

pluspunkte

Ausgabe 2/2014



Fakten und Prognosen für 2015
Seite 2



Neu: das MultiPart-Servicepoint-Netz
Seite 2



Das Eigengarantie-Konzept als Strategie
Seite 3



Aftersales und GW-Impulse für 2015
Seite 4

Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe der pluspunkte.

Zum Jahresende mehren sich doch die positiven Stimmen: „Es war ein gutes Autojahr“, so liest man. „Es wird auch 2015 relativ gut“, sagen die Branchengurus. Nun, was zählt ist das, was übrig bleibt. Lassen wir uns nicht blenden - wenn Umsatzrenditen von etwas mehr als 1 % in unserer Branche gut heißen werden, dann stimmt etwas nicht. Jeder weiß, dass derartige Ergebnisse nicht auskömmlich sind. Gerade im NW-Geschäft entsteht durch die Überproduktion der Hersteller ein enormer Preisdruck, der mangelnde Erträge beim Händler zur Folge hat. Die Strategie muss also die Ertragssicherung sein! Dies ist im Aftersalesbereich insbesondere durch kundenbindende Maßnahmen möglich und natürlich im GW-Geschäft durch ein kluges Sortiments- und Kostenmanagement. Wir bei MultiPart bieten Ihnen dazu „bestes Handwerkszeug“. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen gemeinsam mit meinem gesamten Innen- und Außendienst-Team beste Geschäfte für 2015 und eine Fortsetzung der positiven Partnerschaft. Ihr Waldemar Dixa



Automobilgeschäft 2015 - Zahlen, Daten, Fakten

Der Ausblick für das kommende Geschäftsjahr: Neuwagen, Gebrauchtwagen, Aftersales, Ersatzteile

Die bange Frage: „Wie wird's Autogeschäft im kommenden Jahr in Deutschland?“, geht wieder um. Wie entwickelt sich der PKW-Absatz neu und gebraucht? Was wird aus der Ertragsperle Aftersales? Um eine möglichst treffende Aussage machen zu können, muss man zuerst einen Blick auf die gesamtwirtschaftliche Entwicklung werfen. Grundsätzlich kann man zu 2015 sagen: Stabile Konjunktur! Im NW-Markt ist moderates Wachstum möglich. Stabilität im GW-Geschäft und marginale Einbußen im Aftersalesbereich.

Im Neuwagengeschäft setzt die Branche auf ein moderates Plus. Nachdem 2014 von einer Schwäche - trotz vielfältiger Verkaufsaktionen mit Rekordrabatten - der privaten Nachfrage geprägt war, baut man 2015 speziell auf diese Zielgruppe. Dafür sprechen folgende Fakten:

Überalterter PKW-Bestand

■ Mittlerweile gibt es einen PKW-Auftragsstau, die Fahrzeuge auf Deutschlands Straßen werden immer älter (zurzeit > 8 Jahre), der Ersatzbedarf birgt großes Potenzial in sich.

Überproduktion hält an

■ Die Überproduktion der Hersteller wird auch 2015 für die Kunden zu vielen reizvollen Rabattaktionen, wie z. B. Tageszulassungen, Werkswagenangebote u. v. a. m. führen. Viele neue Modelle mit attraktiven Preisen schaffen Kaufimpulse und beleben das Geschäft.

Zinsniveau fördert Privatkonsum

■ Das Sparbuch „schwächelt“, das kann zu mehr Konsum und geringem Spar-



Die Voraussetzungen für ein gutes Autojahr sind gegeben (Foto: Fotolia).

verhalten führen. Die Autobranche kann zu den Gewinnern zählen.

Die stabile gesamtwirtschaftliche Situation

■ Arbeitslosigkeit und Inflation werden weiter auf niedrigem Niveau verharren.

Mehr Kaufkraft durch niedrige Ölpreise

Das erfreuliche niedrige Öl-Preisniveau scheint anzuhalten.

