

# pluspunkte

Ausgabe 1/2008

**Gut aufgestellt im Automobilgeschäft der Zukunft** Seite 2

**Strategie "garantierte Kundenbindung"** Seite 2

**EGA Einkaufsgruppe: Vorteile für alle** Seite 3

**Auto-Gasanlagen mit MultiPart-Garantie** Seite 3

## Herzlich willkommen zur neuen pluspunkte-Ausgabe

Kaum eine Gelegenheit wird ausgelassen, um Autofahrer, die mit Ihrer Mineralöl-, Öko-, Kfz-Steuer, und die darauf fällige Mehrwertsteuer jährlich zig-Milliarden in den Staatshaushalt einbringen, zu verunsichern. Kein Wunder, dass in Zeiten, sinkender Haushaltsbudgets und steigender Preise so manche Pkw-Neuanschaffung zurückgestellt wird. Ist die aktuelle Verlautbarung zur CO<sub>2</sub>-Steuer das letzte Wort? Wie soll man die jüngsten Wortspiele zur Pkw-Maut verstehen? Viele offene Fragen, die die Verbraucher verunsichern.

Der ZDK hat zum „ersten deutschen Fabrikathändler-Kongress“ (23. und 24. Oktober in Frankfurt/Main) aufgerufen. Die Branche soll Flagge zeigen und mit gemeinsamer Stimme sprechen.

Was bleibt für uns einstweilen zu tun? Mit voller Kraft den Markt ausschöpfen, das GW- und Servicegeschäft nach vorne treiben und alle Ertragschancen nutzen, die uns das Geschäft bietet. Wir von MultiPart stehen gerne an Ihrer Seite.

Herzliche Grüße, Ihr Waldemar Dixa



## NW- und GW-Geschäft unter Druck Die Zukunft gehört dem Service

Gerade werden die ursprünglichen, für 2008 erfreulichen Absatzprognosen für das NW- und GW-Geschäft revidiert. Absatzzahlen ähnlich wie die aus dem eher verhaltenen Vorjahr werden jetzt als realistisch eingeschätzt. Der optimistischen Einschätzung zu Jahresbeginn folgt nun die ernüchternde Realität. Der Fahrzeugabsatz lässt zu wünschen übrig und die mittlerweile veröffentlichte Umsatzrendite der Markenautohäuser, die im vergangenen Jahr etwa über null Prozent lag, vermiest der Branche die Laune. Wo soll in Zukunft das notwendige Geld verdient werden, fragen sich die Verantwortlichen in den noch verbliebenen Markenbetrieben, denen Professor Willi Diez (FH Geislingen) einen weiteren Rückgang auf unter 9.000 Betriebe schon in den nächsten zwei Jahren prophezeit. Mit welcher Strategie kann man nun zu den Gewinnern im künftigen Haifischbecken „Automobilgeschäft“ zählen?

Generell sagt man dem Automobil-Neuwagengeschäft für die kommenden Jahre nichts Gutes voraus: die Absatzprognosen sehen den Neuwagenmarkt in Deutschland teilweise sogar unter drei Mio. Erstzulassungen (siehe Grafik). Damit wären die fetten Jahre ein für alle Mal vorbei, zumal gleichzeitig auch die Gebrauchtwagen-Besitzumschreibungen ebenso betroffen sind. Diese Entwicklung werden nur die Händler mit großen Stückzahlen überleben, zumal auch noch weitere Konkurrenten aus Asien auf den deutschen Markt drängen werden.

Also, suchen wir unser Glück im Service, in der Arbeit in der Werkstatt mit dem Teilegeschäft. Auch dieser Bereich ist seit Jahren rückläufig und wird ebenfalls von negativen Prognosen begleitet. Aber, im Gegensatz zum Fahrzeuggeschäft, das im NW-Bereich dazu noch stark von Direktverkäufen der Hersteller,



Der Fahrzeugmarkt der Zukunft wird von eher stagnierenden Erstzulassungen geprägt. Der Pkw-Bestand aber soll wegen der längeren Haltezeit (zurzeit über 8 Jahre) noch leicht steigen.

