



E-Marketing Strategien für den Handel



Google-Suche

Auf gut Glück!

Tanja Hufschmidt
Project Lead Automotive
Google Germany

Oktober 2015



16

1982



2014



1989



2015





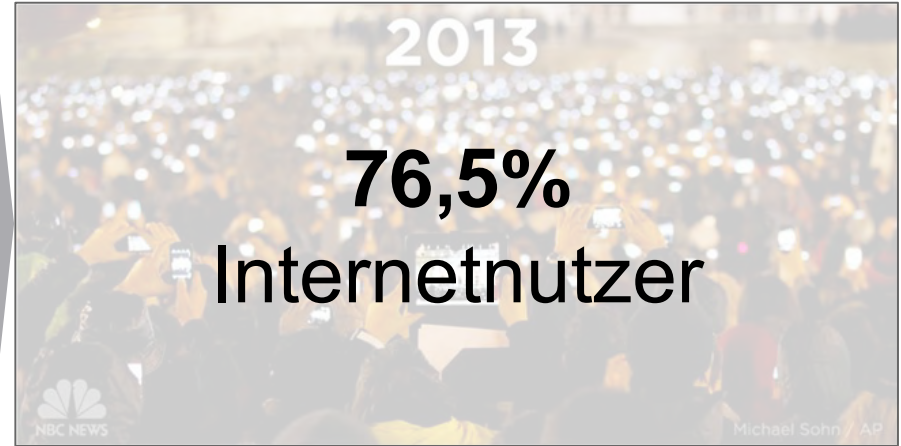
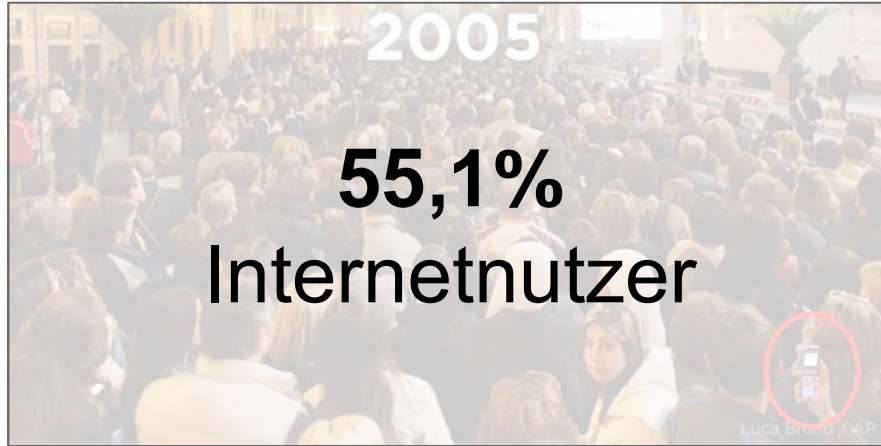
Neue Medien?

Technologie hat unser Verhalten verändert.



