

pluspunkte

Ausgabe 1/2013



Das aktuelle Automobiljahr
Zahlen, Daten, Fakten
Seite 1 und 2



Das Aftersalesgeschäft
Kundenbindung mit Garantie
Seite 2



Schwaben-Power pur in Augsburg: Autohaus Listle
Seite 5



Das bewährte Geschäftsmodell:
Gebrauchte mit Garantie
Seite 8

Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe der pluspunkte.

Ich möchte an dieser Stelle auf eine nahezu vergessene Kennzahl verweisen, auf die so genannte „Service-Absorption“. Mit dieser Kennzahl wird der Kostenleistungsgrad der Gesamt-Autohauskosten durch die Aftersaleserträge zum Ausdruck gebracht. Einfach erklärt: Zu welchem Anteil trägt das Aftersalesgeschäft zur Gesamtkostendeckung bei?

Der Hintergrund für diese Kennzahl ist leicht erklärt: Das Aftersalesgeschäft ist relativ stabil und vom Auf und Ab der Märkte nur in geringem Umfang beeinflusst, während das Verkaufsgeschäft schnell in Höhen klettert, aber auch in Tiefen verfällt. Bildlich gesprochen: In stürmischer See hat die Barkasse (Verkauf) auf den Wellen ums Überleben zu kämpfen, während das U-Boot in 100 Meter Tiefe von der vom Wind und Wetter aufgewühlten Oberfläche kaum etwas mitbekommt. „Gut drauf“ ist der Betrieb, der eine Service-Absorption von 80 % und mehr vorweisen kann. Einen Teil für einen derart „ruhigen Seegang“ tragen die vielfältigen Garantien ein, die Ihnen über MultiPart zur Verfügung stehen - ein Garant für ein sicheres Autohausgeschäft.
Ihr Waldemar Dixa



Das Glas ist halb voll!

Aber der Inhalt bekommt nicht so recht.

Die Halbjahresbilanz barg im Prinzip nichts Überraschendes in sich. Wer nach Vernunft und Realität geglaubt hat, dass die Neuwagenzulassungen in 2013 über denen des Vorjahres liegen würden, wurde nun auf den Boden der Tatsachen zurückgeholt. Das bislang eingefahrene Defizit kann im traditionell schwächeren zweiten Halbjahr nicht mehr aufgeholt werden. Das Endergebnis von ca. 2,8 Mio. Neuwagen-Erstzulassungen ist unter Berücksichtigung aller wirtschafts- und marktpolitischen Umstände akzeptabel. Und: Die Zeit ist gekommen, sich an das Ende des stetigen PKW-Bestandswachstums zu gewöhnen.

In Zahlen und Fakten: Die Zwischenbilanz zum 30. Juni dieses Jahres fällt – wie von vielen Fachleuten prognostiziert – negativ aus. Das Kraftfahrtbundesamt registriert etwas mehr als 1,5 Millionen PKWs, die erstmals zugelassen wurden, gegenüber dem Vorjahresergebnis fehlen rund 8 Prozent.

Matthias Wissmann, Präsident des Verbands der Automobilindustrie kommentierte den Halbjahresstatus so: „Mit dieser Entwicklung können wir hier in Deutschland nicht zufrieden sein, auch wenn wir im europäischen Vergleich noch sehr gut abschneiden. Die deutschen Verbraucher sind trotz guter Beschäftigungslage und einem spürbaren Einkommenszuwachs durch die Eurokrise verunsichert. Gleiches gilt für die gewerblichen Kunden, auch das Firmenwagensegment schwächelt!“

Nachholbedarf wächst

Viele potenzielle Käufer schieben die



Die Produktion läuft voll. Die außereuropäischen Märkte funktionieren gut - in Europa stockt der Absatz (Foto: Fotolia).

Anschaffung auf, mittlerweile sind die im Betrieb befindlichen PKW in Deutschland im Durchschnitt 8,7 Jahre alt (zum Vergleich: 2007 lag das

Durchschnittsalter bei 7,7 Jahren), das ist innerhalb Europas ein sehr hoher Wert und das trotz der Regeneration durch die Abwrackprämie in 2009. Ein

Fortsetzung auf Seite 2

MultiPart Garantie AG

Im Leimenfeld 11
D-77975 Ringsheim
Telefon: 07822 8915-0
Telefax: 07822 8915-30
info@multipart.de
www.multipart.de

Seestraße 91
CH-6052 Hergiswil
Telefon: 0041-632 69 90
info@multipart.ch
www.multipart.ch



Neuwagen- Anschlussgarantien

Gebrauchtwagen- Garantien

Händlergarantien

Kundenbindungs- Programme

Beste Fachberatung

Rasche Abwicklung

Fortsetzung von Seite 1:

„Das Glas ist halb voll!“

Indiz für Optimisten, hier baut sich ein Nachholbedarf auf, irgendwann muss mal wieder der Knoten platzen.

Die Marge bröckelt

Trotz aller Negativeinflüsse, die bekannten und die vielleicht noch auf uns zukommenden, bleibt Matthias Wissmann bei seiner Prognose: „Wir werden 2013 rund 3 Mio. Neufahrzeuge, PKWs und Kombis erstmals zulassen.“ Der augenblickliche Rückgang im prozentualen Vergleich gegenüber dem Vorjahr wird sich noch relativieren, weil eine spürbare Kaufzurückhaltung im Herbst vergangenen Jahres einsetzte und so der Vergleich 2013 zu 2012 etwas moderater ausfallen würde.

