

Rettung in der Not

Wie kommt man als Händler zu Alleinstellungsmerkmalen in einem hart umkämpften Markt? Um sich von Konkurrenten zu unterscheiden helfen hauseigene Pakete, die **individuell auf Kunden zugeschnitten** sind. Eine neue Software bietet Unterstützung an.

Von Dr. Martin Endlein

Die sprichwörtliche Brille nur einer einzigen Marke aufzuhaben, reicht heute nicht mehr aus. Ein typisches Beispiel: Der Kunde X, Familienvater, vier Kinder, sucht einen günstigen Gebrauchtwagen als Zweitfahrzeug und will seinen alten Wagen in Zahlung geben. In seinem Ort gibt es den Markenhändler A, den er relativ gut kennt. Dieser hat in seinem Sortiment aber nur junge, hochwertige Fahrzeuge in Monokultur und kann den gewünschten Kleinwagen nicht besorgen, weil er Markenhändler der „falschen“ Marke ist.

Der Kunde X wäre gern beim Händler seines Vertrauens geblieben (obwohl er Zweifel hatte, dort überhaupt seinen Altwagen in Zahlung geben zu können), da er ihm aber kein passendes Angebot unterbreiten konnte, hat er sich im Inter-

net auf die Suche gemacht. Dort hat er in 80 km Entfernung von seinem Wohnort ein Fahrzeug beim Händler B zum passenden Preis gefunden – ein ehemaliges

Pflegedienstfahrzeug mit hohem km-Stand, aber kleinem Preis; eine Probefahrt war leider nicht möglich, da beim Händler keine roten Nummernschilder vorhanden waren, aber der Kunde X hat sich über den niedrigen Preis gefreut.

Der Händler A hat kein Geschäft gemacht, der Händler B schon, aber er wird von Kunde X nie mehr etwas hören, weil er keine Kundenbindung betreibt und sein Angebot für den Kunden eigentlich auch nur eine Notlösung war.

Nutzen Sie den günstigen Händler-EK nicht, um dem Kunden einen hohen Rabatt zu gewähren. Bieten Sie ihm lieber einen besseren Inzahlungnahmepreis.

Anton Donnerbauer

jedem Kunden ein attraktives Angebot zu unterbreiten, selbst wenn es sich um ein Fremdfabrikat handelt. Hinzu kommt, dass man auch Kunden mit nur wenig Geld

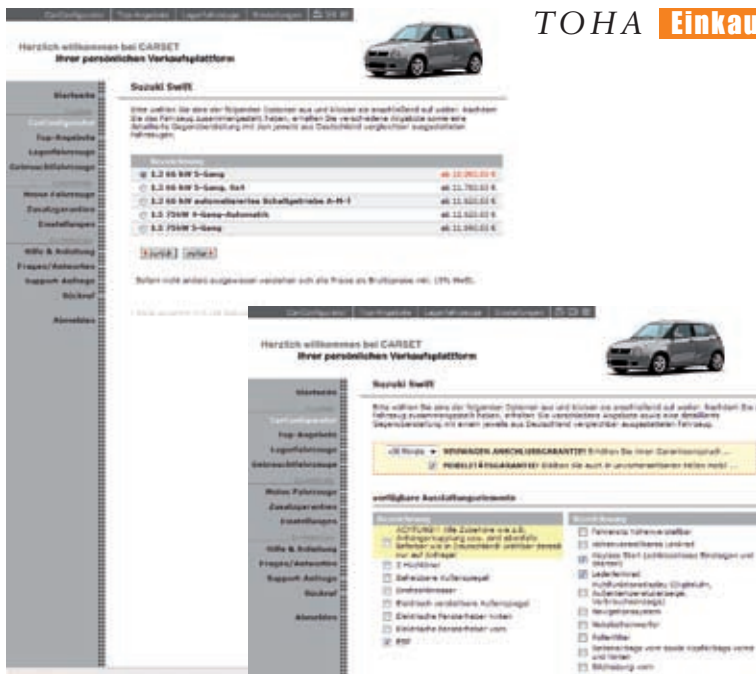


Die Rettung

Mittlerweile gibt es aber Möglichkeiten,

ein schmackhaftes Finanzierungs- und Garantieangebot unterbreiten kann, indem man individuell auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen kann.

