

PERSPEKTIVEN 2012



AUTO
SCOUT 24



Prof. Hannes Brachat



Arne Büchner



Dr. Jörg v. Steinaecker

HERAUSFORDERUNGEN 2012

- | Auf stabilem Kurs, trotz unsicherer Zeiten
- | Höhere Qualität und damit größere Kundenzufriedenheit
- | GW-Geschäft als echter Geldbringer
- | Erfolgreicher Ausbau der Online-Welt im Autohaus
- | Wachstum trotz verschärfter Wettbewerbssituation
- | Strategien für die optimale Werkstattauslastung
- | Innovative Dienstleistungen für alternative Antriebs- und Mobilitätskonzepte

AUTOHAUS
akademie III

20 Jahre
PERSPEKTIVEN



„MMMM = MANN MUSS MENSCHEN MÖGEN!“

Prof. Hannes Brachat, AUTOHAUS-Herausgeber

Ihre Referenten

Prof. Hannes Brachat ist AUTOHAUS-Herausgeber und exzellenter Branchenkenner. Seit 1978 ist er Referent der AUTOHAUS akademie. Darüber hinaus ist er Autor zahlreicher Fachbücher und Professor für Automobilwirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt in Geislingen.

Dr. Jörg v. Steinaecker, Geschäftsführer und Inhaber von Steinaecker Consulting, ist Spezialist für CRM, Social-Media-Marketing und EDV-Systeme im Automobilhandel.

Arne Büchner ist Service-Trainer und Mitbegründer der Agentur [abcl2.0](#), die sich auf das Training und Coaching in Autohäusern des Premium-segments spezialisiert hat. Auf der Bühne kombiniert er Offenheit und Humor und begeistert die Teilnehmer mit aufwendigen Visualisierungen, Sprachakrobatik sowie häufigen Medienwechseln.

Fachausstellung*

API – Automotive Process Institute GmbH, AUTOHAUS Buch & Formular, AutoScout24 GmbH, HP Mid-market Solutions GmbH, IMAGO Informations-technologie GmbH, Rath, Anders, Dr. Wanner & Partner Wirtschaftsprüfungsgesellschaft mbH, Real Garant Versicherung AG, Santander Consumer Bank AG, soft-nrg Development GmbH, TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH

**Die teilnehmenden Aussteller variieren je nach Termin.*

Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer, Verkaufsleiter sowie alle Entscheider im freien und markengebundenen Automobilhandel und Servicegeschäft.

Perspektiven 2012

Einzig sicher ist: Die automobile Zukunft hat zwei oder vier Räder. Ansonsten ändert sich in der Automobilszenerie so gut wie alles. Sicher ist auch: Das Auto ist noch viel mehr als ein Auto! Wichtig ist: Die Leute werden auch in Zukunft Autos kaufen! Auch die jungen Menschen. Die Modellalternativen nehmen weiter zu. Damit steigt der Beratungsbedarf.

Der Kunde wird daher weiterhin das Autohaus aufsuchen. Das Automobiljahr 2012 schwankt zwischen weltweitem automobilen Superwachstum und Krisenszenarien. Die Krise an den Finanzmärkten könnte die Realwirtschaft gefährden. Wie wird sich der Kunde verhalten? Wie sehen für 2012 die Umsatz- und Ertragsaussichten aus?

Zum 20. Mal geben mein Expertenteam und ich Ihnen Antworten auf die Marktszenarien der Zukunft. Es erwartet Sie wieder eine Veranstaltung mit hohem Orientierungscharakter und hohem Praxisnutzen.

Wir setzen Unternehmensimpulse! Steuern Sie mit uns auf Erfolgskurs. Auf zu neuen Ufern!

Ich freue mich auf Ihre Teilnahme an den Perspektiven 2012.

Herzlichst,
Ihr

Prof. Hannes Brachat



Ihre Themen

ZUKUNFTSASPEKTE DER DEUTSCHEN (AUTOMOBIL-)WIRTSCHAFT

Das Jahr 2012 – Vertriebsszenarien nach der GVO 2010

| Quo vadis Vertragshändler? Die Konsolidierung geht weiter

Der Neuwagen-Markt 2012

| Ertragsstandbein Finanzierung und Leasing

| Schlüssel zum Verkaufserfolg

Der GW-Markt 2012

| Optimierungspotenziale im Gebrauchtwagengeschäft

Der Service-Markt 2012

| Umdenken: Der Service im Autohaus hat immer Saison

| Akute Handlungsfelder im Service

Die wichtigsten Erfolgsfaktoren im Autohaus

| Leistungsofferten für Ihre Kunden

| Mitarbeiter und Führung

Kundenzufriedenheit als Verkaufsmotor

| So schafft höhere Kundenzufriedenheit eine höhere Profitabilität im Autohaus

Prof. Hannes Brachhat, Herausgeber, Fachmagazin AUTOHAUS

TOPTHEMEN DER BRANCHE

CRM – machen wir doch längst! WIRKLICH?

| DMS, Verkäufer-Systeme & Co. sind keine Datenfriedhöfe! Was uns vorhandene Daten über unsere Kunden erzählen!