Unbefriedigende Marge

Trotzdem: Ein paar Zulassungen hin oder her sind nicht so sehr entscheidend als die Ergebnisse, die damit in die Bilanzen gefahren werden. Und hier sieht die Welt für die Automobilhändler ganz anders aus! Mit hauchdünnen Margen können die Kosten nicht gedeckt werden. Täglich kann man die gesteigerten Verkaufskri-

onen in Zeitung und Internet verfolgen, aberwitzige Rabatte sollen zum Kauf anreizen. Aber früher wirksame Methoden scheinen mittlerweile an Zugkraft verloren zu haben. Wie geht es weiter? Welches Ende nimmt der Kampf um den einzelnen Käufer? Das Problem haben ja nicht nur die Händler hier im Lande, viel stärker betroffen sind die Kollegen in Südeuropa, wo der Neuwagenmarkt teilweise ganz zum Erliegen kam. Ebenfalls betroffen sind die Hersteller, welche keinen Zugang zum asiatischen Raum haben, genannt seien hier besonders Opel, Peugeot und Fiat. Während einige Produzenten noch vom Export beflügelte satte Gewinne einfahren, klagen andere über Millionenverluste. Täglich! Kaum eine Woche vergeht, in der hier in Deutschland nicht von prominenten Händler-Insolvenzen berichtet werden muss. Die aktuelle Situation beschleunigt die Bereinigung des Branchennetzes. Einige tausend Markenhändler und ebenso viele markenfreie Betriebe werden in den nächsten Jahren aus finanziel-

len, aber auch aus nachfolgetechnischen Gründen die Werkstatttüre für immer schließen müssen. Ob es den verbleibenden Betrieben dann besser geht, bleibt abzuwarten.

Positive Gebrauchtwagenimpulse

Es gibt aber auch erfreuliche Nachrichten – von der Gebrauchtwagen-sparte. Das Geschäft mit den Besitzumschreibungen wuchs gegenüber dem Vorjahr um mehr als zwei Prozent. Ein Teil des GW-Wachstums ist sicher dem einen oder anderen Umstieg vom Neuwagen zum jungen Gebrauchten oder gar zur Tageszulassung zuzuschreiben.

Lange Standzeiten

Die Neuwagenabsatzschwäche liefert ja automatisch Impulse im Jungwagen- und Geschäftswagenbereich. Leider trüben auch hier schwache Margen das erfreuliche Absatzbild. Lange Standzeiten fressen die Bruttoerträge auf. Eine bekannte Tatsache, man kennt das. Es bleibt abzuwarten, ob wenigstens das Mengenziel, nämlich 6,9 Millionen Besitzumschreibungen wie im Vorjahr, erreicht werden kann.

BranchenMeldungen

12. Müritzlauf Alle gut in Form



Das Opel Team Schlingmann veranstaltet traditionell jedes Jahr den „Müritzlauf“, bei dem sich auch unser MultiPart-Verkaufsleiter Ingo Gehrman unter die Sportskanonen mischte und gemeinsam mit vielen weiteren lauffreudigen Sportskanonen erschöpft aber ehrenvoll das Ziel erreichte. Alle Teilnehmer trainieren ab sofort schon für den 13. Müritzlauf.



Die sichere Bank: das Aftersalesgeschäft Die Zukunft sichert die Werkstatt

Auf die Werkstatt ist Verlass! Auch wenn der Verkauf schwächelt, sorgt der Fahrzeugbestand für die „überlebensnotwendigen“ Erträge. Klar: Auch in diesem Bereich muss die Branche einen Rückgang hinnehmen, der Verlauf der Auftragseingänge spricht eine klare Sprache (siehe Grafik).

Trotz aller genannten Negativtrends hat das Aftersalesgeschäft eine gute Zukunft – vorausgesetzt man setzt auf die richtigen Strategien. Es gibt noch viele nicht ausgeschöpfte Umsatz- und Ertragschancen, so z. B. das Smart-Repair-Geschäft, der richtige Einsatz des aktiven Serviceverkaufs in der Dialogannahme und die konsequente Anwendung aller möglichen Fahrzeuggarantien, insbesondere die der Anschlussgarantie. Aktive Betriebe werden auch in sinkenden Märkten wachsen. Natürlich ist hier das Zusammenspiel von Verkauf und Werkstatt ganz besonders hervorzuheben – beide sind letztlich an langjährigen Kundenbeziehungen interessiert und die kann nur mit zufriedenen Kunden erreicht werden. Bleibt noch anzumerken, mit was man beste Kundenzufriedenheit besser herbeiführen kann als mit Garantien, die dem Kunden ein sorgenfreies Fahren mit kalkulierbaren Kosten ermöglichen.



Foto: WÜRTH

Auftragsentwicklung*

Jahr	Markenwerkstatt	Freie Werkstatt
2005	46,9	26,1
2006	47,1	25,5
2007	47,9	23,6
2008	45,5	27,0
2009	39,7	27,1
2010	43,3	28,6
2011	46,1	29,7
2012	43,4	30,9

* Werkstattaufträge in Mio Stck. p. a.

Quelle: DAT

Die Garantie nach der Garantie

Das Ergebnis der aktuellen Studie der *puls Marktforschung* lässt an Klarheit nichts zu wünschen übrig: Etwa 80 % aller repräsentativ Befragten Autofahrer/Innen erwarten beim Autokauf Angebote zur Anschlussgarantie. Weiter wurde bewiesen, dass derartige Offerten beim Verbraucher einen höheren Kaufanreiz ausüben als

Preisnachlässe. Ebenso ist belegt, dass Kunden mit Anschlussgarantie eine höhere Loyalität zur Werkstätte des verkaufenden Betriebes entwickeln als Kunden mit Fahrzeugen ohne Garantieverlängerung. Nutzen Sie deshalb die entsprechenden Angebote der MultiPart – sichern Sie Ihr Aftersalesgeschäft für die Zukunft.

MultiPart-Garantien für Gasanlagen

Fahrzeuge, die auf Gas umgerüstet werden, können zur Absicherung der Umrüstung eine MultiPart-Garantie erhalten.