Tageszulassungen der Händler und ein volumemäßig hohes Flottengeschäft bestimmt wird, hat der einzelne Betrieb eine Reihe von Möglichkeiten das

Fortsetzung auf Seite 2

## Informativer, übersichtlicher, schneller Die neue MultiPart-Homepage

Freuen Sie sich auf die MultiPart-Homepage im neuen Gewand. Wir haben sie grundlegend renoviert, mit mehr Informationen, mehr Service in übersichtlicher Form. Auf Ihren virtuellen Besuch freuen wir uns schon jetzt.

Herzlich willkommen bei [www.multipart.de](http://www.multipart.de)





Fortsetzung von Seite 1: "Die Zukunft gehört dem Service"

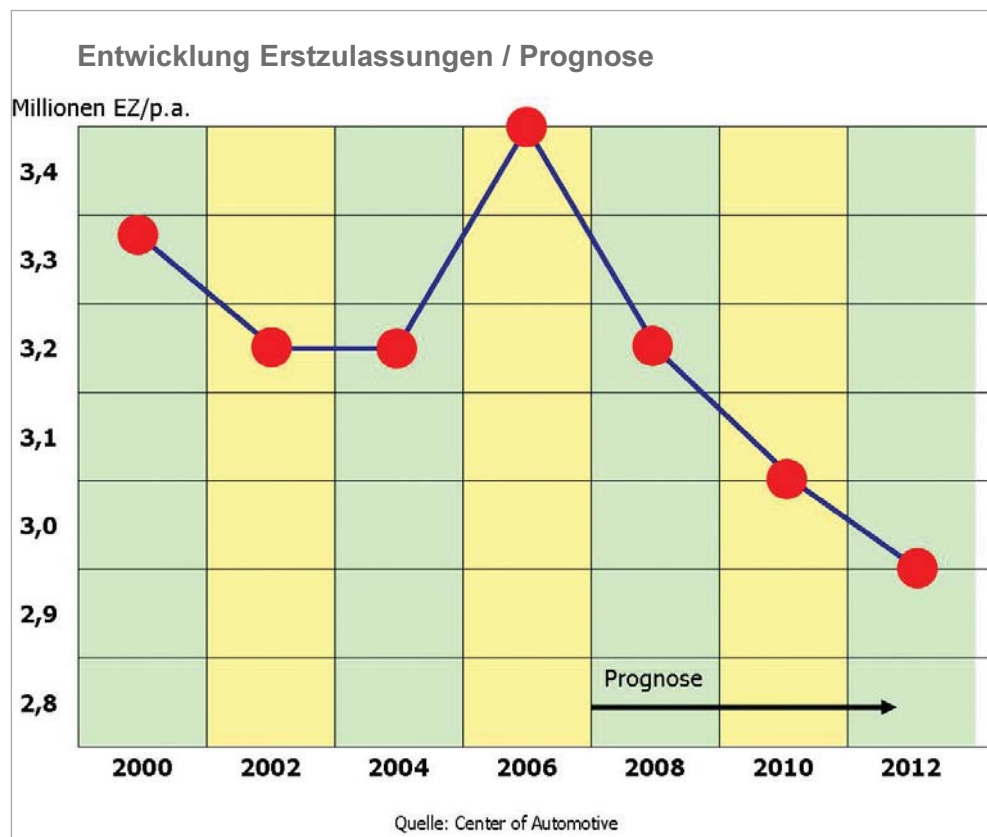
## Gut aufgestellt im Automobilgeschäft der Zukunft

...Geschäft positiv zu gestalten. Die Chancen sind bei weitem noch nicht ausgeschöpft und wer sich abseits der Standardarbeiten wie Wartung und Verschleißreparatur bewegt, dem stehen die Ertragstore weit offen. Denken wir nur an die Möglichkeiten bei Glasreparatur, "Smart Repair", Nachrüstung von Auto-Gasanlagen, elektrischen Einparkhilfen, Rädereinlagerung, professionellen Reinigungs- und Aufbereitungsangeboten u.v.a.m. – der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt.

