

DRIVING YOUR **VIP**  
**SALES**



**AUTO**  
& WIRTSCHAFT

**Mehr Ertrag in der Werkstätte** Andreas Winkler / Florian Kunert

AFTER SALES DIE ERTRAGSSÄULE,  
DIE GERADE JETZT AN  
ENTSCHEIDENDER PRIORITÄT  
GEWINNT.

## MANGELNDE ERTRÄGE IM SALES

- Fehlende Stückzahlen Neuwagenbereich
- Lagerstands-Problematik
- Preisschlacht

## WACHSENDE KONKURRENZ

- Markenwerkstätten
- Freien Werkstätten
- Ersatzteile-Geschäft
- Großkunden-Geschäft

## ERTRAGSFELDER GEHEN MITTELFRISTIG VERLOREN

- Weniger Reparatur-Anfälligkeiten & Serviceleistungen
- Unklare Zukunftsperspektiven in Bezug alternativer Antriebe

TROTZ VIELSEITIGEN  
HERAUSFORDERUNGEN  
VIELERORTS BUSINESS AS USUAL

SALES



AFTER SALES



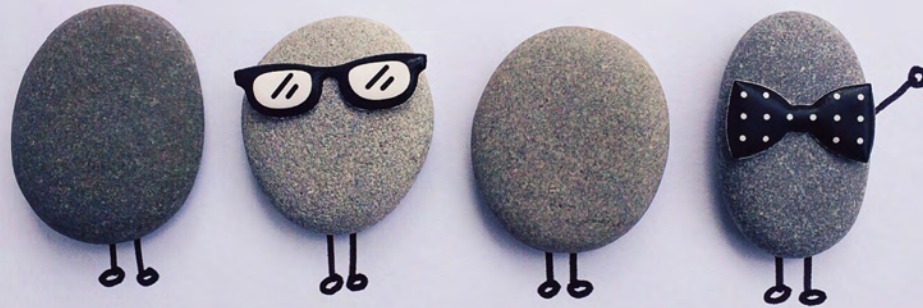
ENG VERZAHNT o. ABGEKOPPELT?

# DIENSTLEISTUNGSANGEBOT



AM PULS DER ZEIT o. STANDARD ?

# KUNDENERLEBNIS



HEUTE VS. DAMALS ?

PERSÖNLICHES RESÜMEE

ÄHNLICHE UNTERNEHMEN.

ÄHNLICHE PRODUKTE.

ÄHNLICHE DIENSTLEISTUNGEN.





*Produkte und Services werden heutzutage immer austauschbarer, das Angebot auf dem Markt wächst ständig und der Wettbewerb um das beste Kundenerlebnis ist gestartet.*



*Wir entscheiden zu 70 bis 99 Prozent auf Grund unserer Emotionen.*



*50 Prozent des Erfolges entsteht aus Sympathie, 50 Prozent aus Leistung.*

# WIR KUNDEN WOLLEN ERLEBNISSE



*Für 75% der Menschen spielt das Kundenerlebnis eine entscheidende Rolle für die Kaufentscheidung und die weitere Loyalität. (hinter Preis und Qualität das wichtigste Kriterium)* (Studie PWC & Gartner)



*Wirklich zufriedene Kunden“ bringen um bis zu 2,6 Mal mehr Umsatz* (Studie Infoquest)

WENN ANSPRUCH UND WIRKLICHKEIT  
AUSEINANDERKLAFFEN

“

Wir bauen immer höher bis es ins Unendliche geht,  
doch die Menschlichkeit fehlt.