A Umfang Motor	Garantie für Motorblock und Zylinderkopf, Kolben, Kolbenringe, Zylinderlaufbuchsen, Pleuel, Nockenwelle, Pleuel, Nockenwelle, Kipphebel, Stößel, Ein- und Auslassventile
B erweiterte Garantie	Wie Umfang A zzgl. Luftmassenmesser, Drosselklappe, Sensoren der elektronischen Gemisch-Aufbereitung, Einspritzventile, AGR-Ventil, Lambdasonde, Katalysator und Auspuffkrümmer



Ihr Kontakt zu MultiPart:
Telefon: 07822 8915-0
Telefax: 07822 8915-30
Mail: info@multipart.de,
www.multipart.de

10 Jahre Partnerschaft mit MultiPart

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen

An dieser Stelle danken wir ausgewählten Betrieben für eine langjährige Zusammenarbeit, die Zeuge dafür ist, dass die MultiPart Garantiekonzepte in den verschiedenen Autohäusern erfolgreich - und was in der heutigen Zeit besonders wichtig ist - dauerhaft erfolgreich umgesetzt werden. Wir möchten aber nicht versäumen uns bei allen Partnern zu bedanken, auch bei denjenigen die auf diese Seite nicht vorgestellt werden. Speziell denken wir auch den vielen Betrieben, die neue mit MultiPart zusammenarbeiten und geben unser Versprechen ab, dass wir alles daran setzen, werden um auch Sie in einigen Jahren unter der Rubrik „10 Jahre Partnerschaft und mehr“ vorstellen zu dürfen.

Autohaus Schlingmann, Waren Mitglied im Opel Champions Club



v. l. n. r.: Mathias Schlingmann, GF/Serviceleiter; Herr Bandelin, Opel Distriktleiter und Theo Schlingmann, GF/Verkauf

Autohaus Amthauer, Frankfurt 10 Jahre beste Zusammenarbeit



v. l. n. r.: Jürgen Urban, MultiPart und Uwe Amthauer

Autohaus Kleimeier, Lügde Herzlichen Dank für die Treue



v. l. n. r.: Thomas Schmeken, MultiPart und Herr Kleimeier

Diva-Automobile, Bielefeld 10 Jahre gelebte Kooperation



v. l. n. r.: Thomas Schmeken, MultiPart und Herr Turan

Autoservice Alexander Heidecke Herzlichen Dank an Autohaus Heidecke



v. l. n. r.: Jörg Richter, MultiPart und Alexander Heidecke, Chef

Autohaus Henkel, Löbau, Skoda Ein Jahrzehnt Partnerschaft



v. l. n. r.: Manuela Brandt, Verkauf; Uwe Henkel, Juniorchef; Gerda Henkel, Chefin; Jörg Richter, MultiPart und Silke Deichsel, Kundendienst

Autohaus Füllgraf, Neuruppin 10 Jahre Geschäftsbeziehung

Martina Warnig von MultiPart bedankte sich im Namen der MultiPart Garantie AG für die vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer kleinen Aufmerksamkeit bei Andreas Heidrich und Udo Gühlsdorf vom Autohaus Füllgraf.



v. l. n. r.: Andreas Heidrich, Martina Warnig, Udo Gühlsdorf

Autohaus Burnicki, Berlin 10 Jahre tolle Zusammenarbeit



v. l. n. r.: Peter Burnicki, Martina Warnig, Jessica Burnicki

Peter und Jessica Burnicki freuten sich über ein herzliches Dankeschön aus der Hand von Martina Warnig, MultiPart, für die vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit über nunmehr zehn Jahre.

Gelebte Partnerschaft

„Partnerschaft ist, wenn der Partner schafft“, so ein altes Sprichwort. Wir bei MultiPart definieren Partnerschaft im besten Sinne des Wortes: Miteinander schaffen und gemeinsam Mehrwert erzeugen! Dies ist ein Versprechen des gesamten MultiPart-Teams.



Waldemar Dixa, MultiPart

Autohaus Dröge, Extertal Dankeschön für 10 Jahre

Thomas Schmeken von MultiPart bedankt sich für die langjährige, erfolgreiche Zusammenarbeit.



v. l. n. r.: Thomas Schmeken, MultiPart und Herr Dröge

Gelebte Kundenbindung

Der Kunde erwartet heute vom Dienstleister bei Problemen oder Fragen rund um die Uhr Erreichbarkeit. Dabei kommt es nicht einmal darauf, in welcher Form diese Erreichbarkeit angeboten wird, ob es telefonisch, per eMail, Service-Hotline oder Web erfolgt. Wichtiger ist, diese Anforderung des Kunden zu kennen und dazu einfache, verständliche Lösungen anzubieten, denn ist der Kunde überfordert, verliert er schnell das Interesse.

Mit Kundenbindung kann nur rechnen, wer im Wettbewerb steht.



Ulrike Rudagow, MultiPart

Lehrlinge werden in den nächsten Jahren knapp

Der demoskopische Wandel trifft Werkstätten mit voller Wucht

Stellen Sie jetzt die Weichen für die Zukunft Ihres Service-Teams

Sorge um den Nachwuchs tut Not. Bundesweit ist die Zahl der nicht studienberechtigten Schulabgänger bis zum Jahr 2020 stark rückläufig, insbesondere trifft dies auf die neuen Bundesländer zu. „Die Betriebe sollten gezielt und früh nach Talenten suchen. Der beste Schüler muss dabei nicht immer der geeignetste sein“, sagt Birgit Behrens, Geschäftsführerin Berufsbildung beim Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK).

Der Kfz-Mechatroniker ist und bleibt der beliebteste Ausbildungsberuf im Handwerk.

Obwohl zurzeit ca. 90.000 junge Menschen in den sechs Berufen des Kfz-Gewerbes ausgebildet würden, ist der demografische Wandel nicht aufzuhalten. Sinkende Schülerzahlen an Haupt- und Realschulen verkleinerten die Gruppe junger Menschen, um die sich auch viele andere Ausbildungsbranchen bemühen.