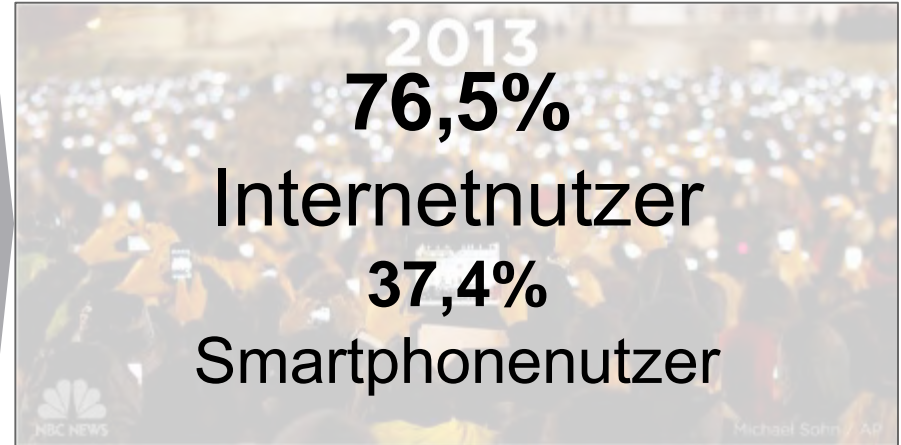
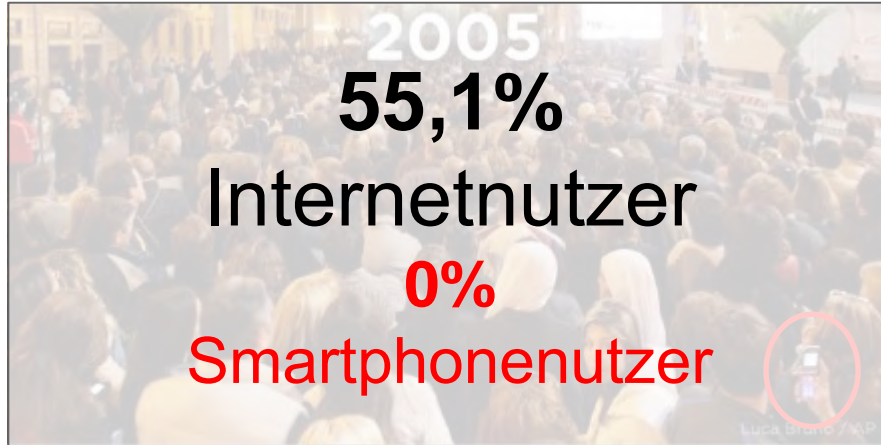
Informationen sind dank Smartphones ständig verfügbar
und können unmittelbar geteilt werden.

Technologie hat unser Verhalten verändert.



Informationen sind dank Smartphones ständig verfügbar
und können unmittelbar geteilt werden.

Technologie hat unser Verhalten verändert.



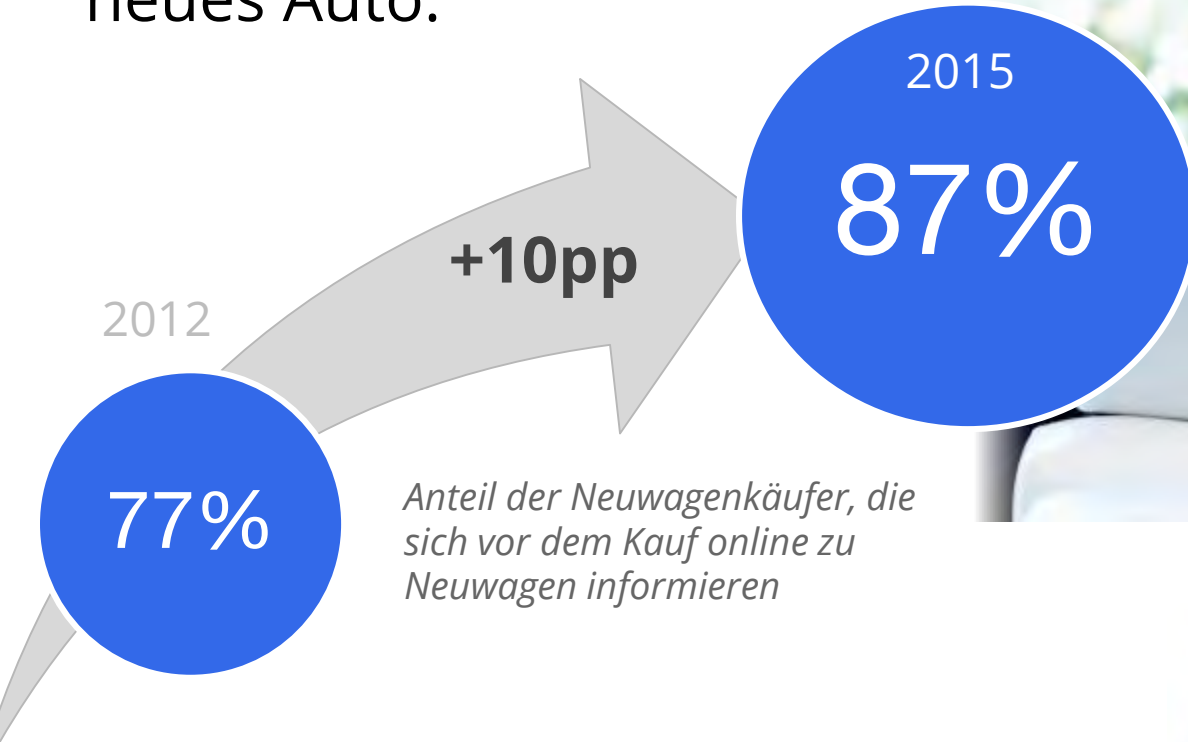
Informationen sind dank Smartphones ständig verfügbar
und können unmittelbar geteilt werden.



