

Wirksame Kundenbindung

„SPAR DEPOT“ – Das Servicevolumen im markengebundenen Autohaus geht zurück. Das „Spar Depot“ ermöglicht langfristige Kundenbindung und die Chance für den automobilen Wiederverkauf. VON PROF. HANNES BRACHAT

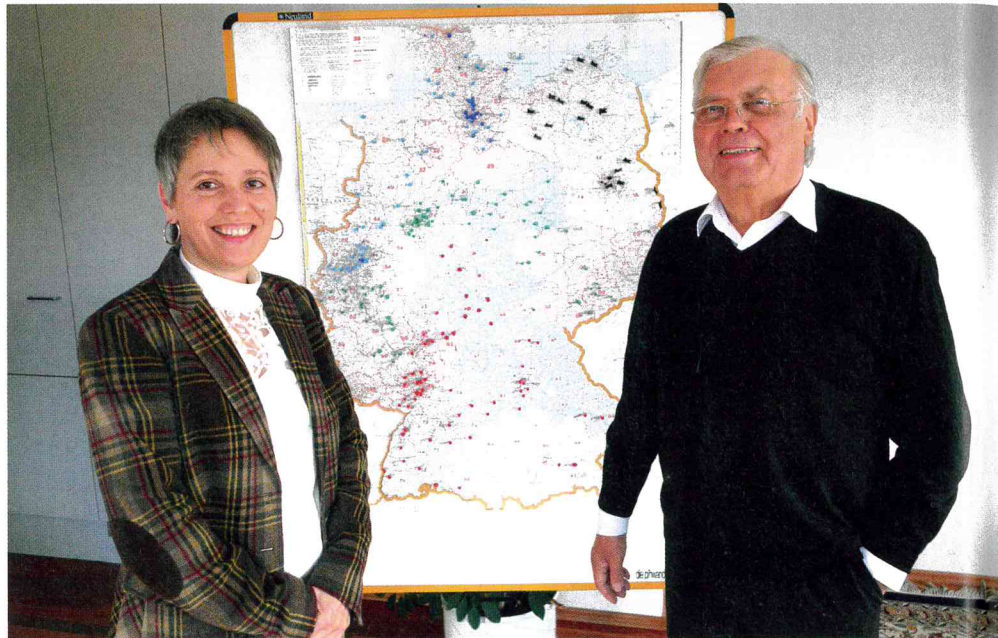
LESEN SIE HIER...

... wie das Spar Depot funktioniert. Vereinfacht gesagt: Der Kunde kauft vorab Inspektionen und erhält dafür einen Mengenrabatt. Durch die Vorauszahlung schafft sich der Händler eine respektable Liquidität.

KURZFASSUNG

Die Thomsen-Gruppe gehört zu den größten Nissan- und Fiat-Händlern in Norddeutschland. An 11 Standorten sind über 210 Mitarbeiter beschäftigt. Jährlich werden 2.400 Neuwagen und 1.100 Gebrauchtwagen vermarktet. Das Autohaus bietet seinen Kunden seit Jahren das „Spar Depot“ an – mittlerweile haben es 1.337 Kunden angenommen.

Neben dem Vorteil für das Autohaus (Liquidität, planbare Werkstattauslastung) und für den Kunden (Preisvorteil, übertragbares Angebot) hat auch der verkaufende Serviceberater etwas davon: ab zehn verkauften Spar Depots erhält er pro Depot 10 Euro.



Der Creator des „Spar Depot“, Gerd vom Heu, und Geschäftsführerin Elisabeth Bongartz

AUTOHAUS hat sich das Spar Depot in der Praxis bei der Thomsen-Gruppe angesehen. Das Unternehmen gehört mit 11 Standorten in Norddeutschland zu den größten Nissan- und Fiat-Händlern. Am Hauptstandort Halstenbek/Hamburg wird auch Ford in Markenofferte geführt. Insgesamt sind über 210 Mitarbeiter im Unternehmen beschäftigt. Jährlich werden 2.400 Neuwagen und 1.100 Gebrauchtwagen vermarktet.

Das Autohaus offeriert seit Jahren das „Spar Depot“, und inzwischen stehen 1.337 Kunden damit unter Vertrag. Dahinter steht ein Kundenbindungsprogramm für den Service, das Gerd vom Heu + Partner entwickelt haben. Die Geschäftsführung dieser Unternehmensberatungsgesellschaft wird heute von Elisabeth Bongartz wahrgenommen.