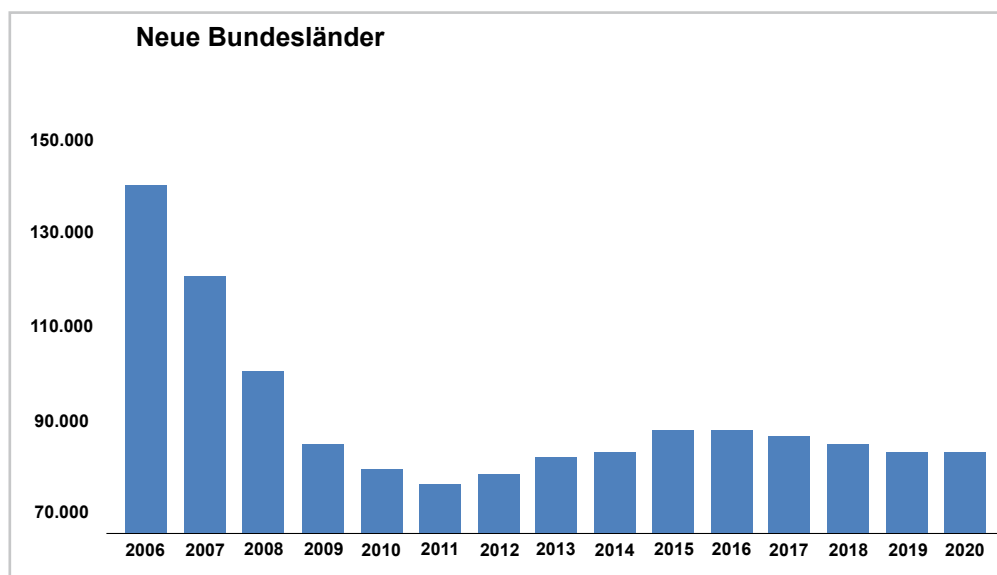
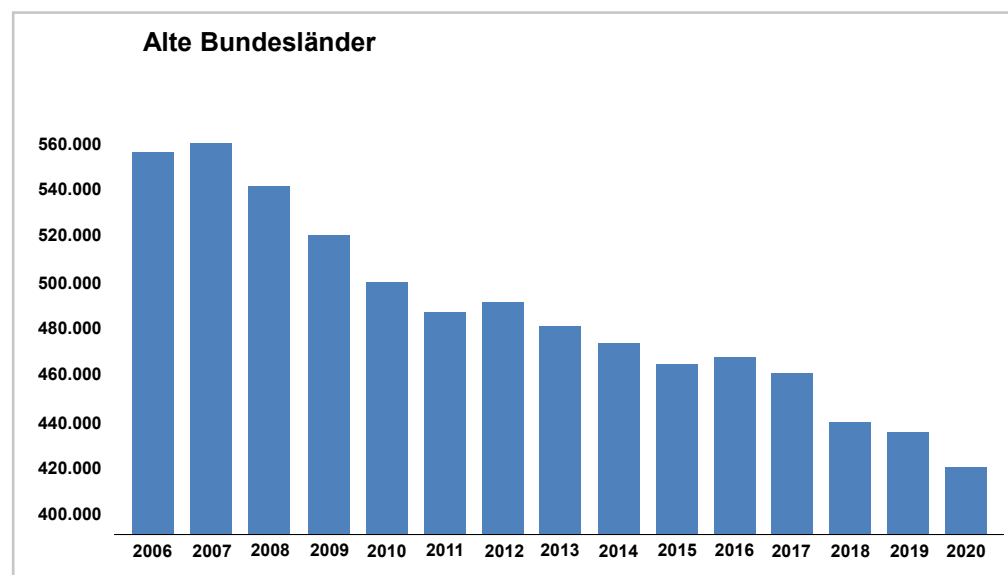
Die heutigen Auszubildenden sind

die Eckpfeiler im Service der Zukunft. Viele Betriebe tun sich jetzt schon schwer, die offenen Monteurstellen mit fachkundigem Personal zu besetzen, und viele Lehrstellenangebote bleiben ohne Bewerber unbesetzt. Die Suche und Förderung des Nachwuchses in den vielfältigen Kfz-Berufen ist absolute „Chefsache“! Soll ein Ausbildungsplatz richtig besetzt werden, so müssen geeignete Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Eine systematische Bewerberauswahl ist dabei von

entscheidender Bedeutung, denn eine abgebrochene Ausbildung ist meist die Folge eines nicht geglückten Auswahlprozesses.

Die Auswirkungen der Altersentwicklung in der deutschen Bevölkerung werden jetzt schon deutlich sichtbar: Über das „Rentenproblem“ wird heftig diskutiert, der „Fachkräftemangel“ ist in aller Munde und dass seit einigen Jahren zu wenig Bewerber für die offenen Lehrstellen vorhanden sind, ist allgemein bekannt, findet aber in der

Öffentlichkeit scheinbar wenig Beachtung. Fehlende Auszubildende bei gleichzeitigem Fachkräftemangel führt in Summe zu erheblichen Verzerrungen. Es gibt heute schon Kfz-Werkstätten, die Kundenaufträge nicht mehr abarbeiten können, weil Hebebühnen nicht mit Produktivkräften besetzt werden können. Die Aushilfe mit Leiharbeitern etc. kann keine Dauerlösung sein, der Kunde erwartet trotz aller personellen Probleme der Betriebe qualitativ beste Leistungen.