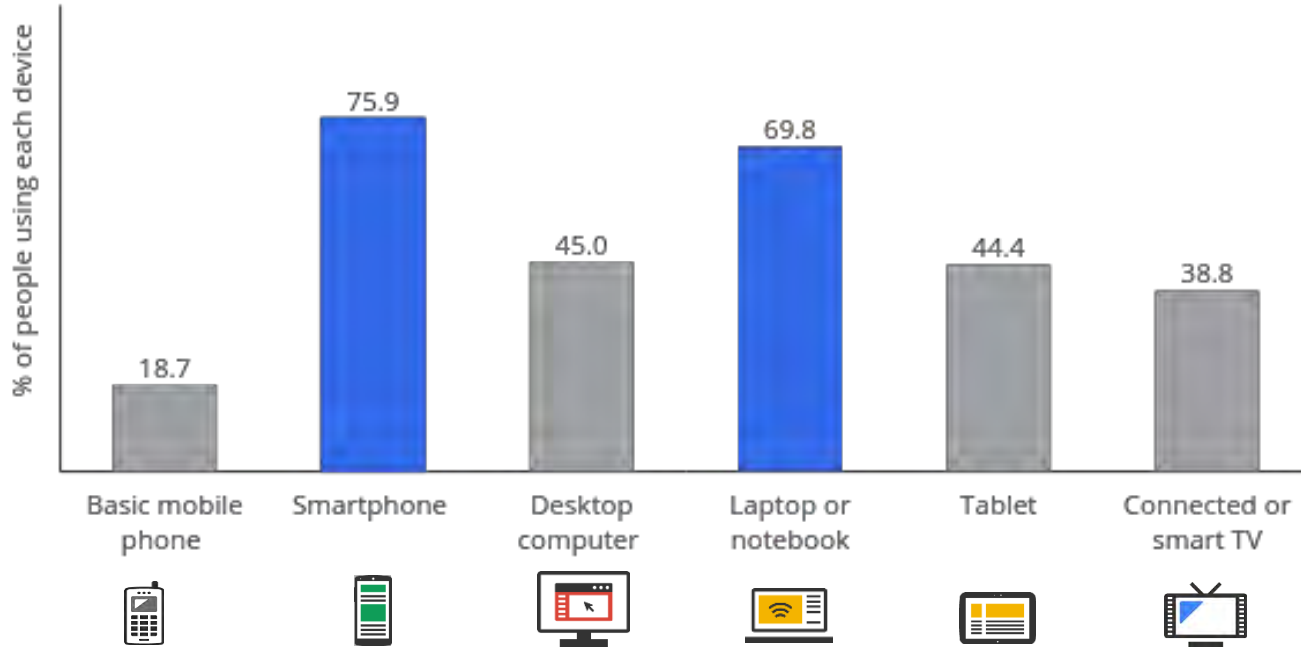
Der Weg des Kunden



Das ist Paul. Er braucht ein neues Auto.



Paul nutzt im Durchschnitt drei Geräte zur Recherche.
Er bevorzugt das Smartphone und/oder den Laptop.



3.0
Connected devices
are used on average

Was passiert, wenn Paul im Internet sucht?

