

INZAHLUNGNAHME

Bewerten. Vernetzen. Probefahren.

Das Autohaus Bierschneider nutzt für Ankauf und Inzahlungnahme den Ankaufnavigator sowie den Check Advisor der Firma betzemeier. Damit konnte der Händler nicht nur neue Kunden gewinnen, sondern auch seine internen Prozesse standortübergreifend optimieren.

von Felix Altmann



(von links) Verkaufsleiter Andreas Maier, Geschäftsführer Bernhard Öttl und Gebrauchtwagenkoordinator Michael Wägner von Bierschneider freuen sich über die neuen betzemeier-Tools.

Auch wenn im Autohaus noch vieles auf Papier festgehalten wird, so werden digitale Systeme immer wichtiger. Das gilt auch für die Inzahlungnahme gebrauchter Fahrzeuge. Das Autohaus Bierschneider setzt zu diesem Zweck seit 2019 den Ankaufnavigator von betzemeier ein. Damit können Kunden ihr Fahrzeug im Netz bewerten. Das hat zwei Vorteile: Der Nutzer bekommt einen ersten Eindruck vom Wert seines Fahrzeugs und aus dem Interessenten wird ein potenzieller Kunde.

Seit 2012 generiert das Autohaus Bierschneider mit der Bewertung von Fahr-

zeugen Umsätze. Damals wurde eigens eine Bewertungshalle für den Ankauf und die Inzahlungnahme von Gebrauchtwagen am Firmensitz Mühlhausen gebaut. „Man benötigt dafür eine richtige Hebebühne, um die Fahrzeuge zu untersuchen. So lässt sich am besten vermeiden, dass Mängel übersehen werden und das Fahrzeug falsch in Zahlung genommen wird“, berichtet Bernhard Öttl, Geschäftsführer bei Bierschneider. Zu dieser Zeit haben sie die Bewertungen noch vollständig mit Checklisten auf Papier gemacht, erinnert sich auch Michael Wägner, einer der drei Gebrauchtwagenkoordinatoren im Haus.

„Für die Dokumentation haben wir eine Digitalkamera benutzt. War die Bewertung abgeschlossen, haben wir entweder den Preis geschätzt oder uns im Service einen Kostenvoranschlag machen lassen.“

Die richtigen Softwaretools

Nach ein paar Jahren sollte eine komplett digitale Lösung für die Bewertungen her und so fiel die Wahl schließlich auf zwei Softwaretools der Firma betzemeier: der Ankaufnavigator zur Inzahlungnahme und der Check Advisor für die Fahrzeugbewertung. Mit dem Ankaufnavigator können Interessenten den ungefähren Wert ihres Gebrauchten schätzen lassen und im Anschluss eine Kontaktaufnahme durch den Händler anfragen. Wer es selbst ausprobieren möchte, der kann unter www.betzemeier.de/ankaufnavigator-demo das Tool testen.

Das System ist denkbar einfach. Im ersten Schritt kann der Kunde im Ankaufnavigator die VIN-Nummer eingeben. Es ginge auch ohne, aber dann müsste man sämtliche Ausstattungsmerkmale von Hand eingeben. Danach führt einen der Navigator Schritt für Schritt durch das Menü. E-Mail-Adresse und Name sind Pflichtangaben, und auch, ob der Kunde nur einen ungefähren Schätzwert seines Fahrzeugs ermitteln wollte, oder ob er tatsächlich kontaktiert werden möchte. „War ein Kunde beispielsweise nur neugierig, wird bei uns kein Lead generiert, um mit ihm Kontakt aufzunehmen. Der Kunde muss selbst aktiv werden und uns das mit seinem Einverständnis signalisieren“, erklärt Verkaufsleiter Andreas Maier.

Sobald der Kunde den Datenschutz akzeptiert und seine Preisvorstellung eingegeben hat, kann er das Angebot anfordern. Im Hintergrund läuft eine DAT-Abfrage und erstellt eine Preisrange, in der das Fahrzeug liegt. Danach kann der Kunde eine Terminanfrage für eine Beratung oder eine Bewertung stellen. Anschließend geht die Anfrage in unserem Lead-Management-System dotzilla als Lead ein. Die Leads werden im Anschluss je nach Betriebsgröße an einen festen Verkäufer oder mehrere Verkäufer verteilt. Dieser nimmt dann Kontakt mit dem Kunden auf.

Leads vorqualifizieren

Nicht immer lohnt es sich, einen Kunden nach einer Anfrage zu kontaktieren. „Liegt die Preisvorstellung des Kunden weit über der Range, die unser System er-

mittelt hat, dann macht es keinen Sinn, es an den Verkäufer weiterzuleiten, damit der den Interessenten anruft“, weiß Andreas Maier.