Quelle: Statistisches Bundesamt (StBA), Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

Auszubildende aktiv suchen



Lehrstellenbewerber werden knapp

Zur mittelfristigen Zukunftssicherung müssen jetzt aktiv Auszubildende gesucht werden. Von „Schnupperangeboten“, Praktikumsstellen bis hin zur gezielten Imagebildung über Zeitungsartikel oder Facebook-Postings müssen alle Register gezogen werden. Auch eine interne Kampagne „Lehrlinge werben Lehrlinge“ mit Prämienauslobung, kann zum Erfolg führen, verkehren Ihre aktuellen Auszubildenden ja in gleicher Gesellschaft. Falls das Betriebsklima in Ihrem Betrieb stimmt, können Sie über eine gute PR und Empfehlungen sicher Ihre Wunsch-Azubis finden.

Die Sorge tut Not, vor allem in den strukturschwachen Grenzregionen zu Polen. Schon jetzt hat sich im Raum Cottbus die Zahl der Schulabgänger seit 2007 fast halbiert. Gerhard Surk, Geschäftsführer der Kfz-Innung, kennt die prekäre Situation: „Jeder zehnte Betrieb sucht Auszubildende.“ Auch qualitativ müssen die Firmen Abstriche machen. „Selbst Schulabgänger mit Note 4 bekommen be-

gehrte Lehrstellen. Das bedeutet viel Arbeit und Verantwortung für die Kollegen.“

Fazit:

Die Lehrlinge werden künftig rar, man muss sich aktiv um den Nachwuchs bemühen. Wer dies versäumt, wird künftig Probleme haben, die notwendigen Personalkräfte im Service vorhalten zu können.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie hier:



www.autoberufe.de

Kfz-Nachwuchs vergibt gute Noten

Gute Zensuren haben die Auszubildenden des Kfz-Gewerbes den Werkstätten und Berufsschullehrern erteilt. Dies ist das Ergebnis einer jetzt veröffentlichten Zufriedenheitsstudie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes.

Im Rhythmus von drei Jahren werden insgesamt 2.000 Kfz-technische und kaufmännische Azubis zur Berufswahl, der überbetrieblichen und betrieblichen Ausbildung sowie zum Berufsschulunterricht befragt.

Der Großteil von ihnen fühlt sich demnach in seinem Ausbildungsbetrieb gut aufgehoben. 80 Prozent der technischen und 78 Prozent der kaufmännischen Azubis sind entweder „sehr

zufrieden“ oder „zufrieden“.

Auch die Qualifikation der Berufsschullehrer ist aus Sicht der technischen Auszubildenden weiter gestiegen: Während im Jahr 2009 83 Prozent der Lehrer für ihre Kenntnisse auf dem Gebiet der Kfz-Instandhaltungstechnik ein „sehr gut“ oder „gut“ erhielten, waren es 85 Prozent im Jahr 2012.

Trotz der wirtschaftlich unsicheren Lage in Europa sehen 79 Prozent der technischen Auszubildenden weiter optimistisch in die Zukunft. Mit Blick auf die technischen Fahrzeugentwicklung und den damit verbundenen Anforderungen schätzen sie ihre Chance hoch ein.



Foto: ZDK

Schwäbische Familien-Power

Das Autohaus Listle in Augsburg und Günzburg

„Beste Qualität und bester Service seit über 100 Jahren“, das ist der Slogan des schwäbischen Familienbetriebs Autohaus Listle in Augsburg mit Filialen in Günzburg. Wer so lang in diesem Geschäft besteht, muss führender Meister in Sachen Qualität und Kundenorientierung sein.



Helmut Drexel von MultiPart betreut das Autohaus Listle seit vielen Jahren in allen Belangen der Fahrzeuggarantie und Kundenbindungsinstrumente

mit dem Verkauf von Zweirädern begonnen hatte, startete man 1958 als Renault Händler mit dem Automobilgeschäft. 1997 wurde die „Auto-Galerie“ gebaut, dann folgte die Übernahme von Dacia und nun seit 2011 ergänzt Hyundai das Fahrzeugangebot. Das kann man nur schaffen, wenn die Kunden die Zuverlässigkeit spüren und das notwendige Vertrauen zum Autohaus entwickeln. Auch mit diesen Marken steht man an „Schwabens Spitze“. Über 70 Mitarbeiter/Innen sorgen dafür, dass man diese „Pole Position“ auch weiter behält.

In Sachen Garantie pflegt man schon seit vielen Jahren die Partnerschaft zu MultiPart. Wir bedanken uns hier sehr herzlich für das Vertrauen und für das konstruktive Miteinander.

Die Kundenzufriedenheit steht an erster Stelle“, das ist die glaubhafte Strategie der Geschäftsleitung, bestehend aus Fritz Listle und Junior Oliver Listle. So wurde das Unternehmen, das 1870 durch Josef Mayer als Schmiede am Predigerberg in Augsburg gegründet wurde, im Lauf der Jahre zu Schwabens größtem Renault-, Dacia- und Hyundai-Händler. Nachdem man 1927



Fritz Listle, Geschäftsführer



Oliver Listle

Herzlich willkommen bei MultiPart

Autohaus Grethel nutzt das Garantie-Konzept

Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit gehören zu den Service-Maximen des Autohauses Grethel, mit drei Marken: Ford, Volvo und Citroen, an den Standorten: Baden-Baden, Bühl und Gaggenau-Ottenau. Seit vielen Jahren bietet das engagierte Mitarbeiter-Team nicht nur beste Beratung beim Neu- und Gebrauchtwagen-

verkauf, es wird darüber hinaus den Kunden erstklassiger und zuverlässiger Service geboten.

Mit dem MultiPart-Garantiekonzept genießen die Kunden des Autohauses Grethel nun alle Vorteile des sicheren Fahrzeugkaufs mit bevorzugtem Aftersales-Service. Das MultiPart-Team wünscht alles Gute und weiter viel Erfolg.