Man kann es positiv formulieren: In einem sinkenden Markt, so wie es der Service-Markt ist, kann man mit der richtigen Strategie wachsen, allerdings nur zu Lasten eines anderen. Wir stecken im Service also in einem Verdrängungs-, ja Vernichtungswettbewerb.

### Verdrängungs- und Vernichtungswettbewerb im Service

Zurzeit haben wir zu viele Hebebühnen in Deutschlands Werkstätten, bei ständig rückläufiger Auftragslage. Jeder Betrieb ist aufgefordert, alle Chancen, die das Service-Marketing bietet, zu nutzen. Eine einfache Formel lautet: Man braucht das richtige Produkt, zur



„Autos, die wir heute nicht verkaufen, an denen verdienen wir morgen nichts im Service.“

An Kunden, deren Autos wir morgen nicht im Service bedienen dürfen, werden wir übermorgen keine Autos mehr verkaufen!“

Getreu diesem Motto gilt es die Zusammenarbeit im Autohaus innerhalb der einzelnen Abteilungen zu lenken. Die Zeit der Individualisten im Betrieb ist vorbei.

### Zukunft GW-Geschäft mit Garantie

Das GW-Geschäft bietet immer noch neue Chancen, allerdings nicht in der Form, dass es die Entsorgungsstation des Neuwagengeschäftes ist. Mit den Hereinnahmen wird im Allgemeinen kein Gewinn erzielt. Nur mit einem konsequenten GW-Sortimentsmanagement kann man Gewinne erzielen. Das bedeutet eine exakte Aufstellung des so genannten „Wunschsortiments“ bei gleichzeitigem intensiven Bemühen um die Beschaffung der entsprechenden Fahrzeuge. Im GW-Geschäft liegt der Erfolg zu 80 % in der Beschaffung! Auch hier gilt die gleiche Formel wie im Service: „Das richtige Produkt, zur richtigen Zeit, zum richtigen Preis ...! Wer es schafft, genügend Fahrzeuge im heimischen Markt abzusetzen, die mit Kundenbindungsmaßnahmen, wie z.B. mit Servicevorteilen nach dem Kauf

ausgestattet sind, kann man die Werkstattauslastung stabilisieren oder gar steigern. Selbstverständlich gehört zu jedem, an den Endverbraucher verkauften Fahrzeug eine GW-Garantie dazu, die Garantie für Kundenzufriedenheit und kontinuierliche Servicekontakte. MultiPart ist dazu der richtige Partner für Sie: Engagement für die Kunden und Kulanz in der Abwicklung – die Grundlage für gemeinsamen Erfolg.



Forcieren Sie Ihr GW-Geschäft und sichern Sie damit einen Teil Ihrer Werkstattauslastung

### Die Werkstattauslastung als Erfolgsfaktor

Zwar kommen heute 2/3 des Umsatzes aus Handelsgeschäften, die aber zum Gesamtertrag nur wenig beitragen. Andererseits werden bis zu 80 % des Autohaus-Ertrages aus dem Aftersalesgeschäft geschöpft. Schon alleine diese Feststellung sollte motivieren, alle Kraft in den Service zu investieren. Wir von MultiPart liefern gerne unseren Beitrag für Ihre erfolgreiche Zukunft.

## Garantierte Werkstattauslastung

Jede Anstrengung muss heute auf das Thema „Garantie“ generell konzentriert werden, konkret auf das Thema „Garantieverlängerung“ und „Gebrauchtwagen-garantie“. Dies sind Garantien für eine sichere Werkstattauslastung, die „garantierte Auslastung“ könnte man schon fast sagen. Verteilen Sie im Autohaus die Aufgaben: Wie bietet der Verkauf die

Garantieverlängerung an? Wie kann sich der Service engagieren? Wie gestalten wir die Verkaufsförderung? Wie halten wir Kontakt zu den Kunden? Die Weichen für die Zukunft sind jetzt zu stellen, man kann das Thema nicht mehr dem zufälligen Geschick des einzelnen Mitarbeiters überlassen, eine gesamtheitliche Strategie ist zu erarbeiten.