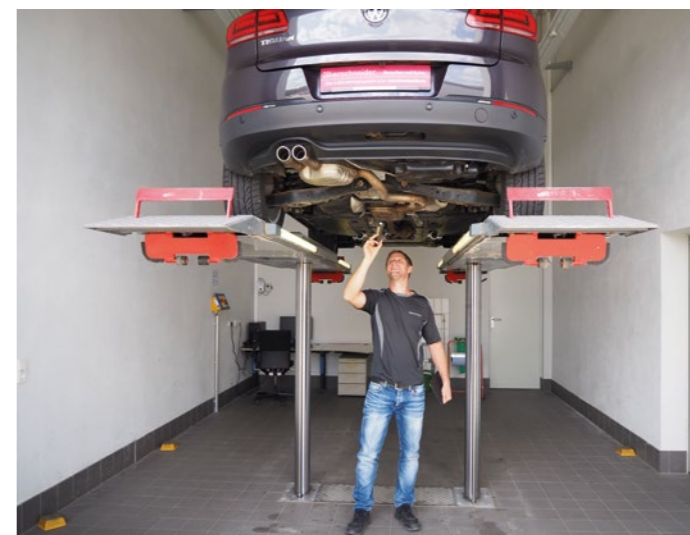
Deshalb werden die Leads bei Bierschneider entsprechend vorqualifiziert: Ist es zum Beispiel ein Lead von einem Kunden, der nur die reine Inzahlungnahme will, bekommt es ein Mitarbeiter aus der Inzahlungnahme. Der entscheidet, ob das Auto auf den Hof oder ob es weiterverkauft wird. Hat ein Kunde Interesse an einem neuen oder gebrauchten Auto, geht es wiederum direkt an den entsprechenden Verkäufer. Kommt es im Anschluss zu einer Kontaktaufnahme, macht der Verkäufer mit dem Kunden einen Termin zur Bewertung im Autohaus. „Während das Fahrzeug bewertet wird, ist der Verkäufer im Idealfall schon auf Probefahrt mit dem Kunden“, so Maier.

Bewertung mit dem Check Advisor

Liegt Gebrauchtwagenkoordinator Michael Wägner die VIN-Nummer vor, kann er in der Bewertungshalle das Fahrzeug zügig mit Tablet und Taschenlampe untersuchen. Das Fahrzeug wird nach der Checkliste im Check Advisor komplett inklusive Fotos bewertet. Der Verkäufer sieht die Bewertung im System. Er kennt die Range, die der Ankaufnavigator bei der Anfrage im Netz erstellt hat. Dann überprüft er, welche Schäden am Fahrzeug berücksichtigt werden müssen und welche eventuell nicht. „So entsteht der Preis“, erklärt Wägner. Eine Bewertung dauere in etwa 20 bis 35 Minuten.

Checklisten individuell anpassbar

Für die Bewertung hat Michael Wägner mit der Firma betzemeier eine eigene Checkliste erarbeitet. Der Vorteil des Programms besteht für ihn darin, dass sich die Listen individuell anpassen lassen. „Zum Beispiel haben wir als Punkt zum Abhaken die Smart Repair ergänzt, die wir inhäusig machen.“ Ebenfalls eine große Zeiterparnis ist für Wägner die automatische Preisermittlung für Ersatzteile. Das System zieht sich im Hintergrund die Preise von DAT. Dadurch muss er nicht für jedes Ersatzteil zum Teiledienst und anschließend alles zusammenrechnen. „Der Kunde bekommt eine vollständige Bewertung ausgedruckt oder per Mail zugeschickt. Darauf kann er so-



In der eigens errichteten Bewertungshalle überprüft und bewertet Michael Wägner mit seinen Kollegen Wert und Zustand für mögliche Inzahlungnahme und Ankäufe.

fort sehen, wie sein Bewertungspreis zustande gekommen ist“, ergänzt Bernhard Öttl.

Die Verkäufer freuen sich nun über die einheitliche Dokumentation, da eine Bewertung nun mit einer Nummer schnell standortübergreifend im System gefunden werden kann. Auch wenn der Kunde nach Monaten wieder zu Bierschneider

kommt, weiß man dort gleich, welche Mängel das Auto bei der ersten Bewertung hatte und welche inzwischen eventuell noch dazugekommen sind. Das bedeutet mehr Kompetenz für den Händler und gleichzeitig in manchen Fällen auch weniger Aufwand, da auf diese Weise Fahrzeuge nicht mehrfach in unterschiedlichen Filialen bewertet werden.

Viele Standorte – ein System

Durch die Leads wird alles einheitlich dokumentiert. Das gilt auch standortübergreifend. „Jeder unserer Standorte darf Fahrzeuge eines anderen Standorts verkaufen. Wenn ein Verkäufer zum Beispiel in Ingolstadt einen Ankauf von unserem Team verkaufen möchte, sieht er im System das Gutachten und die Fotos. So kann er sich ein Bild vom Zustand des Fahrzeugs machen und es unter Umständen dem Kunden direkt verkaufen“, so Andreas Maier.

Doch egal ob digital oder auf Papier: Damit es funktioniert, müssen laut Öttl die Prozesse im Autohaus von Anfang bis Ende zusammenspielen. Ein Lead bräuchte nichts, wenn er zwar generiert, jedoch nicht richtig weitergegeben wird. Die Kreisläufe im Autohaus sind für ihn das wichtigste und müssen funktionieren. Die Vernetzung der Autohäuser mit Tools wie dem Ankaufnavigator und dem Check Advisor von betzemeier ist in jedem Fall eine sehr gute Voraussetzung, um noch mehr Leads und damit neue Kunden zu generieren. ■



Mit dem Check Advisor von betzemeier können Fahrzeugbewertungen mit Hilfe individueller Checklisten am Tablet durchgeführt und einheitlich dokumentiert werden.