

Stefan N. Quarry (r.) und SB Bernd Slafka leben die Spar-Depot-Philosophie mit Haut und Haaren.



Abbildungen: Dürkop / Anita Friedel-Beitz

Mit solchen Postern wird am POS geworben.

Sparschwein gehabt



BONUSSYSTEM – Wie die Dürkop-Gruppe mit dem Spar-Depot ihre Kunden bindet, Werkstattauslastung sichert und sich zusätzliche Liquidität schafft.

VON PROF. ANITA FRIEDEL-BEITZ

LESEN SIE HIER...

... wie viel Mehrerlös die Dürkop-Gruppe pro Spar-Depot-Kunde erzielt, welche Vorgaben und Provisionen die Serviceberater erhalten und wie ein praxiserprobtes Bonussystem zur erfolgreichsten Dauerkampagne der Gruppe wird.

Es sei die am besten funktionierende Marketingaktion sowohl für den Fahrzeugverkauf als auch den Service, die sie je gemacht hätten, erklärt Dürkop-Geschäftsführer Stefan N. Quarry zum Erfolg des Spar-Depots in seiner Unternehmensgruppe. Worum geht es?

„Erfolgsfaktor Bonussystem“ titelte der AUTOHAUS puls-Schlag im Juli zum Thema Kundenbindung und brachte an den Tag: Satte 92% der Händler schreiben einem Bonussystem eine hohe Kundenbindung zu, doch nur 25% der befragten Händler haben eines im Einsatz. Fragt man die Händler nach den Gründen für das Fehlen eines Bonussystems, so nennen 34% die zu hohe Komplexität und 24% die angeblich zu hohen Kosten.

Stefan N. Quarry setzt bereits seit 2005 auf das bewährte, ausgeklügelte Spar-Depot (vgl. *Kasten rechte Seite*), das seine Kosten selbst verdient. Der Kunde kauft und bezahlt mehrere Inspektionen und erhält dafür einen Rabatt. Der Händler hat das Geld aber schon mal im Haus und muss nicht fürchten, dass der Kunde in den freien Markt abwandert. Dieses vorhandene Geld, für

das die Gegenleistung erst in Zukunft erbracht werden muss, entspricht zinsfreiem Kapital.

Bis 30. Juni 2010 hat Dürkop 23.000 Spar-Depots verkauft, was einem Bestandwert von 1.160.000 Euro entspricht. Quarry räumt ein, dem Modell anfänglich extrem skeptisch gegenüber gestanden zu haben. Auch ein weiteres Produkt wurde deshalb getestet, doch verworfen. Seine Ziele waren klar: Kundenbindung steigern, höchstmögliche Werkstattauslastung erreichen und halten, keine Kunden mehr zu ATU, PitStop etc. abdriften lassen.

„Vertrieb heißt einfache Botschaften“, sagt Stefan Quarry. Deshalb bieten bei Dürkop alle Volumenmarken das gleiche Spar-Depot an: das 3er-Inspektionspaket zu 199 Euro, ein 5er-Inspektionspaket zu 249 Euro. Das 3er-Paket nehmen 80% der Kunden, obwohl das 5er-Paket in Relation preiswerter ist.

Sogar für Hummer und Corvette gibt es ein spezielles Spar-Depot, ebenso für den Transporter-Bereich. Hier spart der Kunde bis zu 72 Prozent!

Fünfeinhalb Jahre Erfahrung

Das Spar-Depot verkauft sich in Jahreswellen, d. h. in einem Jahr verzeichnet Dürkop einen hohen Absatz mit durchschnittlich 4.500 Stück, im Folgejahr mit 3.800 Stück einen normalen Absatz. Neuwagen- oder GW-Verkäufer verkaufen bei Dürkop keine Spar-Depots, weil der Kunde es zum Fahrzeugkauf geschenkt haben möchte.

KURZFASSUNG

Inspektionen sind wichtig – und können trotzdem bezahlbar sein. Diesen gordischen Knoten löst die Dürkop-Gruppe mit dem Spar-Depot (SD) für ihre Kunden. Das System ist schnell, einfach und wirkungsvoll. Spar-Depot-Kunden bringen einen Mehrerlös von 140 Euro im Vergleich zu normalen Service-Kunden. Derzeit verfügt Dürkop über 1,16 Mio. Euro zusätzlicher Liquidität aus dem Spar-Depot.

Wird innerhalb des ersten Jahres nach Auslieferung vom Serviceberater das Spar Depot angeboten, dann klappt es. Spar-Depot-Kunden machen im Schnitt pro Jahr einen Zusatzumsatz von 140 Euro, also zusätzlich zum Umsatz aus Inspektionsteilen.

Obwohl das Spar-Depot nicht fahrzeug-, sondern besitzergebunden ist – es kann also von Onkel, Oma, Bruder usw. ebenfalls genutzt werden –, werden bei Dürkop pro Jahr zwischen 60.000 und 80.000 Euro nicht abgerufene Depotleistung ausgebucht. Dabei werden die Kunden zweimal sogar telefonisch an ihr Depot erinnert. Meldet sich der Kunde nach dem Ausbuchen eines Depots dann trotzdem, wird großzügig verfahren.