## Menschen bei MultiPart

Lernen Sie die Menschen bei MultiPart etwas näher kennen, die das Geschäft machen. Die Sie am Telefon betreuen oder in Ihrem Betrieb besuchen. Menschen, die unerkannt in der Buchhaltung arbeiten oder mit-helfen Schäden zu regulieren. Menschen, die MultiPart ausmachen.

### Seit 10 Jahren bei MultiPart: Beate Behr

Wer als Hobby Yoga und Walking angibt muss schon die Ruhe in Person sein, und das ist für den Job, den Beate Behr seit 10 Jahren bei MultiPart macht, auch

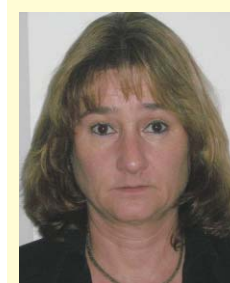


Beate Behr

hilfreich: Datenerfassung, Pflege der Fahrzeugdaten, allgemeine Büroarbeiten und die Kundenbetreuung umfasst ihr Aufgabengebiet.

### Lydia Busch im Außendienst aktiv

Ebenfalls seit 10 Jahren ist Lydia Busch für MultiPart tätig. Sie ist in Schleswig-Holstein im Außendienst unterwegs und



Lydia Busch

für unsere Kundenbetreuung nicht wegzudenken. Außer für Garantiesysteme können Sie mit ihr auch über Garten, Tiere und Wellness plaudern.

### Impulse für die Zukunft

Die MultiPart-Studie „Darauf kommt es bei Verkauf und Service an“ liefert wichtige Impulse für die Zukunft im Autohaus. Das gilt sowohl für den Verkauf als für den Service. Sie sollten sich diese Anregungen für Ihr Geschäft nicht entgehen lassen.

Fordern Sie Ihr Exemplar jetzt an: Telefon 0 78 22 – 89 15-0



Darauf kommt es bei Verkauf und Service an! Entscheidungsprozesse vor und nach dem Automobilkauf

STUDIE

Ihr Kontakt zu MultiPart:  
 Telefon: 0 78 22 - 89 15-0  
 Telefax: 0 78 22 - 89 15 30  
 Mail: info@multipart.de,  
 www.multipart.de

### Kurz-Check Zukunft Service

1. Unsere Angebotspalette ist vollständig
2. Unsere Preiskalkulation ist "zeitwertgerecht"
3. Durch unsere Werbung wissen Kunden und Nicht-kunden was unser Haus leistet
4. Wir beherrschen den aktiven Service-Verkauf in der Dialogannahme
5. Unsere Mitarbeiter arbeiten kundenorientiert, freundlich und zuverlässig

Bitte analysieren Sie die Themen, hinter die Sie kein OK setzen können. Ohne das OK besteht Handlungsbedarf.

Der Kurz-Check für Ihren Betrieb. Alles OK?

richtigen Zeit, zum richtigen Preis. Dazu eine wirksame Werbung und eine vorteilhafte und freundliche Verkaufsberatung im Betrieb. Nutzen Sie den Kurz-Check um festzustellen, dass Ihr Betrieb für die Service-Zukunft gut gerüstet ist.

### Ganzheitlich handeln

Die Unterscheidung Verkauf / Service sollte der Vergangenheit angehören. Jeder im Autohaus verkauft. Der Serviceberater spielt dem Verkauf Kunden mit Fahrzeugen mit hoher Laufleistung oder größeren Reparaturaufkommen zu und der Verkauf bemüht sich nach Kräften Anschlussgarantien zu verkaufen. Alle zusammen arbeiten am gemeinsamen Erfolg.



# Innovative Partnerschaft: MultiPart und EGA Gemeinsam zu mehr Erfolg im Kfz-Geschäft

EGA, die als Genossenschaft organisiert ist, bietet ihren über 160 Partnern in Deutschland umfassende Leistungen und vielfältige Unterstützung – vom Einkauf über das Marketing bis hin zum Verkauf. Ein erfolgreiches Konzept, denn der Umsatz der Einkaufsgruppe beträgt mittlerweile 1,1 Milliarden Euro jährlich.