*75% wünschen sich wieder mehr  
menschliche Interaktion, wenn sie mit  
einem Unternehmen kommunizieren* (Studie PWC)


*Deutsche wünschen sich bessere  
Kundenerlebnisse! (Gründe: versteckte  
Kosten, lange Wartezeiten & schlechte  
Betreuung. (Adobe Exp. Index 2019)*

*50 % der Kunden sieht bei den meisten  
Firmen noch Luft nach oben in Sachen  
Kundenerlebnis.* (Studie PWC)


*Der Einzelhandel ist nicht tot, aber das  
Kundenerlebnis scheint es zu sein*  
(Studie Mittel)

*Nur 30 Prozent der Unternehmen  
erfüllen die Erwartungen ihrer Kunden*


(Studie Cap Gemini)




Sehr komplexer Alltag



Zeit wird immer  
schnelllebig

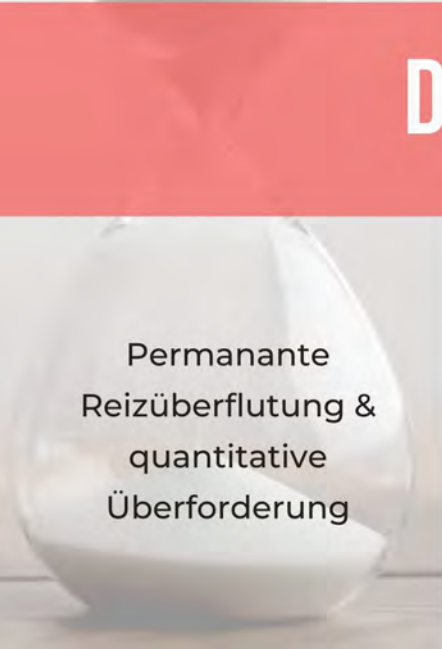


Innovation unter  
Ressourcenknappheit




Arbeitsverdichtung &  
riesiges Arbeitspensum


# DIE GRÜNDE SIND VIELFÄLTIG



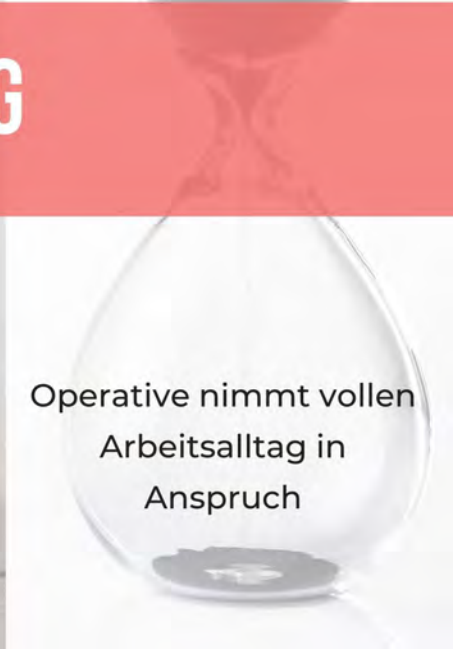
Permanente  
Reizüberflutung &  
quantitative  
Überforderung



Der Druck auf  
Führungskräfte &  
Mitarbeiter nimmt stark zu



Mangelnde Zeit für  
Führungsaufgaben



Operative nimmt vollen  
Arbeitsalltag in  
Anspruch

WEITER WIE BISHEN.

ODER ANDERS ALS DIE ANDEREN.

BRAKE THE RULES

NEUE ZEITEN ERFORDERN NEUE  
WEGE. **ALS SPITZEN-WERKSTATT**  
**VORAUSGEHEN.**



**ES IST ALLES SCHON DA.**  
AUS BESTEHENDEN  
RESSOURCEN, DAS BESTE  
HERAUSHOLEN.



# 9 Praxistipps zur raschen Steigerung des Werkstättengeschäfts.

# 1. Fokus!



**Setze deine Zeit  
sehr bewusst  
ein!**

*KEINE ZEIT GIBT ES NICHT. NUR ANDERE PRIORITÄTEN.* M.Denck

Stelle Dir jeden Tag aufs Neue die Frage: Was sind die **wirklich, wirklich wichtigen** Dinge, die es heute zu erledigen gilt.