Alles in allem gesehen verspricht 2015 ein gutes Jahr für die private Nachfrage und Investitionen zu werden.

MultiPart Garantie AG

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



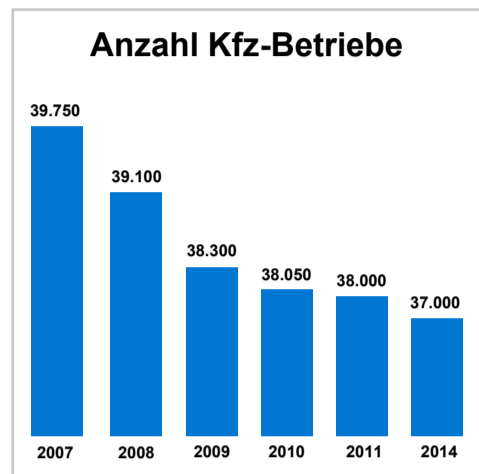
Seestraße 91
CH-6052 Hergiswil
Telefon: 0041-632 69 90
info@multipart.ch
www.multipart.ch



Das gesamte MultiPart-Team wünscht Ihnen, Ihren Mitarbeitern/Innen und Ihren Angehörigen erholsame Feiertage, dazu Gesundheit, Glück und Erfolg im neuen Jahr.

2015

Was bewegt die Branche im kommenden Jahr?



Quelle: ZDK

Die rückläufige Entwicklung der Markenbetriebe wird sich weiter fortsetzen. 1990 hatten wir in Deutschland noch ca. 50.000 Kfz-Betriebe, 2014 waren es 37.000 (davon ca. 16.000 Markenbetriebe, geführt von ca. 7.000 Unternehmen). Mittelfristig werden weitere Standorte geschlossen, die Hersteller und Importeu-

re wollen die Netze reduzieren. Trotz der reduzierten Konkurrenz der Handelsbetriebe wird sich der scharfe Wettbewerb fortsetzen, was weiterhin unzureichende Renditen verursacht.

Positive, wirtschaftliche Aussichten
Trotz der günstigen, gesamtwirtschaftlichen Situation wird man im Automobilgeschäft vermutlich nur eine Gesamtumsatzrendite von 1 bis 2 % erreichen. Dies wird dazu führen, dass weitere Unternehmen aus diesem Markt ausscheiden werden. Andererseits verspürt man auch Optimismus: Investitionen in neue Betriebsstätten, zum Teil in zweistelliger Millionenhöhe, sprechen eine deutliche Sprache. Dazu wird es zu weiteren Konzernaktionen und Übernahmen kommen, Dello/Dürkop gilt als aktuelles Beispiel.



Wirtschafts-Check 2015 Damit können Sie rechnen

	2014	Prognose 2015
Bruttoinlandsprodukt	1,3	0,8
privater Verbrauch	0,9	1,1
Inflation	1,0	1,2
Anlage-Investition	3,1	1,7

Quelle: Deutsche Bank

Der private Verbrauch wird eine wichtige Stütze in 2015 sein. Lohn-erhöhungen und der Aufschwung am Arbeitsmarkt wird nochmals freundliche Impulse setzen.

Das MultiPart Servicepartner-Netzwerk - die WIN/WIN-Situation

Mit der Veränderung des Kundenkaufverhaltens im GW-Geschäft hat MultiPart dem Markt neue Impulse durch die Umsetzung einer Eigengarantie des Händlers in ganz Deutschland mittels eines flächendeckenden Netzes von Servicepartnern gegeben. Mit dieser Struktur forciert MultiPart den Aufbau eines Kfz-Partnernetzes, um eine kundenorientierte und qualitativ hochwertige Fahrzeug-Instandsetzung in den MultiPart-Servicepoints zu gewährleisten.