In der EGA sind bisher vor allem Autohäuser ohne Markenbindung organisiert, zunehmend nutzen auch marken-gebundene Betriebe die EGA-Vorteile: „Wir bieten ein sehr weit reichendes Leistungspaket, das jeder Betrieb seinen Anforderungen entsprechend nutzen kann“, erläutert der EGA-Vorsitzende Thorsten Cordes. „Diese Leistungen stellen wir ständig auf den Prüfstand und entwickeln immer neue Module mit dem Ziel, dem Unternehmer eine Alleinstellung in seinem regionalen Markt zu ermöglichen.“

## Gemeinsamer Fahrzeugpool

Eine der Leistungen der EGA-Partner ist der große gemeinsame Fahrzeugpool: Jeder Partner kann über EGA-NET auf einen Gesamt-Fahrzeugbestand von mehr als 15.000 Autos zugreifen. „So kann der EGA-Partner mit einer einmaligen Angebotspalette aufwarten“, unterstreicht Thorsten Cordes. Durch die gemeinsame Vermarktung bekommen EGA-Partner niedrige Standzeiten und deutlich höhere Erträge.

Darüber hinaus sichern attraktive Finanzierungsbedingungen der Partnerbank für die in der EGA organisierten Betriebe beträchtliche Zusatzerlöse,



v.l. Ingo Gehrmann, Thorsten Cordes, Josef Schoner

dazu kommen noch die Ertragschancen aus den Garantien der MultiPart AG.

## Konsequente Kundenbindung

Ein konsequentes Kunden-Bindungs-



Das EGA-Plenum tagt in Norderney

konzept gewährleistet, dass Fahrzeugkäufer auch Werkstattkunden beim EGA-Partner werden. Das ist wichtiger Bestandteil des EGA-Marketings: „Wir führen für unsere Partner zahlreiche saisonale Aktionen durch, die neben der Kundenbindung auch zur 'Eroberung' neuer Kunden führen“, betont Cordes. „Damit ermöglichen wir den Händlern, angesichts rückläufiger Serviceintervalle ihre Werkstattauslastung auch in den kommenden Jahren zu sichern.“

## ET-Beschaffung mit Vorteilen

Ihrem Namen „Einkaufsgruppe“ macht die EGA auch bei Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien alle Ehre. Durch die gemeinsame Beschaffung bekommen auch kleine EGA-Partner Konditionen, die sonst nur den „Großen“ vorbehalten sind. „Unser aktueller Einkaufsvergleich zeigt: Wer konsequent bei den EGA-Lieferanten bestellt, kann gegenüber anderen Anbietern erheblich Geld sparen. Zum Vergleich wurden über 1.000 Rechnungspositionen aus den

Eingangsberechnungen der Partnerbetriebe verglichen“, erläutert Thorsten Cordes. „Bei Ersatzteilen konnten Preisvorteile von bis zu 60 %, bei Verbrauchsmateri-

alien bis zu 71 % und bei Original-Karosseriebauteilen bis zu 26 % festgestellt werden.

## Schulung für Mitarbeiter

Die EGA bietet zusätzlich Schulungen für Mitarbeiter an. „Wir sensibilisieren Teile- und Werkstattmitarbeiter für den Kostendruck und die Kundenwünsche“, unterstreicht EGA-Serviceentwickler Bernd Grobheiser. „Dazu stellen wir notwendige Supports bereit, etwa eine praxiserprobte Mitarbeiterereinsatzplanung oder auch ein Teilemodul, das eine Vielzahl elektronischer Teilekataloge bietet.“

Wer sich für eine Partnerschaft mit Gebietsschutz gemeinsam mit der EGA schon ab 50,- € pro Monat interessiert, wird um Kontaktaufnahme gebeten:

### Kontakt:

Einkaufsgruppe Automobile  
Braunsberger Straße 2  
42929 Wermelskirchen  
Telefon 0800 342 0800  
www.ega.eu