## 2. Erleichterter Arbeitsalltag



**Eliminiere  
unnötige Zeit &  
Ertragsfresser!**

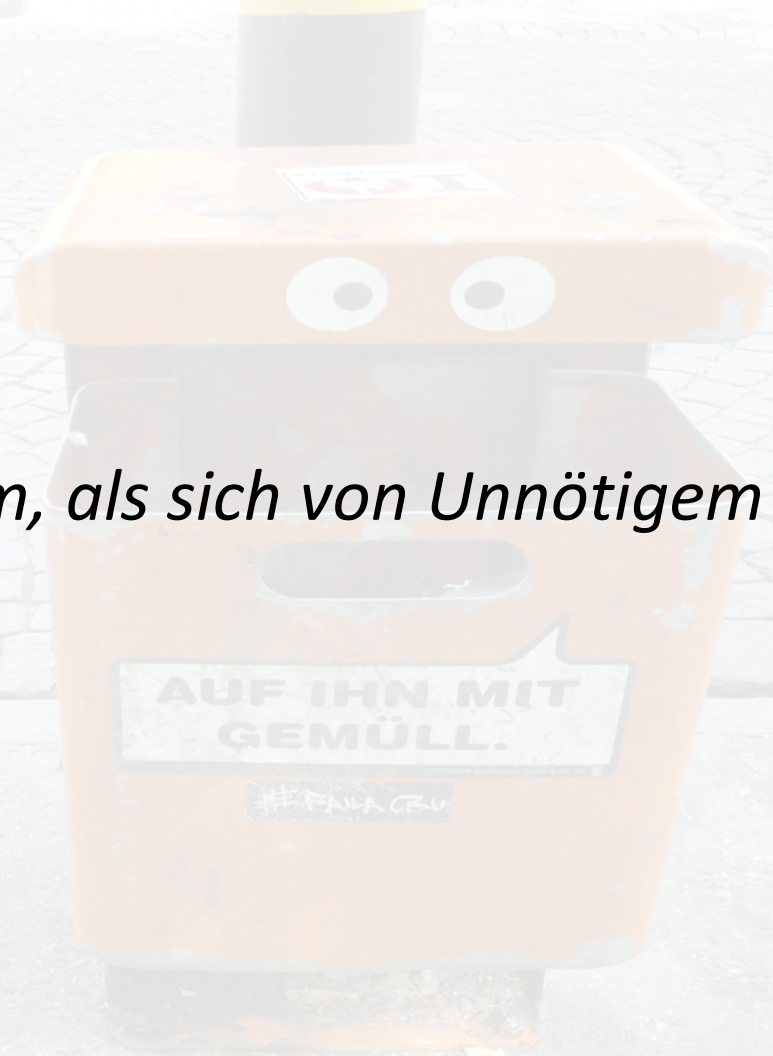
Wie können wir unseren Arbeitsalltag erleichtern - was lassen wir weg, um Energie freisetzen?

Was kosten uns Zeit, Energie, Ertrag und sorgt für Stress und Unzufriedenheit?

Fokus auf unnötige Aufgaben, Dokumentationen, Doppelarbeiten, träge Prozesse, fortlaufende Rückfragen, nicht gängige Angebote!



*Nichts schafft mehr Raum, als sich von Unnötigem zu befreien!*



# 3. Mit voller Kraft in die Zukunft



**Realisiere die  
Teampotenziale!**

Schaffe Bewusstsein für die Vorbild-Wirkung & den wertvollen Beitrag und das bereichsübergreifende Denken jedes Einzelnen!

Erkenne Konfliktherde frühzeitig & löse sie bestmöglich auf! Lerne aus aktuellen Entwicklungen - gemeinsam!

Entwickle eine gemeinsame Perspektive und erzeuge Aufbruchsstimmung für eine neue, erfolgreiche Zukunft!

Baue eine effiziente, übergreifende interne Kommunikation auf!



*Menschen sind niemals Kostenfaktor und Einsparpotential, sondern wertvolle Ressource und Garant des Unternehmenserfolges!*



## 4. Begeisterte Stammkunden



**Gestalte das  
Kundenerlebnis  
von morgen!**

Welche allerwichtigsten Touchpoints sind wirklich relevant, um unsere Kunden zu begeistern?