Kunden kaufen heute Gebrauchtwagen auch fernab vom Heimatort. Derart gekaufte, mit einer Eigengarantie ausgestattete GWs können nun auch im Schadenfall von einer Werkstatt, einem qualifizierten MultiPart-Servicepoint in Nähe des Wohnortes des Kunden instandgesetzt werden. Dieser Vorteil gilt z. B. auch dann, wenn der GW-Besitzer seinen Wohnort wechselt.

MultiPart will durch die neue Strategie seiner Eigengarantie-Partner vor teuren Überraschungen (diffuser Instandsetzungsaufwand) in Fremdwerkstätten bewahren.

Die Verwaltung der Eigengarantie-Rückerstattungen durch MultiPart ermöglicht so auch die Abwicklung

im Servicepoint-Netz, ohne dass der Händler seine Rückerstattungen auflösen muss.

Gegenwärtig gibt es rund 100 MultiPart-Servicepoints, der Anteil der Markenwerkstätten beläuft sich auf 70 Prozent. Das Ziel liegt Martin Steidle zufolge bei 300 bis 400 Partnerbetrieben, um den Endkunden in räumlicher Nähe einen Reparaturbetrieb anbieten zu können. Zumutbar sind den Angaben zufolge bis ca. 30 Kilometer Entfernung. Garantiennehmer haben die Möglichkeit, Werkstätten auf der MultiPart-Homepage nach Postleitzahl zu suchen.

„Andere Garantiegeber haben eine durchschnittliche Schadenhäufigkeit von ca. 39 Prozent und eine durchschnittliche Schadenssumme von rund 500 €. Bei MultiPart liegen die Häufigkeit bei 32,8 % bzw. der Schaden im Schnitt bei 370 €. Mit anderen Worten: Die MultiPart Garantie AG holt durch das eigene Werkstattnetz für die Partner über 130 € pro Schadenfall rein.“

Waldemar Dixa,
Vorstand MultiPart Garantie AG

Das Prozedere der Abwicklung ist klar strukturiert. Es genügt ein Telefonat,



in dem der/die MultiPart-Mitarbeiter/In alle notwendigen Informationen erfasst. Die Freigabe erfolgt dann umgehend. Nach Rechnungseingang erfolgt die Zahlung nach maximal fünf Werktagen. Zuverlässige Abwicklung, rasche Zahlung - die Prinzipien der MultiPart Garantieversicherung.

„Der Vorteil liegt darin, dass beide Partner, also der Eigengarantiegeber und der beauftragte Reparaturbetrieb, Vertragspartner sind. Das garantiert eine professionelle Abwicklung.“

Martin Steidle, Vertriebsdirektor MultiPart

Voraussetzungen für den MultiPart-Servicepartner

- bevorzugt Markenwerkstätten
- eigene Werkstatt
- 2 Hebebühnen
- Kfz-Meister
- aktuelles Diagnose-Test-Equipment
- positives Erscheinungsbild des Betriebes

Weitere Informationen
Telefon: 07822 8915-0

MultiPart intern

MultiPart ist der wahre Eigengarantie-Pionier

Die Händler-Eigengarantie wurde bereits 1990 von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) genehmigt und seit 1993 vermarktet. Mittlerweile setzen in Deutschland rund 3.500 Gebrauchtwagenhändler darauf. Die Garantieleistung umfasst den Bereich der Kfz-Technik. Ausgeschlossen sind üblicherweise die klassischen Schadenbereiche Karosserie und Lack, Smart-Repair und Glasschäden.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen dem klassischen Garantie-konzept und einem Eigengarantie-Modell ist die Zuordnung der Gelder. Im ersten Fall überweist der Gebrauchtwagenhändler die Zahlungen an eine Versicherungsgesellschaft, die im Topf der Solidargemeinschaft verschwindet. Bei der Eigengarantie bildet aber der Betrieb eigene Rückstellungen. Alternativ verwaltet der Garantiegeber das Geld. Im Schadenfall steht ein individuelles Reparaturbudget zur Verfügung.