Ebenfalls ist es machbar, über einen bankenunabhängigen Finanzierungsrechner die entsprechenden Angebote mit dem Kunden durchzugehen, dabei noch die Inzahlungnahmesumme des Altwagens mit zu verrechnen und ein individuelles Paket zu schnüren. Wird abschließend der Kunde regelmäßig mit CRM-Maßnahmen kontaktiert, steht einer dauerhaften Beziehung eigentlich nichts mehr im Weg. „Entscheidend ist heute, dass ein Händler alle Mar-



CARSET

Die Online-Plattform CARSET bietet ihren Nutzern eine Reihe von Möglichkeiten, z.B. direkt einen Inzahlungnahmepreis mit in das Angebot aufzunehmen. Der Finanzierungsrechner zeigt dann die Raten an.

mir in Deutschland eine echte Marktlücke zu sein, da Gebrauchtwagen meist erst ab 4,9–5,9 % angeboten werden. Verknüpft werden kann das Ganze noch mit einem attraktiven Garantieangebot. Wichtig ist, das Fahrzeug X im Wert von z.B. 15.000 EUR nicht als Barpreis anzubieten und es so mit dem gesamten Internet und allen Konkurrenten am Ort vergleichbar zu machen, sondern es als Fahrzeug X mit 0,49, 0,9 oder 1,9 % Finanzierung mit der Anzahlung Y (30 %), einer Laufzeit von Y und einem Restwert von Z anzubieten.“

Neues System

Problematisch ist für viele Händler die Menge an Fahrzeugen und Ausstattungspaketen: Die Verkäufer müssen oft einkaufen und verkaufen, alle neuen Modelle kennen, persönlichen Kundenkontakt herstellen, mit der Werkstatt die Abläufe koordinieren, Buchhaltung führen, Seminare besuchen usw. „Ehrlich gesagt hat sich die Arbeit der letzten Jahre verdoppelt. Die

ken-Modelle neu und gebraucht anbieten muss, dazu einen tollen Service sowie das gesamte Kundenwohlgefühlprogramm – und wir helfen ihm dabei“, so Anton Donnerbauer von der TOHA Automobil-Vertriebs GmbH. „Unsere Händler können Neu- und Gebrauchtfahrzeuge aus 25 europäischen Ländern mit Hilfe einer deutschsprachigen Datenbank im Internet aufrufen und erwerben.“

Da ein hoher Prozentsatz von Fahrzeugen finanziert wird, spielt ein individuelles Angebot eine wichtige Rolle: „Eine Finanzierung ab 0,49 % für Neuwagen gibt es, aber z.B. 1,9 % bei Gebrauchten scheint



Arbeit, die früher zwei Mann erledigten, muss heute einer machen. Als Lösung haben wir deshalb CARSET mit all ihren Vorzügen ins Leben gerufen, um dem Handel die optimale, leicht zu bedienende Software als Unterstützung an die Hand zu geben. „CARSET ist ein Verwaltungstool für Ihren Fahrzeugbestand mit der Möglichkeit, die Fahrzeuge in andere Börsen zu exportieren. CARSET ist

aber auch Ihre persönliche Verkaufsplattform mit konfigurierbaren Angeboten. Sie erlaubt zudem den Zugriff auf Lager- und Gebrauchtfahrzeuge. Mit einem Klick kann dieser Fahrzeugbestand auf der eigenen Homepage dargestellt werden. Damit hat jeder Händler die Möglichkeit, sein Logo und seine Kontaktdaten in die Überschrift zu setzen. TOHA rückt in den Hintergrund, wodurch man mit dem Kunden direkt am PC arbeiten und z.B. nach der gewünschten Ausstattung suchen kann“, erklärt Hannes Falk, der bei TOHA für die Datenbank CARSET verantwortlich ist.

a) CarConfigurator

Über eine einfache Menüführung gelangt man als Händler in den CarConfigurator, wo zahlreiche Modelle von über 20 Herstellern vertreten sind. Das System wird permanent aktualisiert und beinhaltet die aktuellen Herstellerangebote und Sonderaktionen aus über 15 europäischen Ländern. Das bedeutet: Für den Händler ist es möglich, im Beisein des Kunden ein Neufahrzeug zu konfigurieren und es mit individuellen Aufschlägen zu versehen.