Mit welchen Verhaltensweisen, Leistungen und Besonderheiten können wir unsere Kunden nachhaltig begeistern & uns vom Wettbewerb abheben?

# 5. Differenzierung durch Mehrwert



**Intensiviere die Kundenberatung**

Durch welche zusätzlichen Services und Angebote würden unsere Kunden profitieren?

Welche Produkte setzen wir in welchem Zeitraum ein, um für Kunden abwechslungsreich, interessant und einen fortlaufenden Mehrwert darstellen zu können?

Welche, unserer Leistungen garantieren die höchste Wertschöpfung?





*Wenn ein Kunde daran denkt, dass er ein Service machen will, darf ihm nur Dein Name und der von Deinem Unternehmen einfallen!*

# 6. Profitable Wachstumschancen



Welche für uns attraktiven Kunden fahren heute bei uns vorbei, und interessieren sich noch nicht für unsere Dienstleistung?

# 7. Enge Sales + After Sales Kooperation



**Gewinne  
gemeinsam!**

Fördere die Zusammenarbeit zwischen Sales & AfterSales !  
Wo liegen die konkreten Schnittstellen zwischen  
den Bereichen?

Welche zusätzlichen Potenziale würde eine engere Kooperation  
ermöglichen?

Was soll erreicht werden und wie machen wir es? Bsp. Top Kunden

# 8. Ergebnisverantwortung

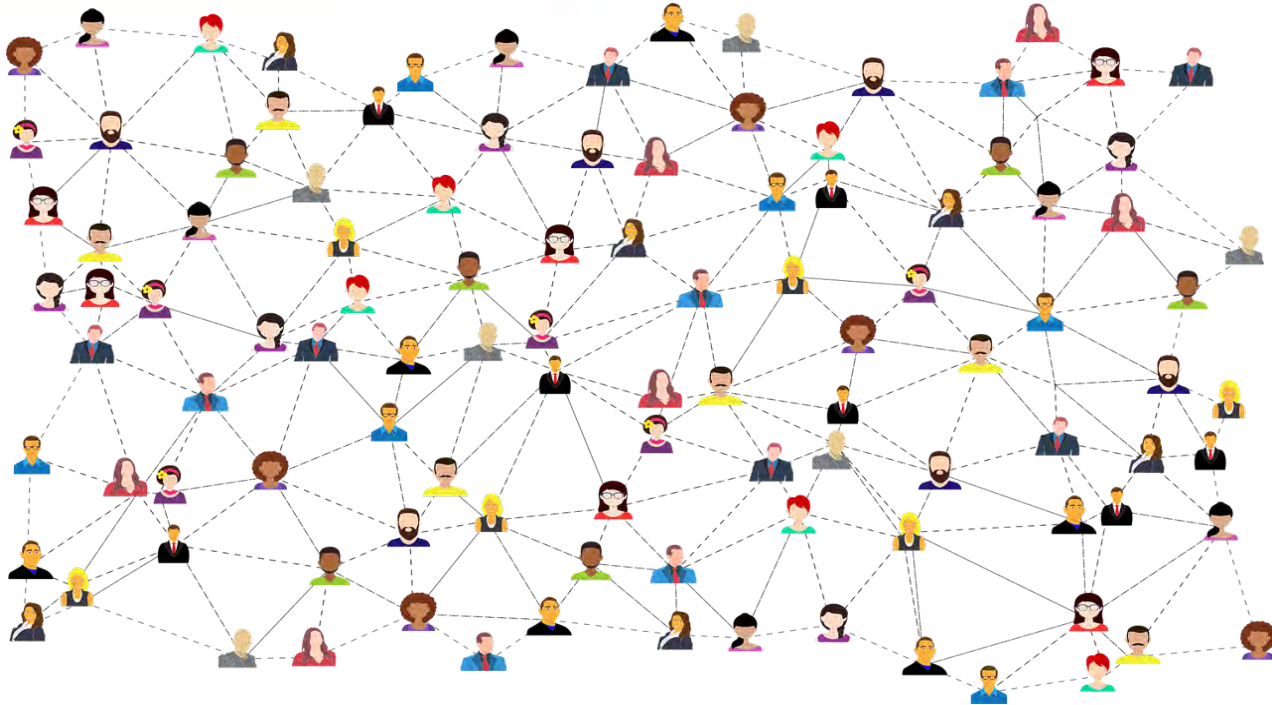


**Sichere und  
starke das  
Unternehmens-  
Ergebnis!**

Sind wirklich alle unternehmerischen Ausgaben zielorientiert?  
Wie können wir sinnvoll Geld sparen?