Aushängeschild MultiPart-Garantie
Gelebte Qualität

Daraus ergeben sich vielfältige Vorteile: Befinden sich die Rückstellungen beim Händler, behält dieser Liquidität. Zudem herrscht Kostentransparenz, d. h. die Prämienhöhe richtet sich immer nach der individuellen Händler-Schadensquote.

Service-Marketing mittels Eigengarantie

Ein weiterer wichtiger Punkt: Eigengarantie-Verkäufer mit eigener Werkstatt betreiben ein effizientes Servicemarketing, steigern die Auslastung und erhöhen die Kundenbindung, die wiederum als Kernstrategie eines ertragreichen Aftersalesgeschäftes bezeichnet werden kann.

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

Beste Kundenbeziehungen durch Top-Fahrzeugqualität

Im Autohaus Sailer in Bermatingen-Ahausen, gegründet 1981, lebt man beste Qualität, die den Kunden unter anderem auch durch umfangreiche Garantien geboten werden. Man offeriert MultiPart-Garantien, wie z. B. die Garantieverlängerung, die Gebrauchtwagen-Garantien und Garantien für Gasfahrzeuge. Wie man vom Sailer-Team hört, ist man in der mittlerweile über 5 Jahre andauernden Zusammenarbeit mit MultiPart sehr zufrieden, insbesondere wird die akkurate und schnelle Abwicklung durch das MultiPart-Team hervorgehoben.

Das Qualitätsangebot „Gebrauchte mit Garantie“ ist Teil des Geschäftserfolges. Das GW-Sortiment umfasst auch viele Fahrzeuge im Segment II, in dem die Garantie ein vielseitiges, vertrauensbildendes Verkaufsargument darstellt. Zwölf Mitarbeiter/Innen stellen den Kunden in den Mittelpunkt und kümmern sich um Service und Verkauf.

Autohaus Sailer GmbH & Co. KG
Subaru, Citroën, Isuzu
88697 Bermatingen-Ahausen
www.autohaus-sailer.de



Ein Familienbetrieb mit Herz



Im Autohaus Sailer versteht man auch zu feiern

Erfolgreiche und langjährige Kooperation mit Renault

Seit vielen Jahren besteht eine erfolgreiche Partnerschaft zwischen der Renault AG in Brühl, deren Händlern und MultiPart, dessen Garantieleistungen unter dem traditionellen GW-Label „7 Sterne“ von Renault angeboten werden. Anlässlich eines Meetings bei der Renault AG in Brühl bestätigten die Renault Verantwortlichen und einige Renault Partner die gute, zuverlässige Zusammenarbeit mit MultiPart.



v. l.: Dino Blessing und Bernd Hertfelder



v. l.: Kurt Kirchmaier, Dino Blessing, Roland Kirchmaier



v. l.: Dino Blessing und Thomas Hasieber

Die „Vertrauens-Werkstatt“ Autohaus Ehret



v. l.: Rudolf Ehret, Michael Stricker und Thomas Ehret



Gelebtes Gebrauchtwagengeschäft im Autohaus Ehret

Michael Stricker, Geschäftsführer des Autohauses Ehret atmet durch: „Ein Jahr nach Eröffnung unseres weiteren Standortes in Künzelsau läuft alles rund, erste Stammkunden konnten bereits aufgebaut werden.“ Gemeinsam mit den Standorten Bretzfeld und Wüstenrot-Neuhütten „beackert“ man nun den gesamten Hohenlohe-Kreis, man hat sich hier als Gebrauchtwagen-Anbieter einen guten Namen gemacht.

GW-Suche nach Kundenwunsch

Besonders gut kommt bei den Kunden der Spezial-Service „Gebrauchtwagen nach Wunsch“ an, nachdem sich die Spezialisten im Autohaus Ehret auf die GW-Suche nach detaillierten Kundenwünschen machen und in kürzester Zeit den Interessenten passgenaue Angebote unterbreiten.