Autohaus Grethel, Ford in Baden-Baden

50 Jahre Autohaus Hilgert, Salzgitter

MultiPart gratuliert zum Jubiläum



Das Mehrmarken-Autohaus Hilgert, früher BMW, ist heute ein erfolgreicher EGA-Vertriebspartner und bietet seinen Kunden ein breites Spektrum an Neu- und Gebrauchtfahrzeugen inklusive MultiPart-Garantie und ei-

nen excellenten Service. Wir gratulieren und wünschen weiter viel Erfolg. Weitere Informationen zum Konzept von Autohaus Hilgert finden Sie hier: www.autohaus-hilgert.de



v. l. n. r.: Uwe Hilgert und Thomas Schmeken, MultiPart

Autofahrer sind mit der Arbeit der deutschen Kfz-Werkstätten zufrieden

AutoScout24 hatte über 1.000 Autofahrer/Innen zur Zufriedenheit mit der Arbeit der deutschen Werkstätten befragt und in dieser repräsentativen Umfrage ein klares Ergebnis erzielt: 72 % aller Befragten urteilten mit sehr gut oder gut, 16 % gaben ein „befriedigend“ ab und nur ein kleiner Rest urteilte mit ausreichend bis ungenügend.

Kompetenz und Gründlichkeit sind den deutschen Werkstattkunden am wichtigsten. Der Umfrage zufolge legten die Autofahrer in erster Linie Wert auf Fachwissen bei den Werkstattmitarbeitern. An zweiter Stelle kommt die Genauigkeit. Die Verlässlichkeit des Anbieters landete auf Rang drei. Auf den nachfolgenden Plätzen: Schnelligkeit und geringe Wartezeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit, das Angebot von Zusatzleistungen. Renommee und Bekanntheit des Anbieters werden weniger Bedeutung zugeschrieben und nehmen den letzten Platz ein.

Internet gewinnt an Bedeutung

Eine gute, umfassende und glaubwürdige Präsentation der Werkstatt im Internet ist vor allem jüngeren Kunden wichtig, ebenso die Möglichkeit der

Online-Terminanmeldung.

Kostentransparenz ist wichtig

90 Prozent der Werkstattbesucher erwarten, dass ihnen offen und ehrlich gesagt wird, welche Kosten auf sie zukommen. Genauso viele erwarten, dass beim Abholen des Fahrzeugs keine böse Überraschung in Form höherer Kosten auf sie wartet. Auch schätzen es die Befragten, auf anstehende Services wie eine fällige Haupt- und Abgasuntersuchung oder einen Zahnriemenwechsel hingewiesen zu werden (82 Prozent). Ein besonders günstiges Angebot zu erhalten wünschen sich 69 Prozent der Befragten. Hier ist der Unterschied zwischen Frauen und Männern besonders groß: Im Gegensatz zu 63 Prozent der Männer legen 76 Prozent der Frauen Wert auf preiswerte Offerten.



Kostentransparenz ist besonders wichtig, die Kunden wollen wissen, was auf sie zukommt (Foto: WÜRTH).

Nutzen Sie die Garantiekonzepte von MultiPart zur dauerhaften Sicherung Ihres Autohauses.

Kundenwunsch: Qualität geht vor Preis!

Die Marktforscher von pulS haben im Auftrag von AutoScout24 nachgeforscht, wie der Werkstattkunde von heute „tickt“, welche Bedürfnisse im Zusammenhang mit dem Automobil-Service bestehen.

Kfz-Werkstätten, die bisher nur über den Preis Kunden gewinnen und dauerhaft halten wollten, liegen scheinbar falsch. Wie die Studie „Marktpotenziale im Werkstattmarkt“ des Marktforschungsinstitutes pulS herausgefunden hat, ist für über 55 Prozent der Autofahrer die Qualität der Arbeitsleistung wichtiger als nur der Preis. Nur knapp 13 Prozent haben ausschließlich den Rechnungsbetrag im Blick, die restlichen haben keine besonderen Präferenzen. Während das Qualitätsbewusstsein bei Haltern von Neufahrzeugen deutlicher ausgeprägt ist, steigt die

Preissensibilität mit dem zunehmenden Fahrzeugalter an, doch selbst bei Haltern von Fahrzeugen, die älter als sechs Jahre sind, bleibt die Qualität der Werkstattarbeit im Vordergrund. Dr. Konrad Weißner von der pulS Marktforschung zum Ergebnis der Studie: „Der Servicemarkt ist ein qualitätsorientierter Markt.“

Faktoren für mehr Kundenzufriedenheit

Qualität und Zuverlässigkeit der Arbeiten, Schnelligkeit der Reparatur und Einhalten des Kostenvoranschlags sind in den Augen der Kunden ein MUSS! Erst im Mittelfeld

rangiert das Preisniveau. Die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs und die örtliche Nähe der Werkstatt sind dagegen keine primären Wünsche für mehr Zufriedenheit, allerdings werden derartige Offerten positiv aufgenommen. Mit einer guten Organisation, freundlichen und kompetenten Mitarbeitern/Innen können Werkstätten also schon viel erreichen. Weitere Ergebnisse der Studie finden Sie unter: www.amz.de/marktpotenzial

Mit den MultiPart-Garantien beweisen Sie die von Ihnen gebotene Qualität.

Ihr erfolgreiches GW-Geschäft: Zahlen und Fakten

Mit den SOLL-Kennzahlen führen Sie Ihr GW-Geschäft zielorientiert

Für einige Betriebe ist das GW-Geschäft ständig mit roten Zahlen unterlegt, für andere ist es wiederum ein Profit-Center im wahrsten Sinne des Wortes.

Kennzahl GW-Garantie

Eine Ziel-Kennzahl ist noch zu erwähnen: die Garantiequote. Im Prinzip muss man diese mit 100 % ansetzen, jedes Fahrzeug mit noch bestehender Herstellergewährleistung bekommt eine NW-Anschlussgarantie mit an Bord, alle anderen eine GW-Garantie von MultiPart.

