

Teil 4: Folder-Strategie

Service-Strategie 1997

Markt ist nicht, Markt macht man. Nachfolgende Ausführung zeigt die praktische Umsetzung im Service bei B & K in Hamburg.

Wir haben in AH 4, 5 und 8/97 verschiedene Service-Bausteine vorgestellt. Hier handelt es sich um folgende Bereiche:

- Reparaturartenanalyse
 - Wettbewerbsanalyse
 - Preisanalyse der Fokuspositionen
- Inzwischen ist die Wettbewerbsanalyse bei B & K im Marktgebiet Harburg und Wilhelmsburg abgeschlossen. Ein Auszubildender im 4. Lehrjahr holte konkrete Wettbewerbsangebote von fünf Wettbewerbern ein. Wichtig: Nicht nur telefonische Preisauskünfte erfragen, sondern praktisch, am Ort des Wettbewerbers. Eine Stichprobenkontrolle in den „Gelben Seiten“ zeigt, ob auch die relevanten Wettbewerber einbezogen sind. Dieser interne Wettbewerbsvergleich ist sehr genau vorzunehmen, und zwar zu den Positionen für die 3er Reihe (E 30 und E 36, 318 i, bei E 36 nur Baujahr '92 und '93):

- Nachschalldämpfer ersetzen
- Bremsklötze vorn ersetzen
- Kupplung komplett ersetzen

Jetzt werden die eigenen Fokus-Positionen kalkuliert. Wichtig: Der Kunde akzeptiert keine höheren Preise für dieselbe Leistung. Hat ein Wettbewerber den gleichen Preis, dann gewinnt der Markenhändler. Abb. 1 zeigt den entwickelten Folder für B & K mit den entsprechenden Preisangeboten. Service-Berater Niklas Köchel steht dabei zu seinem Wort. Die Werbekunst: Per-

sonifizieren Sie die Aussagen! Das schafft Vertrauen. Service-Berater verkaufen Dienstleistungen. Dienstleistungen sind im Kfz-Gewerbe Vertrauensleistungen. Vertrauen wird durch Menschen geschaffen.

Folder-Verteilung

Gemäß unserem Aktionsplan – siehe AH 8/97, S. 52 – fand die Verteilung der Folder (Abb. 1) in der zweiten Aprilhälfte '97 statt. Zwei Schüler, die gerade ihr Abitur bauten, nahmen in den vorgegebenen Straßen fünfmal pro Woche in der Zeit zwischen 17 und 21 Uhr an den genannten 3er-Modellen die Folderverteilung vor. Der Folder liegt in einer Plastikhülle und wird an den Außenspiegel auf der Fahrerseite gehängt. Wichtig: Der Folder wird sechsmal pro Jahr in jedem Gebiet verteilt, also alle acht Wochen. Solange die Folderaktion mit ihren Vorteilen läuft, dürfen natürlich keine Preiserhöhungen vorgenommen werden. Die Preisofferte für die 3er wird auch auf einem großen Plakat in der Service-Annahme kommuniziert.

Rücklauf der Aktion

Ab der 17. Woche, also ab 21. April, lief die Verteilung. Klare Aussagen über die Rücklaufwirkung kann man erst nach 10 Wochen treffen. Abb. 2 zeigt aber die genaue Datenbilanz ab der 18. Woche. Danach kann bereits nach den ersten vier Wochen ein



Die Strategen: Elisabeth Bongartz, Gerd vom Heu und Hauke Drengenber, Assistent von Geschäftsführer Burkhard Weller. Gerd vom Heu: „Es geht nicht darum, daß wir diese Service-Leistungen verkaufen, sondern um eine Einstellungsänderung der Kunden der Marke und B & K gegenüber.“

höherer Durchlauf der angesprochenen Zielgruppe ausgemacht werden. Basis für die Aussage sind die 22 Werkstattdurchgänge pro Tag in der 17. Woche. Von 22 Durchgängen entfallen auf die angesprochene Zielgruppe 3,2 des Typs 3er. Dieser verbesserte sich fortlaufend und lag in der 23. Woche bereits bei 5. Damit haben sich die Durchgänge bei B & K um etwa 15 % verbessert. In der Laufzeit der dargestellten Aktion konnten insgesamt 63 neue 3er-Kunden festgestellt werden. Darunter waren sowohl ganz neue Kunden als auch Kunden, die bereits über eine Kundennummer verfügten und einfach zurückgewonnen wurden. Rechnet man den bisherigen Erfolg auf das Gesamtjahr hoch, so können sage und schreibe 200 zusätzliche Kunden festgestellt werden. Sie erinnern sich an unsere Zielsetzung:

Bis zum Jahresende werden zwei Monteur-einheiten zusätzlich eingestellt und ausgelastet werden.

