 4/2009 S. 6) betreiben 60 % bereits Fahrzeughandel. Wenn wir nach den Gründen fragen, warum 40 % der Werkstätten bisher noch nicht das Thema Fahrzeughandel angreifen, hören wir immer Argumente, wie "zu wenig Kapazität", "bin Schrauber - kein Händler", "zu viele Risiken", "zu geringe Renditen" etc. Wer allerdings den Fahrzeughandel völlig außen vorlässt, dem – das hat die Abwrackprämie ganz deutlich gezeigt – wandern die Kunden mit ihren Neufahrzeugen ab. Sie ziehen ab, weil der Vertragshändler mit verlängerten Garantien, Flatrates und anderen Kundenbindungsmaßnahmen Ihre Kunden bindet. Laut Ford haben 75.000 Kunden seit der Einführung der Flatrate im Januar 2007 dieses Paket gewählt, d.h. diese Ford-Fahrer bzw. Ford-Fahrerinnen lasten mindestens 4 Jahre die Ford-Werkstätten aus.

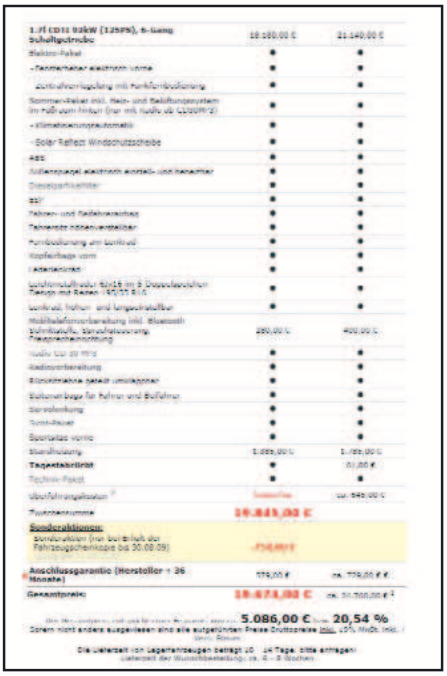
Wer allerdings eigene Fahrzeuge verkauft, hat die Chance, seine Kunden vom ersten Tag an die eigene Werkstatt zu binden. Da man sich heute jedoch keine eigene Fahrzeugflotten auf den Hof stellen muss, die Kapital binden, ist der Einstieg in das Geschäftsfeld wirtschaftlich unkritisch. Fahrzeugplattformen, wie die TOHA Automobil-Vertriebs GmbH, die seit fast 20 Jahren EU-Importfahrzeuge vermarkten, machen den Einstieg leicht. Jeder Interessierte kann erst einmal reinschnuppern, mal das ein oder andere Auto für seine Kunden auswählen und ohne Mindestabnahmemenge bestellen.

Anzeige

Wir haben mit dem Sales Manager der TOHA, Anton Donnerbauer, ein Interview geführt.

: Herr Donnerbauer, können Sie uns kurz das Konzept von TOHA beschreiben?

A. Donnerbauer: *Wir haben immer wieder die Erfahrung gemacht, dass beim Thema Fahrzeugverkauf viele Vorurteile bestehen. Obwohl der Werkstattkunde eigentlich ein neues Auto kaufen möchte, lässt man ihn ziehen, weil man sich nicht ran traut. Es könnte ja der Kunde anschließend mit dem Kauf nicht zufrieden sein. Oder es wird nicht das ausgeliefert, was bestellt wurde. Diese Ängste können wir nehmen. Weil wir uns bereits seit 1990 mit dem Import von EU-Fahrzeugen beschäftigen. Bei uns werden die Kunden von A-Z betreut, d.h. ein Anruf genügt und gemeinsam suchen wir die Fahrzeuge raus, die den Kunden interessieren. Wir haften auch für die Daten, die wir liefern. Wenn also ein Ausstattungsmerkmal nicht vorhanden ist, dann übernehmen wir die Verantwortung.*



Opel Corsa im Vergleich: *als EU-Fahrzeug (1. Kolumne) und als deutsches Modell mit den jeweiligen Ausstattungsmerkmalen.*

Unsere Strategie ist, dass wirklich jeder, der möchte, ein Fahrzeug bestellen kann. Das System funktioniert sehr einfach und dennoch beinhaltet es viele Daten im Hintergrund. Wir haben bei allen Modellen die Ausstattungsmerkmale hinterlegt, so dass ein Vergleich mit anderen Modellen möglich ist.

Wir sind nicht auf eine Herstellermarke beschränkt, sondern können verschiedene Fahrzeugmarken nebeneinander stellen. 4-5 ähnliche Modelle können verglichen werden, so dass der Kunde die Wahl hat, ob er z. B. lieber den Polo für 13.000 €, den Mazda 2 für 12.000 € oder Ford Fiesta für 11.000 € kaufen möchte.

: Kann man nur Neufahrzeuge kaufen?

A. Donnerbauer: *Nein, neben den EU-Fahrzeuge aus 25 Ländern bieten wir auch neuwertige Mercedes- und Audi-Fahrzeuge an. Wir verkaufen die EU-Fahrzeuge 20-40 % unter UPE und bei den Lagerfahrzeugen kommen je nach Modell noch 3-5 % on top.*

: Fahrzeuge verkaufen, das ist nur ein Teil Ihres Konzeptes. Sie haben sich gerade im Bereich Dienstleistungspaket einen guten Namen gemacht. Was macht TOHA so einzigartig?

A. Donnerbauer: *Mit unserer Software Carset lassen sich nicht nur die Fahrzeuge einfach konfigurieren, ins eigene Layout für ein Angebot bringen, sondern die Fahrzeuge lassen sich mit den Ausstattungen deutscher Produkte vergleichen. Oftmals erhält der Kunde ja nur einen Preis für das Endprodukt, aus dem nicht ersichtlich wird, was ich wirklich für den Preis bekomme. Wir machen es transparenter. Der Händler kann dem Kunden mehrere Offerten abgeben: das günstigste, das optimale und das alternative Angebot. Der Kunde kann wählen. Selbst wenn nicht das Fahrzeug in der Datenbank ist, was gewünscht ist, können wir weiterhelfen. Ein Anruf genügt und wir beraten weiter. Das ist auch ein wichtiges Merkmal unserer Arbeit. Wir lassen niemanden im Regen stehen. Unsere Betreuung ist wirklich persönlich.*

Wir bieten ein Full-Service-Konzept. Neben unseren Fahrzeugen zu Top-Konditionen, bieten wir auch Top Finanzierungsmöglichkeiten: ab 0,49 %. Die Mobilitätsgarantie ist ebenso im Programm wie die Garantieverlängerung, ob 12, 24 oder 36 Monate, alle Variablen können mit in das Angebot aufgenommen werden. Auch eine Inzahlungnahme des Altfahrzeugs in die Offerte eingearbeitet werden.

Neben der Absatzfinanzierung können wir auch die Einkaufsfinanzierung realisieren. Mit der Bank unseres Vertrauens, der ready-Bank, arbeiten bereits mehrere Händler gerne zusammen, weil sie praktisch auf Augenhöhe arbeitet und es wird niemand gezwungen, die Finanzierung mit der ready-Bank zu übernehmen. Alles ist möglich, aber nichts ist notwendig.

Kostenlosen Testzugang anfordern bei Klaus Weidinger: weidinger@autotoha.de, Stichwort: FREIE WERKSTATT