SOLL-Kennzahlen Gebrauchtwagen			
1. Ziel-Bruttoertrag:		6. Ziel-Beschaffungsquote:	
• Absatz PKW-GW an Endverbraucher	> 12 %	• PKW-NW/PKW-GW	20 %
• Absatz PKW-GW an Handel	> 10 %	• PKW-GW/PKW-NW	30 %
• Absatz PKW-GW an Verschrottung	> 10 %	• Zukauf	50 %
• Absatz gesamt	> 10 %	• Gesamt	100 %
2. DB III	> 3 %	7. Maximale Kosten/Standtag	13 – 16 €
3. Umschlag PKW-GW-Bestand p. a.	> 6	8. Kosten des technischen Aufwands/Instandsetzung PKW-GW	190 €
4. Durchschnittliche Standzeit	< 60 Tage	9. Kosten der optischen Aufbereitung PKW-GW	130 €
5. Finanzierungsquote	> 50 %	10. PKW-GW-Finanzierungsquote	> 50 %

Fachbuchempfehlung



Servicezentrum Dialogannahme

von Prof. Hannes Brachat und Erwin Wagner beschreibt das Dialogannahme-System aus allen Blickwinkeln: „planen, bauen, profitieren“ verspricht der Untertitel.

Weitere Inhalte:

1. Das Serviceteam organisieren
2. Prozessorganisation
3. Aktiver Serviceverkauf
4. Serviceteam-Führung

Erscheinungstermin August 2013

Preis: 69,- € zzgl. MwSt.

Bestellung:

AUTOHAUS Verlag, München

Telefon: 0180 5251625

www.autohaus-online.de



In der AUTOHAUS-Studie „Automobilservice 2025 – Entwicklungslinien im Servicegeschäft der Zukunft“, die in Kooperation mit Prof. Dr. Stefan Reindl vom Institut für Automobilwirtschaft Geislingen entstand, werden der Service auf Basis der unterschiedlichen Interessengruppen analysiert und fünf Serviceszenarien entwickelt.

Preis: 29,90 € zzgl. MwSt.

Bestell-Nr. 225013

AUTOHAUS Verlag, München

Telefon: 0180 5251625

www.autohaus-online.de

Gebrauchtwagen-Fremdfabrikate ohne Risiko eintauschen? Mehr Sicherheit mit dem MultiPart GW-Check für Ihr Gebrauchtwagengeschäft

Das GW-Geschäft glänzt nicht gerade mit üppigen Erträgen. Bis zur endgültigen Abrechnung beeinflussen viele Komponenten - so z. B. die Standzeitenkosten und die Wertminderung - das endgültige Ergebnis. Umso wichtiger ist es, die planbaren Werte, so z. B. die Kosten der technischen Instandsetzung, im Griff zu haben. Das wichtigste Instrument dazu ist der genaue Fahrzeug-Check zur Erkennung der technischen Mängel bei der Hereinnahme als Basis der Ankaufskalkulation. Alles, was hier versäumt wird, zerstört die GW-Rendite. MultiPart bietet Ihnen den GW-Check ©-Service. Hier können Sie alle Marken und viele Modelle nach Stärken und Schwächen überprüfen und so Ihren Eintausch-Check verfeinern. Hinschauen, worauf es ankommt!



Der GW-Check auf der MultiPart-Homepage

GW-Check© exklusiv bei MultiPart

Wählen Sie auf GW-Check© die Marke und dann den entsprechenden Fahrzeugtyp und informieren Sie sich über die individuellen Schwachstellen des Fahrzeugs. Die Datei wird ständig ergänzt und vervollständigt - und Sie gewinnen mehr Sicherheit bei der GW-Bewertung.



Viele Marken und Typen finden Sie im GW-Check©

Bekannte Mängel, Schwächen im Betrieb und Verkaufsargumente

Für den Fahrzeugeintausch oder -ankauf ist es natürlich wichtig alle Schwächen, auch bei den weniger bekannten Fremdfabrikaten, zu erkennen. In dieser Rubrik finden Sie die im Laufe der Jahre von verschiedenen Quellen veröffentlichten Ergebnisse von Fahrzeugtests. Checken Sie die dabei gewonnenen Erkenntnisse zu Motor, Bremsen, Getriebe, Fahrwerk, Elektrik u. v. a. m. und verfeinern Sie damit Ihre technische Bewertung. Zusätzlich gibt es noch Argumente für den Verkauf!



Technische Mängel, unvorteilhaftes Fahrverhalten und Verkaufsargumente

Die MultiPart-Gebrauchtwagengarantie

Wer sich heute ein gebrauchtes Auto kauft, gibt hierfür mehrere tausend Euro aus. Während niemand ein Neufahrzeug ohne Garantie kaufen würde, macht man sich beim Gebrauchten häufig weniger Gedanken zur Garantie. Dabei kos-

tet die Garantie nur wenig Geld und bietet umfassende Sicherheit vor nicht vorhersehbaren Reparaturen. Für fast alle Fahrzeuge kann eine Gebrauchtwagen-Garantie angeboten werden, gerne auch für mehrjährige Garantielaufzeiten.

Mit der **1-Jahres-Garantie** können alle Fahrzeuge bis zu einem Alter von 12 Jahren bis max. 150.000 km Laufleistung bei Abschluss versehen werden.

Mit der **2-Jahres-Garantie** können Fahrzeuge bis zu einem Alter von sieben Jahren und einer Laufleistung von max. 100.000 km bei Ab-

schluss ausgestattet werden.

Mit der **3-Jahres-Garantie** können Fahrzeuge bis zu einem Alter von sechs Jahren und einer Laufleistung von max. 80.000 km versorgt werden.

Ausnahmeregelungen sind auf Anfrage möglich, auch eine **5- bzw. 10-JahresGarantie** gibt es bei MultiPart.