## BranchenSplitter

### Gebühren, Gebühren



Hans-U. Wiesch

„Die Politik der EU, auch die der Bundesregierung, ist grundsätzlich gegen den Individualverkehr eingestellt. Deshalb ist höchste Aufmerksamkeit geboten, diesen Tendenzen Einhalt zu gebieten. Und

ganz grundsätzlich: Was für den Lkw-Verkehr kommt, wird mit Sicherheit auch für die Pkw möglicherweise mittelfristig umgesetzt werden: Gebühren, Gebühren, Gebühren. Bei derart widersprüchlichen Ansätzen darf sich die Politik doch nicht wundern, wenn das Vertrauen in ihre Glaubwürdigkeit sinkt.“

Zitat aus: Branchen-Informationsdienst PS-Automobilreport

### Zukunft Gebrauchtwagen

„Die große Bedeutung des GW-Geschäfts beweisen wir mit der Eröffnung eines der größten Zentren für gebrauchte Automobile in Frankfurt-Dreieich: 120 Mitarbeiter, 30 Mio. € Investition, 30.000 qm Ausstellungsfläche, Platz für über 1.000 Gebrauchte- und Neuwagen.“

Ludwig Willisch, BMW Group

### Saubere Prozesse notwendig

„Absolute Voraussetzung für den Erfolg im GW-Geschäft ist, dass Prozesse sauber definiert sind. Der Profi kann ohne saubere Prozesse nicht erfolgreich sein, er kann vieles kompensieren, bis er an Grenzen stößt.“

Erwin Wagner, mdw\* Agentur für Marketing



### Sanierungsfälle

„Etwa jedes dritte Autohaus in Deutschland musste innerhalb der letzten drei Jahre Maßnahmen zur Restrukturierung ergreifen, gegenwärtig ist jedes fünfte ein Sanierungsfall.“



### Schnelle Kontakte

„Internet bietet neue Chancen im GW-Geschäft. Die Chancen können nur unter Einhaltung eines hohen Tempos genutzt werden: Wer am schnellsten den Kontakt zum Kunden hat, macht das Geschäft.“

J. von der Marwitz,  
Daimler AG

## MultiPart-Garantie für Auto-Gasanlagen von Fisahn

Auf der AMI 2008 in Leipzig präsentierte AutoGas Technik Fisahn mit überzeugendem Erfolg die neuesten Flüssiggas-Einspritzanlagen. Der Boom der Gas-Nachrüstungen hat gerade begonnen und eröffnet den Kfz-Betrieben beste Ertragschancen. Dazu ist aber eine umfassende Beratung notwendig, denn



Auf der AMI in Leipzig, v.l.n.r.: der Dolmetscher, Herr Chippitani (ICOM Italia), Markus Junker (Fisahn)

nicht jedes Fahrzeug ist zur Umrüstung geeignet, da es von Fall zu Fall zu thermischen Problemen kommen kann. „Autogas ist nicht zum Heizen da“, sagt dazu treffend Herr Chippitani, Geschäftsführer der ICOM (Italien). Als absolute Neuinformation gab Chippitani weiter bekannt, dass ab Herbst 2008 Umrüstungen für FSI-Motoren möglich sind.

### Fisahn-Autogasanlagen mit einer MultiPart-Garantie

Als besonderes Highlight zum Thema „Autogas“ gab MultiPart bekannt, dass ab sofort jede Fisahn-Autogasanlage mit einer MultiPart-Garantie ausgestattet ist.

Weitere Informationen zum Thema

„Flüssiggas-Umrüstungen“ und der MultiPart-Garantie bekommen Sie über:

AutoGas Technik Fisahn GmbH  
Hemmerder Landwehr 40  
59427 Unna-Hemmerde  
[www.autogastechnik.net](http://www.autogastechnik.net)

Oder direkt über Ihren MultiPart Außen-dienst-Betreuer.



Jörg Richter, MultiPart (li.),  
Dipl. Ing. Konrad Fisahn (re.)