Kommuniziere die wichtigsten Kennzahlen und deren Hintergrund  
zur Förderung des unternehmerischen Handelns und  
Kostenbewusstseins permanent!

# 9. Professionelles Stammkunden-Management



DIE THEMEN WAREN  
VORHER SCHON DA,  
**CORONA** BRINGT SIE  
NUR AN'S TAGESLICHT  
UND BESCHLEUNIGT SIE.

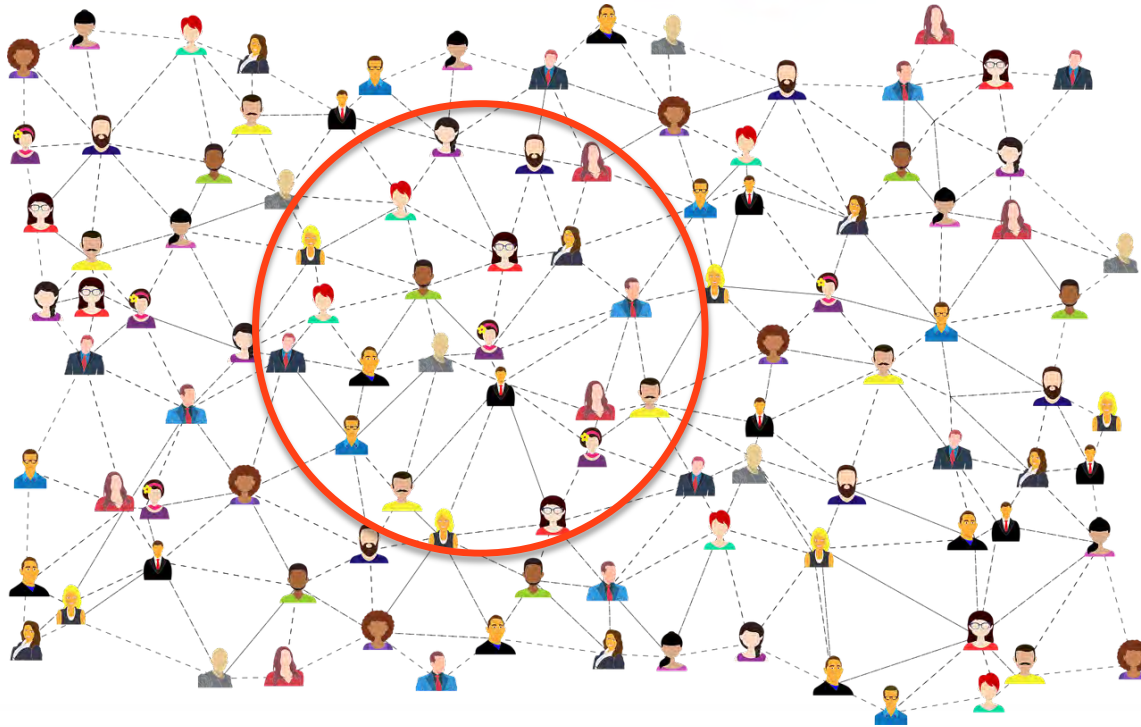
# CORONA - HABEN SIE...

- ...die Erreichbarkeit für Ihre Kunden de facto im Team gewährleistet oder standen doch eher die Kurzarbeit-Dienstzeiten im Vordergrund?
- ...die Lockdown-Zeit wirklich **AKTIV** genutzt, um mit Ihren Kunden in Kontakt zu bleiben oder waren Sie >>> **Hand auf's Herz** <<< eher passiv?
- ...die ruhige Zeit auch für Kunden-Reaktivierung + Datenaktualisierung genutzt oder waren die Ausreden dieselben wie vor Corona?
- ...sich mit Terminplanung und Extra-Dienstleistungen **ERTRAG-Chancen** bei Stammkunden für die Zukunft gesichert oder nur reagiert?