Frage: Kommen die 3er-Kunden mit dem Folder in der Hand in die Service-Annahme? Bei 13 Kunden war dies der Fall. Das sollte aber nicht der Maßstab sein. Der eine oder andere will sich da einfach nicht klar offenbaren. Interessant ist: Bei der Hälfte der Rückläufe wurden zusätzliche Reparaturen verkauft.

Das Beraterteam Elisabeth Bongartz und Gerd vom Heu empfehlen außerdem, Festpreise für alle BMW-Modelle festzulegen. Die Kühlerdeckel-Rückrufaktion von BMW ist gleich mit dem Folder auszustatten.

Ergänzend zur Folderaktion läuft im Hamburger Abendblatt eine 6-Folgen-Service-Werbeaktion mit folgenden Aktionen:

Folge 1: Wochenend-Service
Folge 2: City-Service (Zustell- und Abholservice für 22,22 DM)

Folge 3: Scall, der Kundenfunk

Folge 4: B & K VIP Lounge

Folge 5: Kunden-Büro

Folge 6: Einstieg bei BMW

AH wird über die weiteren Stationen bei B & K berichten.

Hannes Brachat

B & K ...alles klar!

Ihr plus bei B & K: startsicher in den Frühling!

Original BMW Batterie
geprüft und geladen inkl. Einbau und umweltgerechter Entsorgung der Altbatterie für BMW 318i, E30 und BMW 318i, E36 (92-'93) 44 Ah 85

88,00 DM

Wir bringen die Sommerreifen-Preise ins Rollen!

Alu-Sommer-Komplettreifer
montiert und gewuchtet
BMW 318i, E30, E36
Pirelli P1500, 205/60 R15V auf Alu-Soft-Line-Felge 7 J x 15

249,50 DM
1 Satz (4 Reifen) 992,00 DM

Sommerreifen
montiert und gewuchtet für BMW 318i, E30
Festpreise: 195/65 R 14H
1 Reifen
1 Satz (4 Reifen): 598,00

149,00 DM

Fachgerechte Einlagerung der Winterreifen inkl. Überprüfung der Räder

40,00 DM

Hier sind Sie bestens beraten: Original BMW Service Leistungen für ältere BMW Modelle

Schnell, effektiv und zuverlässig.
Sichern Sie sich alle Vorteile einer zeitwertgerechten Reparatur in höchster BMW Qualität.

- Wir beraten Sie gerne an Ihrem Fahrzeug – Sie bestimmen den genauen Reparaturumfang.
- Original BMW Werkstatteinstellungen und Montage verbindlichen Festpreisen und Terminen.
- Entschieden Sie sich für ersatztaugliche Beratung und kompetentes Service, damit sparen Sie Zeit und Geld.

Auch sonst sind Sie bei uns in besten Händen:

- Original BMW Teile, Tauschteile und Zubehör
- Mit TÜV und AU im Hause
- Verkauf von Dachgepäckträgern und Gepäckboxen
- Reifenanlagerung
- California

B & K Öffnungszeiten:

Service
Montag bis Freitag: 7:00 bis 19:30 Uhr
Samstag: 8:00 bis 13:00 Uhr

Teilevertrieb
Montag bis Freitag: 7:00 bis 18:00 Uhr
Samstag: 8:00 bis 13:00 Uhr

Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen
Montag bis Freitag: 8:00 bis 19:00 Uhr
Samstag: 9:00 bis 14:00 Uhr
oder nach Vereinbarung

Nehmen Sie mich beim Wort! Ihr Service Berater:

Niklas Köchel
Niklas Köchel

Mit uns auf Nummer Sicher:

Service Angebote speziell für **BMW 3er Reihe**
E30 und E36 318i
(E36 nur Bj. '92 bis '93)

Zu besonders günstigen Preisen!