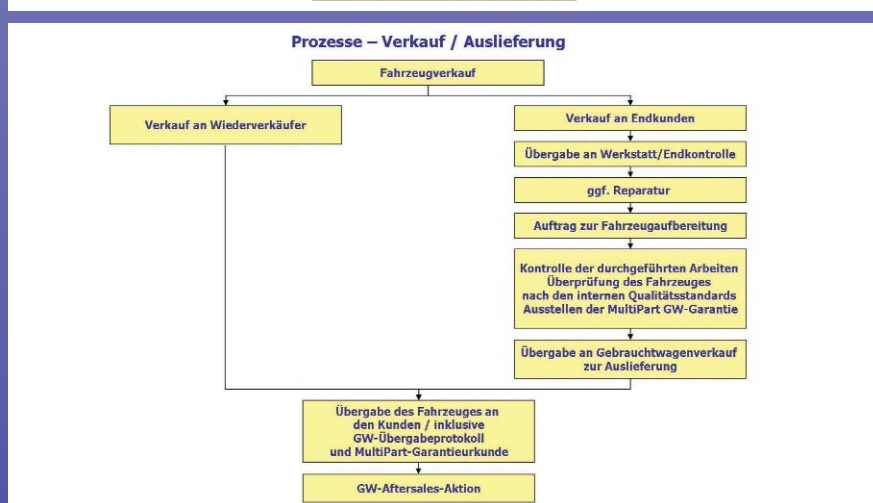
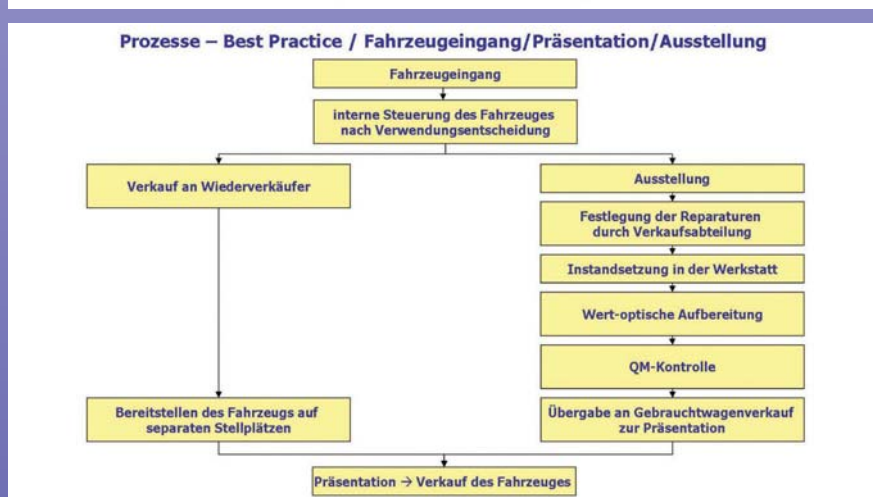
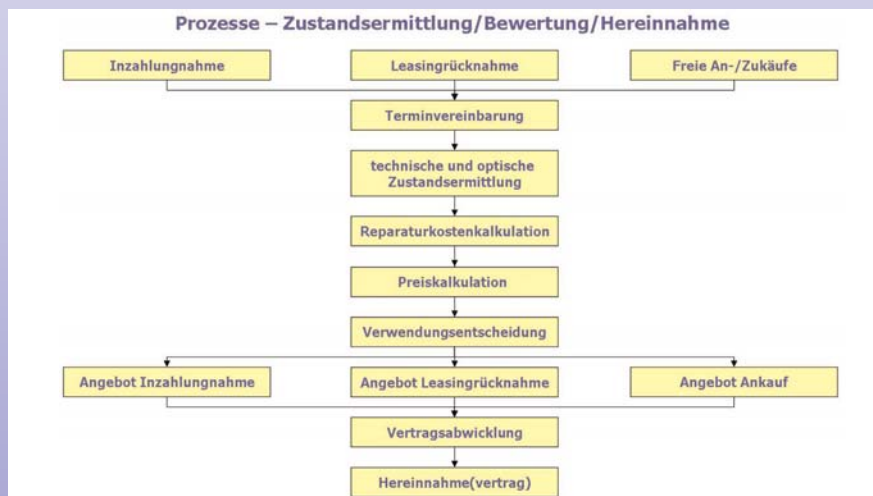


garantiert sicher!