Probefahrt als Strategie

Ein Geheimrezept für den Erfolg lüftet Michael Stricker noch: „Wir bauen auf die Probefahrt! Fast alle Kunden kaufen das getestete Fahrzeug!“ Zum Fahrzeughandel kommt noch das umfassende Serviceangebot für alle Marken, gemäß den Herstellervorgaben unter Verwendung von Original-Ersatzteilen. Schnell, transparent und persönlich - so lautet das Motto des Hauses. Zur Verstärkung der Qualitätsstrategie arbeitet man im Autohaus Ehret erfolgreich mit den Garantieprodukten von MultiPart.

Autohaus Ehret GmbH
71543 Wüstenrot-Neuhütten
74626 Bretzfeld-Bitzfeld
74653 Künzelsau-Belsenberg
www.ehret-auto.de

Impulse aus dem Handel

Die Eigengarantie-Strategie vom Autohaus Zwerger in Ravensburg

Wie bekommt man GW-Kunden dauerhaft als Stammkunden in die Werkstatt? Diese Frage stellen sich viele Betriebe, nur wenige haben dazu eine wirksame Strategie entwickelt. Thomas Kraft, Verkaufsleiter des Ravensburger Autohauses, berichtet zu diesem Thema aus seiner Praxis.

Im Herbst 2012 hat Thomas Kraft von einem bis dahin klassischen Garantiemodell auf die Eigengarantie (Schadenquote 22 %) umgestellt. Man bildet dazu Rückstellungen im eigenen



„Wenn wir dem Kunden das Garantieversprechen geben, haben wir ihn während der Laufzeit auf jeden

Fall bei uns in der Werkstatt.“

Thomas Kraft,
 Verkaufsleiter Autohaus Zwerger,
 Impulsgeber für das Eigengarantie-Konzept

Haus, stärkt die Kundenbindung und fördert die Werkstattauslastung deutlich. Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung sind die konsequenten Prozesse bereits bei der Hereinnahme. Ein konsequenter Fahrzeug-Check mit kompromissloser Instandsetzung.

Viele Vorteile aus der Eigengarantie - Umsetzung mit MultiPart

- ständige Kostenkontrolle
- Management der Rückstellungen
- Beratung und Anpassung des Rückstellungsvolumens

■ Erstellung aller Unterlagen für das Finanzamt

■ Wegfall der Versicherungssteuer „Es war die richtige Entscheidung für uns, es wirkt sich in vielfältiger Art und Weise aus“, so Thomas Kraft.

„Der Verkauf eines Automobils ist nicht der Abschluss eines Geschäftes - es ist vielmehr der Beginn einer lang anhaltenden Kundenbeziehung.“
Henry Ford I.

Erfolgsfaktor Gebrauchtwagen & Aftersales

Das „Erfolgsduo“ im Autohaus heißt: Gebrauchtwagen plus Aftersales! Gelingt es, das „Profitcenter GW“ zu einem positiven Deckungsbeitrag III zu führen (Zielkennzahl 3 %) und wird mittels aktivem Service-Management das Aftersalesgeschäft erfolgreich geführt (Zielkennzahl > 20 % DB III), kann

man von einem positiven Gesamtergebnis ausgehen. Zwar ist in der Branche die Quersubventionierung von Aftersales zu Sales durchaus üblich, als Geschäftsstrategie kann man dies aber nicht mehr empfehlen: Jedes Profitcenter muss für sich profitabel sein.

ZDK und DAT erwarten für 2015 gute GW-Geschäfte

Noch liegen die GW-Kennzahlen für 2014 nicht letztendlich vor, man kann aber davon ausgehen, dass wieder etwa 7 Mio. Besitzumschreibungen erfolgen, dieses Ergebnis liegt nur knapp unter dem Rekord-Vorjahr (7,09 BU). Im 5-Jahresvergleich wurden die GW-Verkäufe um 15 % gesteigert. Für 2015 prognostizieren der ZDK und die DAT ein ähnliches Volumen für PKW. Positive Prognosen erfahren auch Motorräder und Transporter.