Die Quantität der Abschlüsse ist pro Standort sehr unterschiedlich. Einige Serviceberater hätten Akzeptanzprobleme, obwohl die Spar-Depot-Verkäufe sogar bonifiziert werden. „Das Thema steht bei uns unter ‚Dauerbeschuss‘. Monatlich wird ausgewertet und besprochen. Es muss präsent gehalten werden“, weiß der quirlige Autohaus-Manager und sagt weiter: „Die Serviceberater, die es verstanden haben, brauchen Sie nicht mehr anzuschreiben!“

Pro Serviceberater werden fünf Abschlüsse pro Monat erwartet, ab dem sechsten Verkauf werden alle sechs mit 10 Euro/Stück bonifiziert. „Der Serviceberater ist für mich der Verkäufer After-Sales und deshalb gehört er auch verprovisioniert“, erklärt Quarry und ergänzt: „Mich interessieren weder Produktivität noch Leistungsgrad des Monteurs, sondern nur der Umsatz pro Mechaniker.“ Die Dürkop-Vorgaben lauten:

- 250.000 Euro Mindestlohnsumsatz pro Serviceberater, um mindestens drei Mechaniker auszulasten.
- 80.000 Euro Mindestlohnsumsatz pro Mechaniker im Leistungslohn.

Das Verkaufen muss mit den Serviceberatern trainiert werden.

Gute Erfahrungen haben die Braunschweiger mit „Faulenzern“ gemacht. Das sind kleine Postkarten mit den wichtigsten Argumenten für die Westtasche des Serviceberaters.

Viele Spar-Depot-Anbieter konnten bereits feststellen, dass auch die Wiederkaufabsicht und somit der Fahrzeugabsatz deutlich anziehen. Das wird Stefan N. Quarry als Nächstes in einer Studienarbeit auswerten lassen. ■

... beste Schlüsselaufbewahrung



für den Counter

fertige Aufträge mit FZG-Schlüssel

ZFS SAGERER
Emmericher Str. 19
90411 Nürnberg
www.sagerer-tresore.de

Bitte fordern Sie unseren Produktkatalog für die Automobilbranche an

0911 / 933 88 -0

DAS SPAR-DEPOT

Mit dem Spar-Depot holen markengebundene Autohäuser Aufträge vom freien Markt der Systemanbieter zu sich ins Haus. Damit „kaufen“ sich die Betriebe praktisch die Arbeit für zukünftige Jahre.

Als Dankeschön für seine Treue erhält der Kunde einen Mengenrabatt auf den Inspektionslohn. Vorteil für Werkstätten und Autohäuser ist, dass sie ihre Betriebe für die Zukunft ausgelastet haben und damit Arbeitsplätze absichern können. Diese Botschaft versteht der Kunde, das Autohaus schafft einen Imagetransfer: Statt Apotheken-Preise erlebt der Kunde „Das kann ich mir leisten“.

Details unter www.meine-inspektion.de. Bis Ende 2009 hatten mehr als 350.000 Fahrzeughalter bei ihren Autohändlern ein Spar-Depot gekauft, es im Voraus bezahlt und sich damit drei bis acht Jahre fest an diesen Händler gebunden. Das Ergebnis: Mehr als 40.000.000 Euro zinsfreies Kapital für die Autohäuser, die das Spar-Depot einsetzen.

Lizenzgeber:

Gerd vom Heu + Partner GmbH, Hamburg.

Mehr Infos: www.gerd-vom-heu-partner.de und

www.spar-depot.de

BLICK IN DEN MARKT

Anzeigen



Rohr Pavillonbau

Gebrauchtwagen

Rohr Autohaus-Optimierung
Panoramaweg 10 • 78227 Oberndorf
Tel: 0 74 23 / 810 977 0
www.rohr.biz



Erstklassige Verdecke

- Innenausstattungen
- Zubehör
- Sattlerei
- Katalog

KHM

73710 Esslingen • Postf. 10 10 01
0711 / 3579 00-0 • Fax -14 • www.cabrio.de



ALTEC

Altec GmbH, Rudolf-Diesel-Str. 7
D-78224 Singen, Tel 077 31/87 11-0
Fax 077 31/87 11-11
Internet: <http://www.altec-singen.de>
E-Mail: altec-singen@t-online.de

Schlüsselordnung
Professionelle Lösungen für Kfz-Betriebe:

▶▶▶ www.hermann-direkt.de/schlüsselordnung Tel. 02261-7099 0

HERMANN



ALU-RAMPEN



A.M. hallenbau gmbh

Wir knacken jede Nuß – für Sie!

Ihr kompetenter Partner für
Industrie- und
Gewerbehallen

www.am-hallenbau.de

Hallen aus Stahl

92237 Sulzbach-Rosenberg • Hauptstraße 51 • Tel. 09661/8762-0 • Fax 8762-20
04249 Leipzig • An der Wendeschleife 9 • Tel. 0341/4250 522 • Fax 4250 523