Der CarConfigurator vergleicht dann das gefundene Angebot mit einem Standard-Angebot und berechnet automatisch eine Finanzierung mitsamt eingerechnetem Inzahlungnahmepreis für den Altwagen.

b) Top-Angebote

Die Rubrik „Top-Angebote“ zeigt eine bestimmte Menge an gefragten, bereits vorkonfigurierten Fahrzeugen, auch unter Berücksichtigung von ausländischen Sonderaktionen, mit dem Ziel, die Ersparnis zu maximieren. Die Angebote sind in der Regel nur zeitlich begrenzt lieferbar. Diese Angebote werden ebenfalls permanent angepasst und aktualisiert. Der Händler sieht sofort, welche Ersparnis er beim Kauf eines

vorkonfigurierten Angebotes hat – diese Ersparnis kann er in eine Finanzierung oder in einen höheren Inzahlungnahmepreis einrechnen, um so seinem Kunden ein attraktives Angebot zu unterbreiten.

c) Lagerfahrzeuge

Die Lagerfahrzeuge, auf die der Händler über CARSET zugreifen kann, sind allesamt mit Bruttopreisen (inkl. Mehrwertsteuer) versehen und können direkt dem Kunden ange-

boten werden, denn sämtliche Fahrzeuge sind kurzfristig verfügbar.

d) Gebrauchtfahrzeuge

Die Gebrauchtfahrzeugdatenbank beinhaltet eine große Anzahl an Fahrzeugen bis zu einem Alter von XY Jahren. Aufgrund des großen Händlernetzes, über das TOHA verfügt, wächst diese Datenbank stetig an. Über eine Suchmaske können die Fahrzeuge – wie bei anderen Online-Börsen auch – nach bestimmten Ausstattungsmerkmalen selektiert werden.

e) Grundkonfiguration

Das zentrale Merkmal von CARSET ist die individuelle Konfiguration, die jeder Händler selbst vornehmen kann. Das bedeutet, dass alle Fahrzeuge, die über CARSET kalkuliert und konfiguriert werden, von jedem Händler mit individuellen Aufschlägen ver-

sehen werden können, um die gewünschte Marge zu erzielen. Für jedes Modell jedes verfügbaren Herstellers ist dies prozentual oder in Euro möglich.

Optional können pro Fahrzeug auch die Transportkosten mit in die Berechnung einfließen. Hierbei gibt es einen internen Autohaus-Modus und einen externen Homepage-Modus, wenn der CarConfigurator auf der eigenen Homepage eingebunden werden soll.

Das eigene Autohaus wird zur Marke

„Die Software CARSET liefert somit die ideale Grundvoraussetzung, um als kleiner oder mittelgroßer Handelsbetrieb auf zahlreiche Fahrzeuge unterschiedlichster Marken zuzugreifen und diese individuell zu konfigurieren, finanzieren und versichern“, resümiert Donnerbauer.

Damit ist es möglich, den eigenen Namen bzw. das eigene Autohaus als Marke bekannt zu machen: „Werben Sie mit den Worten ‚Bei uns im Autohaus Müller-Mayer-Schulze erhalten Sie nicht nur neue Modelle von mehr als 22 Marken, sondern auch zahlreiche Gebrauchte sowie Finanzierungsmöglichkeiten für Ihren Wagen ab 0,49 %, eine Garantie bei Neuwagen bis zu sechs Jahren ist selbstverständlich dabei. Durch CARSET auf seiner Homepage wird auch der kleine und mittelständische Händler zum richtigen Mehrmarkenhändler, da er seinen Kunden viele Marken und Modelle anbieten kann. Die sprichwörtliche Brille, die er bisher aufhatte, kann er nun getrost vergessen“, so Donnerbauer. ■



Finanzdienstleistungen und Versicherungen können über CARSET direkt mit dem Inzahlungnahmepreis in das neue Angebot eingerechnet werden.

Anton Donnerbauer



Ein Teil des TOHA-Teams (v.l.)

Anton und Susanne Donnerbauer (Leitung TOHA Automobil-Vertriebs GmbH; Leitung Verkauf)
Hannes Falk (Datenbanken, CARSET und EDV)

Kontakt

TOHA Automobil-Vertriebs GmbH

Heldengut 1a
94146 Hinterschmiding
Tel. 0 85 51/57 77-0
Fax 0 85 51/57 77-27
www.autotoha.de