SEM

= Suchmaschinenmarketing
(Search Engine Marketing)

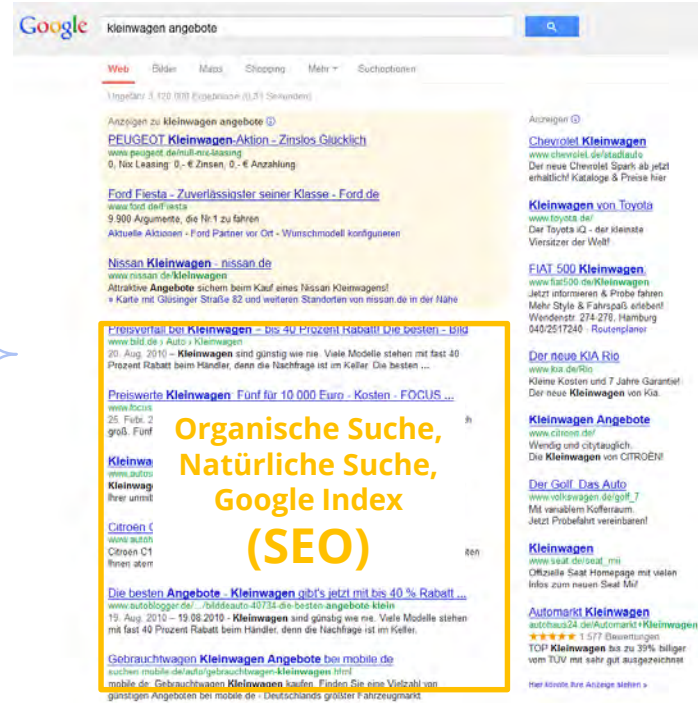


Was passiert, wenn Paul im Internet sucht?

SEM

= Suchmaschinenmarketing
(Search Engine Marketing)

SEO: *nicht käuflich
automatisiert
basiert auf Website*



Was passiert, wenn Paul im Internet sucht?