B & K ...alles klar!

Vertragshändler der BMW AG
Budehuder Strasse 112, 21073 Hamburg
Telefon (040) 76 60 91-0

B & K ...alles klar!

Damit Ihr BMW auch morgen noch fährt wie ein BMW: Original BMW Teile, Tauschteile und Service Leistungen.

Mal ganz ehrlich: Wenn Ihr BMW in die Werkstatt muß, wählen Sie dann immer den Service von Ihrem BMW Partner? Oder sind bei der Meinung, daß BMW Leistungen zwar sehr gut sind, sich aber für ältere Modelle gar nicht mehr lohnen? Räumen Sie jetzt mit diesem Journal auf und überzeugen Sie sich selbst!

B&K wünscht „Günstige Fahrt!“

B & K Service Leistungen zum fairen Preis.

Motorinspektion
Kommission, Kraftstoffgemisch und Leerlauf prüfen, Öl wechseln, Ventile einstellen
BMW 318i, E30
BMW 318i, E36 (92-'93)

79,00 DM
89,00 DM

BMW 318i, E30 bei Bedarf: Zündkerzen
19,50 DM

BMW 318i, E36 (92-'93) bei Bedarf: Zündkerzen
34,00 DM

Luftfilter
29,00 DM

Luftfilter
39,00 DM

Ventilbeschichtung
20,00 DM

Ventilbeschichtung
20,00 DM

Eine saubere Sache.

AU durchführen
ohne Ersatzschalter für BMW 318i, E30 und BMW 318i, E36 (92-'93)
ohne Katalysator mit ungelegtem Katalysator mit gereinigtem Katalysator

34,00 DM
49,00 DM
67,00 DM

Original BMW Tauschteile zu besonders günstigen Konditionen.

Kupplungsmitnehmerscheibe
ersetzen für BMW 318i, E30
BMW 318i, E36 (92-'93)

389,00 DM
479,00 DM

Kupplung
21 Tausch ersetzen für BMW 318i, E30
bei Bedarf: Nabeblätter ersetzen

498,00 DM
49,00 DM

BMW 318i, E36 (92-'93) bei Bedarf: Nabeblätter ersetzen
588,00 DM
49,00 DM

Bremsskötze
von ersetzen für BMW 318i, E30
BMW 318i, E36 (92-'93)

159,00 DM
179,00 DM

Bei Bedarf: Verschleißsäge ersetzen für BMW 318i, E30 und BMW 318i, E36 (92-'93)
25,00 DM

Bremsskötze und Bremscheiben
von ersetzen für BMW 318i, E30
BMW 318i, E36 (92-'93)

348,00 DM
358,00 DM

Nachschalldämpfer
ersetzen für BMW 318i, E30
bei Bedarf: Halterung ersetzen

298,00 DM
36,00 DM
359,00 DM
39,50 DM

Dies ist eine Auswahl unserer Angebote am Beispiel des BMW 318i, E30 und E36 (E36 nur Bj. '92 bis '93). Informieren Sie sich gegebenenfalls über unsere Angebote für Ihr BMW Modell.

Stand: 4/97

Der Service-Folder für die 3er-Rückgewinnungsstrategie.

Service-Rücklauf 3er-Modelle					
Woche	Gesamt-Durchgänge	Zielgruppe BMW 3er	Neukunden	Anwesende Monteur-einh.	Verteilte Flyer
Ermittlung der Basis:	22,0	3,2	2,4	9,5	
17	22,0	3,4	2,4	10,0	32
18	21,5	4,2	2,6	10,2	48
19	24,5	3,8	2,2	10,0	61
20	25,5	3,8	2,4	9,5	68
21	25,3	5,0	2,8	9,0	54
22	21,5	6,6	2,4	10,0	57
23	25,2	5,0	xx	10,2	xx

Alle Daten sind auf den Einzeltag heruntergebrochen
xx Ergebnis der Woche 23 liegt noch nicht komplett vor.

Abb. 2

Erfolgsprotokoll über den erhöhten Service-Rücklauf der 3er-Modelle