| Die richtige Kundenadresse: Eine Adressqualität von unter 30 % ist ein lösbares Problem.

| Die Datenschutzerklärung: Wie man sie effizient erhebt, speichert und nutzt, und was man dabei beachten sollte.

| Erfolgsmessung von Kampagnen: Es geht auch ohne das Zählen von Gutscheinen.

| Der CRM-Management-Bericht: Wie zukunftsfähig ist unsere Kundenstruktur? Sind unsere Kunden nur zufrieden oder kommen Sie auch wieder?

| Bitteschön auf Knopfdruck: aktuelle VIP-Listen, nachhaltiges Beschwerdemanagement, aussagekräftige Kundenklassifizierung, Informationen für das Kundengespräch

Dr. Jörg v. Steinaecker, Geschäftsführer und Inhaber, Steinaecker Consulting

Serviceberater 2.0: Kommunikator und Kundenversther mit Verkaufstalent

| Eine verkannte Position im Wandel des Marktes

| Ändern Sie die Arbeitsumgebung Ihrer Serviceberater

| Ein erfolgreicher Serviceberater identifiziert sich mit der Brieftasche seines Kunden

| Ihr Serviceberater – niemand könnte mehr Zubehör verkaufen

Die fünf größten Fehler in den Serviceprozessen

| Doppelfunktionen: volles Gehalt für halbe Leistung

| Schlechte Auftragsvorbereitung: Überraschungen, Schadensbegrenzung und verpasste Chancen

| Expresstermine: der Tod der Terminplanung

| Hol- und Bring-Service: leere Prachtbauten

| Serviceberatung am Fahrzeug: zu selten, zu schlampig, zu kurz

Arne Büchner, Service-Trainer und Mitbegründer der Agentur abcl2.0

EXPERTENGESPRÄCH

Loyalisierung mit Finanzierungsprodukten und E-Mobilität

Prof. Hannes Brachhat im Dialog mit Marion Johl, Generalbevollmächtigte der Santander Consumer Bank AG

KURZVORTRÄGE

Aktuellste Branchenkenzahlen zu 2011 – Benchmarks im Autohaus

Hans-Günther Barth, WP/StB/CPA, Partner, Kanzlei Rath, Anders, Dr. Wanner & Partner

Social Media – sind Facebook, Twitter & Co. ein Muss im Autohaus?

Torsten Brämer, Leiter Autohaus- und Fuhrpark-Services, TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH

Automatisierung und Digitalisierung – die Direktannahme der Zukunft

Jozsef Bugovics, Geschäftsführer, bzw. Stefan Gaul, Sprecher der Geschäftsführung, API – Automotive Process Institute GmbH

Werkstatt goes Internet – Kunden gezielt ansprechen und gewinnen

GW-Börsen – wie komme ich auf Platz 1?

Peter Lorenzen, Vice President Dealer Sales Germany, AutoScout24 GmbH

Anmeldung

Fax: +49 (0)89 203043-1293

Anmeldung im Internet: www.autohaus.de/akademie
oder per Post an: Springer Fachmedien München, AUTOHAUS akademie
Marion Stanelle, Aschauer Straße 30, 81549 München

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Marion Stanelle: **Telefon +49 (0)89 203043-1283**

Ja, wir nehmen an den Perspektiven 2012 an folgendem Termin teil (bitte ankreuzen):

Teilnehmer:

1. Teilnehmer-/in (Vor- und Zuname)

2. Teilnehmer-/in (Vor- und Zuname)

3. Teilnehmer-/in (Vor- und Zuname)

Die Veranstaltung findet in ausgewählten Vier-Sterne-Häusern an zentralen Orten in Deutschland, Österreich und der Schweiz statt. Ortsangaben sind Großraumangaben. Die Veranstaltung beginnt um 9:30 Uhr und endet gegen 18:00 Uhr.

Der Teilnehmerpreis beträgt € 299,- inkl. Teilnehmerunterlagen, Tagungsgetränken, Kaffeepausen und Mittagessen, zzgl. ges. MwSt.

Sonderpreis für AUTOHAUS-Abonnenten, Partner von API – Automotive Process Institute, AutoScout24, Santander Consumer Bank und TÜV Rheinland: € 269,- zzgl. MwSt.
Bitte geben Sie Ihre Kunden- bzw. Partnernummer an.

Kunden-/Partnernummer

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist kostenfrei. Ab 7 Tage vor Seminarbeginn wird eine Stornogebühr von 50% der Seminargebühr berechnet. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Eine kostenfreie Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist möglich. Es gelten die AGB der AUTOHAUS akademie.

Termine/Orte:

- Frankfurt
- Stuttgart
- Hannover
- Hamburg
- Düsseldorf
- Potsdam
- Wien
- München
- Zürich

Mittwoch, 18.01.2012
Dienstag, 24.01.2012
Donnerstag, 26.01.2012
Dienstag, 31.01.2012
Mittwoch, 01.02.2012
Donnerstag, 09.02.2012
Donnerstag, 16.02.2012
Donnerstag, 23.02.2012
Dienstag, 28.02.2012

Absender/Rechnungsanschrift:

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Datum, Unterschrift