Gerd vom Heu: „Wir sprechen beim Spar Depot als Zielgruppe die Privatkunden an. Und wo sind diese heute im Autohaus? Uns liegen Ergebnisse vor, wonach drei Jahre nach dem Neufahrzeugverkauf

noch 30 Prozent der Kunden ins Autohaus kommen. Neulich haben wir in einem ansehnlichen Autohaus ermittelt, dass von 100 Neuwagenkäufern gerade noch 15 Prozent die erste HU in selbigem Hause machen lassen. Wir haben außerdem festgestellt, dass die größten Kundenabgänge nach der zweiten und dritten Inspektion stattfinden. Das ist dann ab Ablauf der Neuwagengarantie. Das Thema Kundenbindung, oder nennen Sie es Kundenloyalisierung, schreit förmlich nach einer Lösung. Wir haben dafür ein geeignetes und praxiserprobtes Konzept.“

Das Konzept

Der Kunde kauft sich vorab Inspektionen und dort nur die Arbeitskosten. Als Gegenleistung erhält er dafür einen Mengenrabatt auf den Inspektionslohn. Der Kunde kann zwischen 4, 6 und 8 Inspektionen wählen. Vier ist die Mindestzahl. Ansonsten entsteht keine Kundenbindung. Der Händler hat damit 95-prozentige Sicherheit, dass der Kunde kommt, und durch

die Vorabbezahlung schafft er sich eine respektable Liquidität. Diese kann sogar für den Insolvenzfall treuhänderisch angelegt werden. Die Teile zur Inspektion sind im Paket nicht enthalten, sonst würde das Paket zu teuer. Der Händler lädt über das Spar Depot die Inspektion auf und kann sich so von anderen unterscheiden. ATU macht Inspektionen nach Herstellervorgaben. Der Händler aber zu einem vorteiligeren Preis.

Im Internet unter www.meine-inspektion.de kann sich der Kunde informieren und nach Wunsch auch online buchen. Das Plakat zeigt ganz deutlich die Offerte des Spar Depots: vier Inspektionen für 199 Euro. Das entspricht einem Inspektionspreis – Arbeitslohn – von 49,75 Euro. Das Autohaus hat dabei den Vorzug, dass man exakt weiß, mit welcher Werkstattauslastung gerechnet werden kann. Die Inspektionsarbeit kann auch im Paket mit Freunden und Bekannten geteilt oder auch weiterverkauft werden. Wenn der Erwerber das Spar Depot nicht in An-

Abbildungen: Thomsen, vom Heu + Partner, Brachbat

SAFTIGES SPAREN MIT
Spar Depot®

DURCHFÜHRTE INSPEKTIONEN

1	Datum		Rechn. Nr. / Kunden Nr.		
	Verbrauchte Std./Inspektionen	→	Restliche Std./Inspektionen	Unterschrift Kunde	Stempel Autohaus

2	Datum		Rechn. Nr. / Kunden Nr.		
	Verbrauchte Std./Inspektionen	→	Restliche Std./Inspektionen	Unterschrift Kunde	Stempel Autohaus

3	Datum		Rechn. Nr. / Kunden Nr.		
	Verbrauchte Std./Inspektionen	→	Restliche Std./Inspektionen	Unterschrift Kunde	Stempel Autohaus

Der Ausweis zum Spar Depot



Die „Spar Depot-Macher“ in der Thomsen-Gruppe: Geschäftsführer Hermann-Josef Roth (r.), Kundendienstleiter Bernd Hermanski, Elisabeth Bongartz, Geschäftsführerin vom Heu + Partner, und Geschäftsführer Gunther Grave.

spruch genommen hat, gibt es bei Gültigkeitsende den Kaufpreis für das Paket zurück. Im Ausweis zum Spar Depot werden die einzelnen durchgeführten Inspektionen eingetragen. Für den Ausweis in der Kundenrechnung bzw. die Gutschrift liegen Muster für die Umsetzungspraxis vor. So sieht der Kunde bei jeder Inspektionsrechnung, wie viel er spart.