Automobilmarkt Schweiz

Im ersten Halbjahr 2013 deutlich im Plus



Nachdem 2012 für die Schweizer Garagisten schon ein erfreuliches Absatzjahr war, liegt man bei den Eidgenossen auch 2013 auf Kurs. Minus 11,8 Prozent im ersten Halbjahr und gar minus 27,6 Prozent im Monat Juni, sieht das Ergebnis im ersten Monat katastrophal aus - ist es aber nicht. Grund: Im letzten Jahr wurden wegen der Einführung der CO₂-Sanktionen ab dem 1. Juli im Juni möglichst viele Lagerfahrzeuge mit hohen CO₂-Emissionen immatrikuliert. Dieses einmalige Ereignis hat im Juni 2012 zu einem extrem hohen Resultat geführt. Nach 2012 und 2011 liegt das laufende erste Halbjahr mit 156.305 Personenwagen auf dem dritten Rang im Vergleich der letzten 10 Jahre. „Damit liegen die Verkaufszahlen nach wie vor auf gutem Kurs“, kommentiert auto-schweiz Präsident Max Nötzli die aktuellen Zahlen und fügt hinzu, „die von auto-schweiz für 2013 prognostizierten 295.000 Einheiten sollten erreichbar sein.“ Ebenso erfreuliche Daten liefert das GW-Geschäft. Mit 429.185 Halterwechseln liegt der Occasionshandel mit 2,6 % über dem Vergleichszeitraum 2012.

zahlen nach wie vor auf gutem Kurs“, kommentiert auto-schweiz Präsident Max Nötzli die aktuellen Zahlen und fügt hinzu, „die von auto-schweiz für 2013 prognostizierten 295.000 Einheiten sollten erreichbar sein.“ Ebenso erfreuliche Daten liefert das GW-Geschäft. Mit 429.185 Halterwechseln liegt der Occasionshandel mit 2,6 % über dem Vergleichszeitraum 2012.

Quelle und weitere Informationen:

auto-schweiz
 Telefon: 0041 31 3066565
 m.noetzli@auto-schweiz.ch
 www.auto-schweiz.ch
 www.cleverunterwegs.ch

Neuwagenmarkt Schweiz – Top 10

Marke	Marktanteil
VW	12,5 %
Audi	6,6 %
BMW	6,5 %
Mercedes-Benz	5,6 %
Skoda	5,4 %
Ford	5,0 %
Opel	4,8 %
Renault	4,3 %
Toyota	4,2 %
Peugeot	3,9 %

Der Schritt zur Normalität

Die PKW-Neuzulassungen gehen kontinuierlich zurück. Nach Jahren der künstlich aufgeblähten Rekordneuzulassungen ist eine gewisse Normalisierung eingetreten. Nach heutigem Stand wird 2013 kein gutes, aber akzeptables Kfz-Jahr.

„Geht's bis Ende des Jahres so weiter wie bisher, liegen wir bei 320.000 Neuzulassungen (kumuliert bis Juni 2013: 171.204). Und das ist in jedem Fall akzeptabel.“ Josef Schirak und Gustav Oberwallner vom Bundesgremium des Fahrzeughandels sprechen von „Rückgängen, aber von keinem Horror-Szenario.“ Der Tenor: „Die Normaljahre sind wieder da.“

Einzelhandelssprecher Josef Schirak weist darauf, dass der Endverbraucher heute ein Automobil zum selben Preis wie vor vielen Jahren, mit deutlich besserer Ausstattung, erhalte. Schirak appelliert angesichts der sinkenden Neuzulassungen einmal mehr an die

Automobilhändler, die Erträge im Auge zu behalten. Stückzahlen allein seien keine Heilsbringer.

Gute Nachrichten sind in punkto Gebrauchtwagen zu vermehren.

Der allgemeine Tenor in Bezug auf das so wichtige Werkstattgeschäft, das ja häufig die geringe Umsatzrendite beim Neuwagenverkauf zu kompensieren hat, ist ähnlich. Nach einem eher schwachen Jahresbeginn kommt das Geschäft nun in Fahrt. Fazit: Das Geschäft mit dem Automobil und allem drumherum wird am Ende des Jahres zwar kein Berauschendes, aber jedenfalls ein Akzeptables gewesen sein.



Gebrauchte mit Garantie bilden auch in Österreich eine gute Geschäftsbasis.

Österreich: Pleitenrekord in der Kfz-Branche

Die Bank Austria teilt in ihrem Branchenbericht mit, dass 2012 die Umsätze im Kraftfahrzeughandel um vier Prozent auf 23,4 Milliarden Euro schrumpften (?). Im Vorjahr ist nicht nur der Umsatz im Kfz-Handel, sondern es sind auch die Werkstattumsätze um rund vier Prozent gesunken, mit denen in der Vergangenheit die schwache Entwicklung im Handelsbereich sehr oft kompensiert werden konnte.

Insolvenz-Rekordwert

Die Insolvenzen in der österreichischen Kfz-Branche sind 2012 auf einen Rekordwert gestiegen. Wie aus einer Statistik des Gläubigerschutzverbands KSV 1870 hervorgeht, meldeten 227 Unternehmen Insolvenz an. Voraussichtlich werde der Fahrzeughandel 2013 ein weiteres Minus verbuchen, so die Experten der Bank Austria. Der Rückgang der PKW-Neuzulassungen werde sich vermutlich ungebremst fortsetzen. Im Jahresdurchschnitt sei ein Minus von vier bis fünf Prozent zu erwarten.

Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim
 Redaktion: Ulrike Rudagow
 Idee, Text, Bild, Realisierung: www.mdw-wagner.de
 Druck: www.rothe-druck.de
 Bilder: Fotolia, Würth, MultiPart Garantie AG
 „pluspunkte“ erscheint pro Jahr mit zwei Ausgaben (ohne Rechtsanspruch)
 Alle Beiträge sind sorgfältig recherchiert, dennoch kann für den Inhalt keine Haftung übernommen werden.



Ihr Partner für
 Gebraucht-,
 Neuwagen- und
 Anschlussgarantie-
 systeme