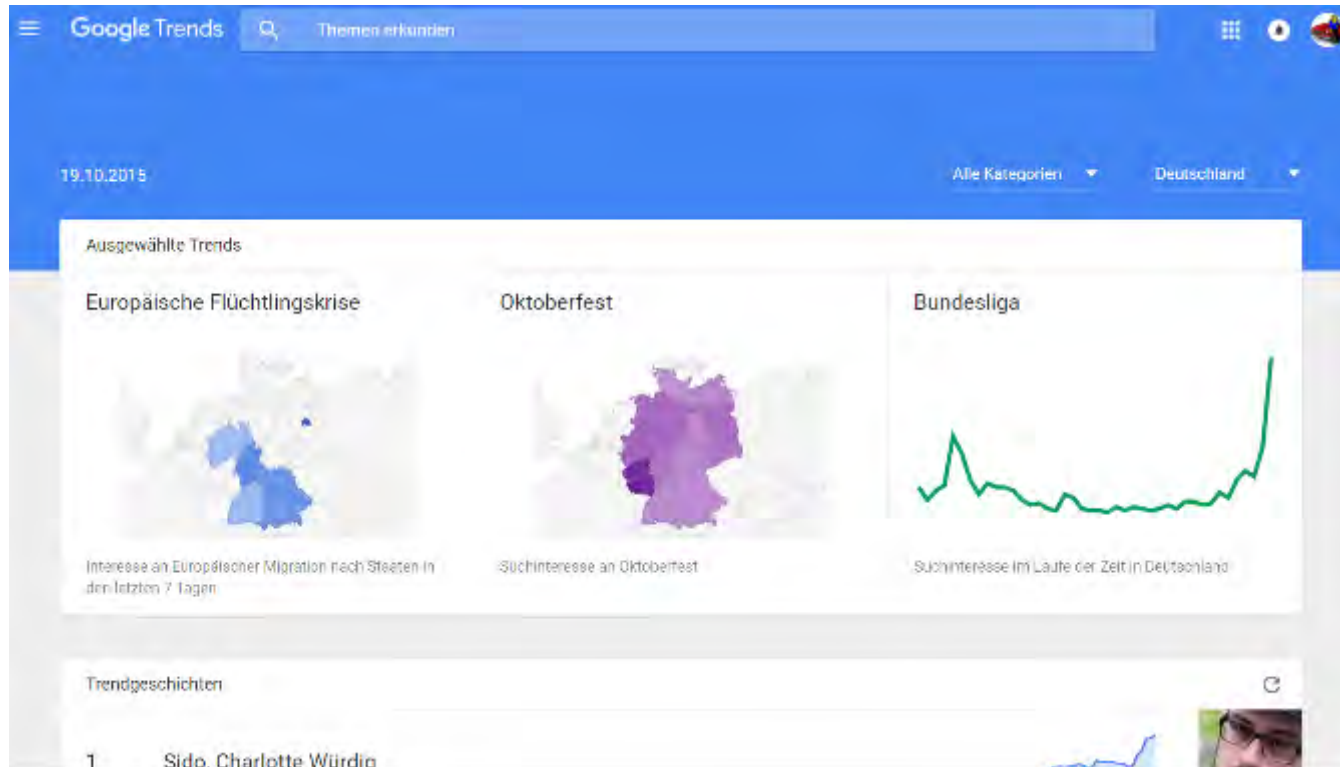
SEM

= Suchmaschinenmarketing
(Search Engine Marketing)

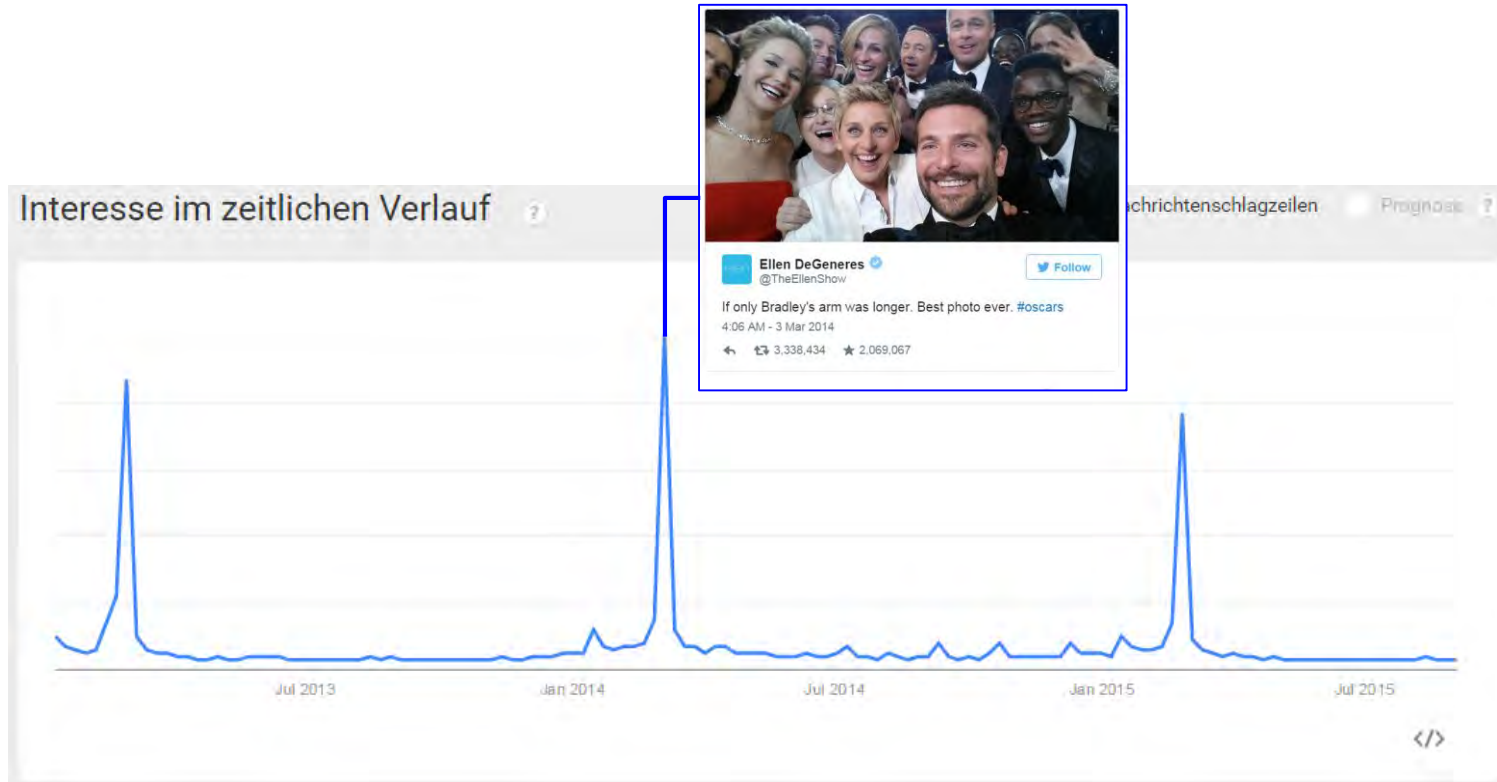
SEA: käuflich (bezahlt pro Klick)
Auktionsverfahren
basiert auf Suchbegriffen



