

HÖHEN & TIEFEN AUF DEM WEG ZUM NEUEN AUTO

A&W Tag 2024

Prof. (FH) Dr. Kristina Kampfer

AUTO
& Wirtschaft

**AUTOKAUF =
ACHTERBAHN-
FAHRT?**





CUSTOMER JOURNEY



**Reise eines
potenziellen Kunden
bis zum Autokauf**



**unterschiedliche
Phasen und Dauer**



**über verschiedene
Touchpoints
(z.B. Anzeigen, TV-Spot,
Instagram, Website, Events,
Bewertungen)**



DIE ZWEITGRÖSSTE INVESTITION NACH DEM EIGENHEIM

15



Foto: Adobe Firefly

21

120

IN 5 PHASEN ZUM NEUEM AUTO

Suche

Online, Empfehlung, Fachzeitschrift,
Zeitung, Werbung, Events etc.



Kauf

Verhandlung, Vertragsunterzeichnung,
Finanzierung, Transaktion, Versicherung



After Sales

Wartung, Reparatur,
Ersatzteilbeschaffung, Newsletter,
Postsendungen, Events



Kontakt

Händlerbesuch, Chat, Video-Call,
Probefahrt, Werbung, Bewertungen



Übergabe

Wartezeit, Status-Updates,
Fahrzeugübergabe



120 mögliche Kontaktpunkte...



MULTI- CHANNEL- MARKETING

- über verschiedene Kanäle und Endgeräte hinweg die gleiche Sprache sprechen: digital & analog
- den Kauf zum Erlebnis machen (“Achterbahnfahrt”)
- Kundenerlebnis (beim Händler) als Differenzierungsmerkmal

WO DIE ACHTERBAHN KNIRSCHT



01

Kommunikation

02

Unterstützung

03

Personalisierung

KOMMUNIKATION

- **Persönlicher Kontakt sorgt für Erlebnisse**
- **Respektvoller Umgang, Empathie und Emotionen**
- **Proaktiver, aufrichtiger und wertschätzender Austausch**



UNTERSTÜTZUNG

- Information Overload
- Service-Orientierung
- Kontrolle und Freude am Kaufprozess



2.

PERSONALISIERUNG

- **Bedarfsorientierung**
- **nützliche vs. generische Zusatzleistungen**
- **kontinuierliche Kundenbeziehung schafft Vertrauen**



3.

A futuristic car showroom with a man and a woman looking at a car on a display. The car is a dark-colored sedan, and the showroom has a high-tech, digital aesthetic with glowing lines and a curved staircase. The man is on the left, wearing a suit, and the woman is on the right, wearing a black dress. They are both looking towards the car. The background is a complex, grid-like structure of light lines.

MIT KI DIE ACHTERBAHN- FAHRT ZUM ERLEBNIS MACHEN

01

Kommunikation

**24/7 professionelle und schnelle
Bearbeitung von Kundenanfragen**

02

Unterstützung

**Bedarfsorientierte Informationen,
proaktiver Support**

03

Personalisierung

**Online-Fahrzeugkonfigurator 2.0
digitale Vereinbarung Probefahrt**

TIPPS AUF DEM WEG NACH OBEN

A black and white photograph of a roller coaster track. A car is positioned on the track, moving towards the right. The track is supported by a complex metal structure. In the background, there are several loops and drops of the roller coaster. The overall scene is dramatic and emphasizes the theme of 'going up' or 'climbing'.

**ONLINE-VERSPRECHEN AUCH
OFFLINE HALTEN**

INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG

PERSÖNLICHKEIT ZÄHLT

**VIELEN DANK &
"GUTE FAHRT"**



**NUR WER UM DIE KURVE
DENKT, KOMMT
ERFOLGREICH ZUM ZIEL**