CHANCEN SIND WIE  
SONNENUNTERGÄNGE:  
WER ZU LANGE WARTET,  
VERPASST SIE.



CRM BEDEUTET...



...Kunden-  
**BEZIEHUNGS-**  
Management...

...und nicht  
System-  
befriedigung einer  
Softwarelösung!

# BEZIEHUNGSPFLEGE...



...ist  
**KOMMUNIKATION!**

- 1) proaktiv (P/T/E/SM)
- 2) Persönlicher Kontakt, aber krisenkonform
- 3) Ehrliches Interesse!!!
- 4) Lösungen + **MEHRWERT**
- 5) Vorsicht: geänderte Kundenbedürfnisse

NUR MIT STAMMKUNDEN...



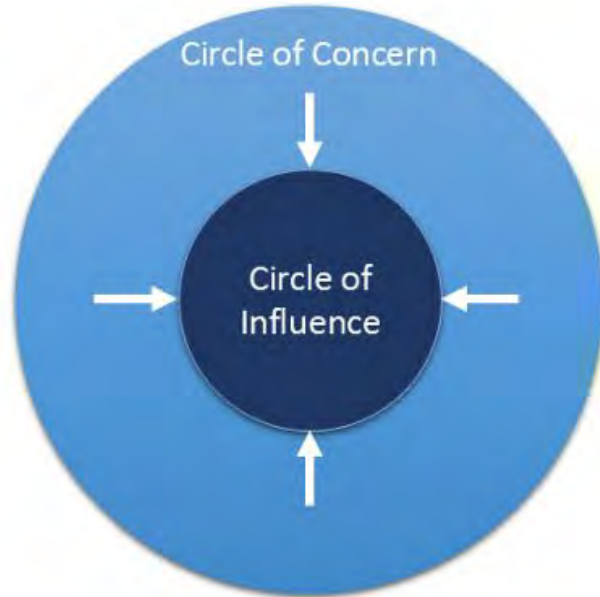
Fans

Fans

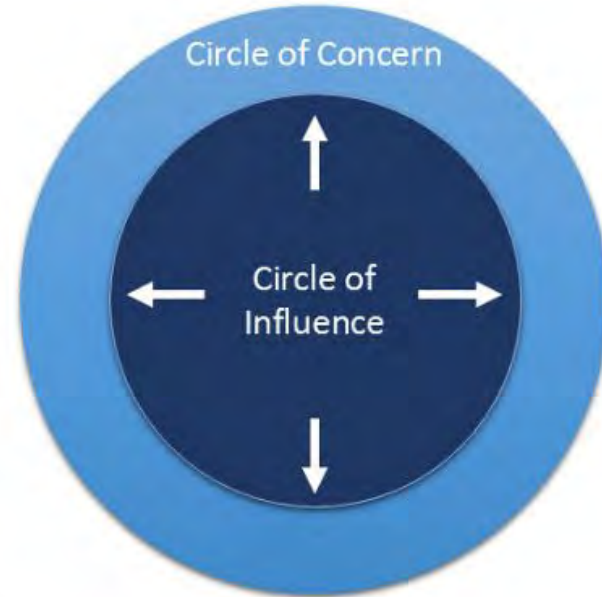


...werden Sie  
**JEDE** Krise  
**überstehen!**

# CIRCLE OF INFLUENCE



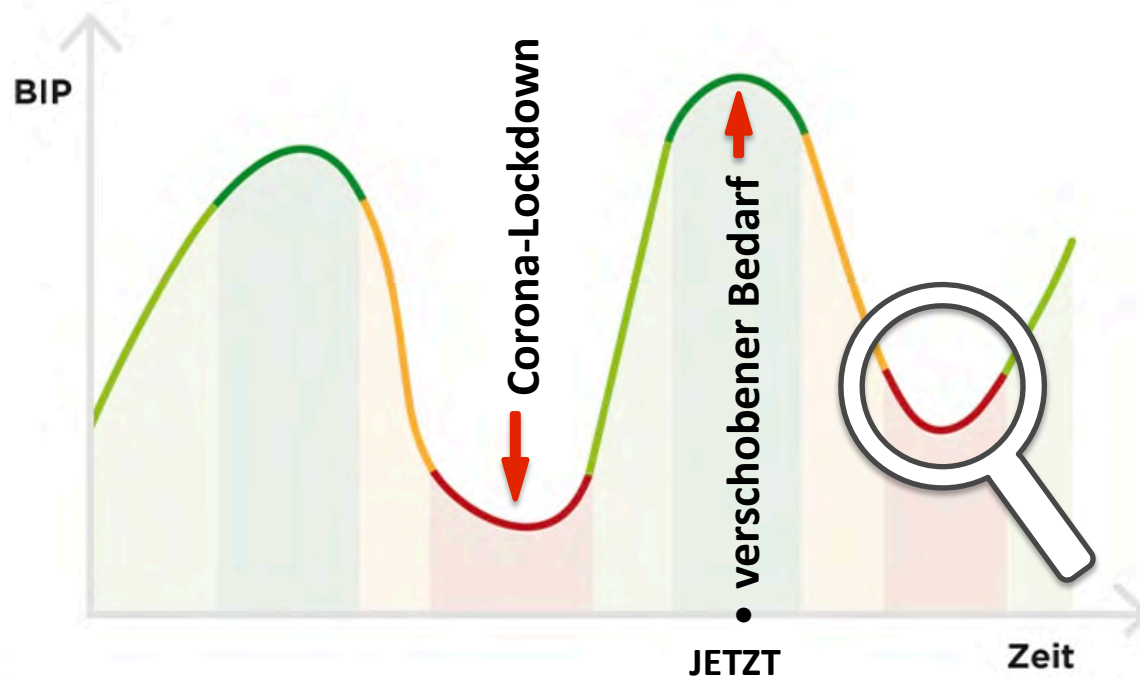
Reaktive Einstellung



Proaktive Einstellung



# KRISE ALS CHANCE




1. Proaktive Kommunikation mit den TOP-Stammkunden  
(Termine, Termine, Termine)
2. Persönliches Kunden-BEZIEHUNGS-Management  
(ehrliches Interesse, genügend Zeit nehmen!)
3. Lösungen bieten + MEHRWERT schaffen  
(geänderte Kundenbedürfnisse)



# DAS WUNDER DER KLEINIGKEITEN.

100.000 €

Annahme:  
17 Fahrzeugdurchgänge  
250 Öffnungstage  
Bei 3 Fahrzeugen zusätzlich 1 Arbeitsstunde  
Stundensatz €125

A group of four people (two women and two men) are standing on a grassy hill, looking out over a vast landscape at sunset. They are all wearing backpacks and have their arms around each other's shoulders, suggesting a sense of camaraderie and shared achievement. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow that silhouettes the group. The background shows rolling hills and a clear sky.

ÜBERALL DORT,  
WO EINE GUTE CHEMIE,  
EIN VERTRAUENSVERHÄLTNIS DA IST,  
IST AUCH ERFOLG.

DER ERFOLGSFAKTOR MENSCH IM VERTRIEB & SERVICE

# VIELEN DANK + KONTAKT

>> Kontaktdaten für  
Online-Coaching gratis <<



Dipl.-Wirtsch.Ing. **Florian Kunert**

+43 / 680 / 121 66 35

[f.k@driving-your-sales.com](mailto:f.k@driving-your-sales.com)

[www.driving-your-sales.com](http://www.driving-your-sales.com)

**Andreas Winkler**

+43 / 664 / 545 30 68

[a.w@driving-your-sales.com](mailto:a.w@driving-your-sales.com)

[www.driving-your-sales.com](http://www.driving-your-sales.com)