# Organisieren Sie Ihr GW-Geschäft

## Mehr Ertrag mit straffen internen Prozessen



### Der Prozess der GW-Bewertung:

#### 1. Die Ausgangssituation:

- Die Kundenwunsch-Qualifikation ist bereits erfolgt und der GW des Kaufinteressenten ist im Haus.

#### 2. Die idealen "benchmarks"

- Der Verkaufsberater schlägt dem GW-Besitzer eine GW-Bewertung vor.
- Ein GW-Bewertungsbogen wird erstellt und vom Kunden als Einverständnis zur GW-Bewertung unterschrieben.
- Die Techniker werden verständigt und übernehmen den Fahrzeugschein, Schlüssel und GW-Bewertungsbogen.

#### 3. Die technische GW-Bewertung

Der GW-Techniker führt 4 Prüfkreise am Fahrzeug durch und dokumentiert alle Abweichungen vom Durchschnitt - positiv oder negativ - entsprechend dem Alter des Fahrzeuges im Bewertungsbogen:

##### • Erster Prüfkreis: die Probefahrt mit dem Fahrzeug

Dabei wird die Betriebs- und Verkehrssicherheit des Fahrzeuges erkannt. Sie wird vom GW-Techniker allein gemacht, wenn möglich in allen Fahrzuständen. Das Serviceheft wird dabei geprüft.

##### • Zweiter Prüfkreis: der Rundgang um das Fahrzeug

Der Verkäufer kommt mit dem GW-Besitzer zur Bewertung dazu. Der GW-Techniker zeigt dem Kunden alle wichtigen - positiven und negativen - Details am Fahrzeug.

##### • Dritter Prüfkreis: die Prüfung der Innenräume

Motorraum, Innenraum, Kofferraum - zur Feststellung von allgemeinen Schäden, Undichtheiten und Verschleiß.

##### • Vierter Prüfkreis: das Fahrzeug kommt auf die Hebebühne

Dabei erfolgen Kontrollen zu Verschleiß mechanischer und karosseriebedingter Schäden und Undichtheiten.

#### 4. Der Übergang zur kaufmännischen GW-Bewertung

Der GW-Techniker kalkuliert die Kosten der Instandsetzung und stellt das Kundenfahrzeug anschließend abfahrbereit auf einem Kundenparkplatz ab.

- Dann bringt er Autoschlüssel und den Kfz-Schein sowie den GW-Bewertungsbogen zum Verkäufer zurück.

#### 5. Die kaufmännische Bewertung

##### Erster Schritt:

Der Weg vom Durchschnittspreis zum möglichen Verkaufspreis der GW-Basis ist dafür der aktuelle Durchschnittspreis des Fahrzeugs laut Notierung DAT, Schwacke und Internet-Börsen.

##### Zweiter Schritt:

Alle Wert beeinflussenden Faktoren werden berücksichtigt. So wird der mögliche Verkaufspreis rechnerisch festgestellt.

##### Dritter Schritt:

Es werden die gesamten Kosten in Abzug gebracht. So entsteht der errechnete "richtige Hereinnahmepreis".

##### Vierter Schritt:

Im Gespräch mit dem Kunden wird der tatsächliche Hereinnahme-Preis oder der Aufzahlungsbetrag zum Neuen festgelegt.

Quelle: Armin Kellner

Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim  
 Redaktion: Martina Thielicke  
 Herstellung: [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)  
 Druck: Stückle Druck und Verlag, 77955 Ettenheim  
 „pluspunkte“ mit zwei Ausgaben pro Jahr (ohne Rechtsanspruch)  
 Alle Beiträge sind sorgfältig recherchiert, dennoch kann für den Inhalt keine Haftung übernommen werden.



Das unentbehrliche Fachbuch von Armin Kellner für alle, die Gebrauchtwagen bewerten. Erschienen im AUTOHAUS Verlag München