Prognosen zur GW-Nachfrage nach Segmenten

Die Nachfragesteigerung nach gebrauchten SUV scheint ungebrochen, ebenso im Plus sind die Minifahrzeuge, Kompaktvans und SUVs. Die Mittelklasse und Vans schwächeln dagegen weiter. Kleinwagen und Kompakte bewegen sich auf stabilem Niveau. Wie schon in der Vergangenheit wird auch künftig der GW-Erfolg wesentlich vom so genannten „aktiven, nachfragegerechten Zukauf“ abhängig sein. Die Aufgabe heißt: Befriedigung der Kundennachfrage! Die Akquise und Pflege der GW-Bezugsquellen, begonnen bei den Angeboten der Hersteller für Werkdienstwagen, Jahreswagen, Beschaffung

über on- und offline Auktionen, Leasinggesellschaften und viele andere Quellen ist alternativlos.

Segment II GW-Sortiment

Eine ganze besondere Aufmerksamkeit sollte man auf ein ausreichendes Angebot für Fahrzeuge ab 3 Jahre nach Erstzulassung legen. Hier ist die Nachfrage besonders groß, sie kann bislang vom Handel nicht genügend bedient werden. Ausgestattet mit einer Gebrauchtwagen-Garantie kann man in diesem Segment dauerhafte Stammkunden gewinnen.



Zielvorgabe für die GW-Standzeiten: 60 Tage max.!

Die Standzeit ist die kaum kalkulierbare Komponente im GW-Geschäft. Im Durchschnitt melden die Händler in diesem Jahr 101 Standtage, bis das Fahrzeug verkauft und der Umsatz in der Kasse landet. Dieser Wert weist darauf hin, dass durchschnittlich gesehen das GW-Geschäft immer noch defizitär ist. Gemäß

der Musterkostenrechnung sind selbst bei einem Bruttoertrag von 10 % bereits nach 60 Standtagen alle Erträge aufgebraucht, die Erfolgsrechnung wandelt sich zur Misserfolgsrechnung. Gemeinsam mit der Sortimentspolitik ist das Standzeiten-Management die große Herausforderung in diesem Geschäftsbereich.

Standkosten und Wertverlust pro Monat

Beispiel: Kalkulation für GW-Einkaufspreis von 15.000 Euro



Erfolgsgarant Aftersales

Service und Teile sichern den Autohausertrag

Das Aftersalesgeschäft ist das Kerngeschäft im Autohaus, es stellt die Überlebensbasis dar. Noch birgt es viele Chancen in sich, die genutzt werden können, um diese „Ertragsperle“ zum stabilen Fundament des Autohauses zu entwickeln.

Handelsmaxime im Aftersales 2015:

- **Maximale Kundenorientierung**, der Wettbewerb wird sich verschärfen, sichern Sie Ihre Kunden.
- **Optimale Kundenbindung** einerseits zu erreichen durch persönliche Kundenkontakte, aber auch die ideale

Nutzung von Fahrzeug-Garantien (die garantierte Werkstattauslastung!).

■ CRM-Management

Kontaktieren Sie Ihre Kunden. Erinnern Sie an fällige Serviceterminen: Jahresinspektion, HU, Saison-Checks, Rädereinlagerung.



Ertragsperle „Service“

Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim

Redaktion: Louisa Dixa

Idee, Text, Bild, Realisierung: www.mdw-wagner.de

Druck: www.rothe-druck.de

Bilder: Fotolia, 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

MultiPart Garantie AG, Im Leimenfeld 11, 77975 Ringsheim
Telefon: 07822 8915-0 Mail: info@multipart.de, www.multipart.de