Spar Depot Thomsen

Im Autohaus Thomsen läuft der verwaltungstechnische Teil inzwischen über IT- bzw. Onlineprogramme. Das Spar Depot wird sowohl für Neu- und Gebrauchtwagen- als auch für Werkstattkunden offeriert. Verkauft wird es durch den Serviceberater bzw. die Serviceassistentin. Meist gibt auch der Serviceberater den

Vertrag ins System ein. Ab zehn verkauften Depots erhält der Serviceberater eine Provision pro Depot von 10 Euro. Gute Serviceberater verkaufen davon pro Monat zwischen 15 und 20 Stück. Sinnvoll ist der Depot-Verkauf ab der zweiten Inspektion. Im Rahmen des Neuwagenverkaufs wäre es ansonsten wieder disponibler Preisnachlassbestandteil. Im Gebrauchtwagenbereich wird dem Kunden das Spar Depot erst nach dem dritten Jahr angeboten, nachdem Thomsen mit der 1001-Tag-Gebrauchtwagengarantie arbeitet. Geschäftsführer Hermann-Josef Roth: „Das Spar Depot ist kein Selbstläufer. Man muss gerade die Mitarbeiter immer wieder bei der Stange halten. Gut, wenn ein Serviceberater da vorbildlich nach vorne geht und seine Kollegen mitzieht. Verkaufspsy-

Spar Depot®
ZUM ANBEISSEN GUT!

MACHEN SIE INSPEKTIONEN BEI UNS!

SIE SPAREN BEIM 6ER SPAR DEPOT® BIS ZU 50%*!

4 INSPEKTIONEN FÜR 199,- EURO* ODER 6 INSPEKTIONEN FÜR 249,- EURO*

*ZZGL. MATERIAL UND ZUSATZARBEITEN GILT FÜR MITSUBISHI PROW BIS 49 KW(67 PS)

FRAGEN SIE UNS, WIR BERATEN SIE GERN!

C. Thomsen

Die plakative Werbform zum Spar Depot

Spar Depot®

© Thomsen (International) Plakative Werbform / Impressum/Übersicht

Darum geht es:

- Bis zu 50 % der Lebenskosten bei Inspektionen sparen
- Ihr Vorteil: Sie sparen Geld. Der Vorteil der Werkstatt: Sie hat treue Kunden.
- Wo ist der Haken?
- Günstige Inspektionen mit dem Spar Depot® sind trotzdem Qualität.
- Fragen kostet nix!
- Hier geht es zu den Spar Depot® Inspektionspreisen.

Schluss mit neuen Inspektionen!

Wir setzen die Preisgarantie ein Ende. Halbjährliche Inspektionen sind Autohäuser seit den Anfängen der Inspektionen mit dem Spar Depot® Partner. Je nach Fahrzeugtyp können Sie bis zu 50% an Lebenskosten sparen. Lassen Sie es sich von Ihrem Händler für Ihr Auto ausrechnen.

Preisgarantie auf die Arbeit: Ihre Werkstatt garantiert Ihnen, dass die Arbeit einer Inspektion nach Herstellervorgabe so qualitativ sein kann! Egal welche Marke (VW, Mercedes, Mazda oder Ford, Opel, Mercedes und Co. Für fast alle Marken bieten unsere Autohäuser „Spar Depot“ auf dem Inspektionslohn.

Garantiert auf die Inspektionen: gemäß Herstellervorgabe (eventuell zusätzliche Reparaturen, Zusatzarbeiten und Teile bzw. Schmiermittel) und in der Regel nicht enthalten. Austausch geht es immer wieder. Sie zahlen ein. Bei zu Zeit die Angebote der Händler leer zu sein.

In der „Händlersuche“ können Sie mit ihrer Postleitzahl nach einem Händler in Ihre Umgebung suchen, der Ihnen ein Inspektionspaket anbietet.

Lassen Sie sich einen Vorschlag per Mail zusenden und laden Sie uns die in Kaufhaus, Autohaus mit einem Spar Depot® zugehen ohne eine Karte.

Schreiben Sie Ihre Marke nicht hinein, denn Fragen Sie sich selbst, ob ein Autohaus Spar Depot® machen in Ihre Nähe, was er Sie für Auto tun kann.

Sie haben...

- **Benutzername**
- **Passwort**
- **Anmelden...**
- **Passwort vergessen**
- **Zum Hauptmenü**

Unter www.meine-inspektion.de kann sich der Kunde zum Thema Spar Depot einschlägig informieren

chologischer Vorteil für den Serviceberater ist bei der Aushändigung jeder Inspektionsrechnung, dass er dem Kunden doch deutlich weniger abnehmen muss. Das macht den Leistungsverkauf leichter.“ Gunther Grave, ebenfalls Geschäftsführer im Hause: „Wir haben ja inzwischen einschlägige Erfahrungen und sind vom Spar Depot-Konzept durchweg überzeugt. Für den Kfz-Versicherungsbereich haben wir mit der LVM exklusiv für Thomsen-Kunden gleichermaßen ein Versicherungspaket geschaffen, worüber wir pro Jahr 700 Kfz-Versicherungen vermarkten. Die Kunden vertrauen uns. Dieses Vertrauen macht den nachhaltigen Erfolg aus.“