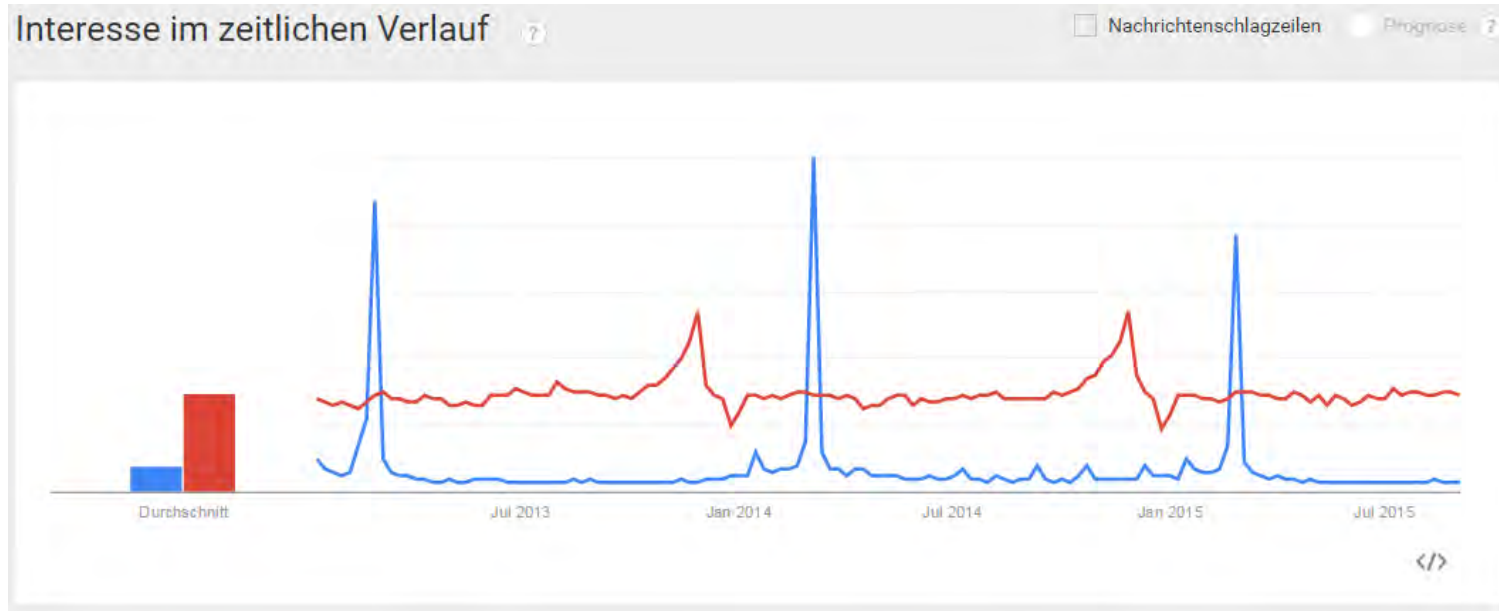
Und Paul sucht nicht nur nach Neuwagen.
Mit Google Trends “hot topics” identifizieren:



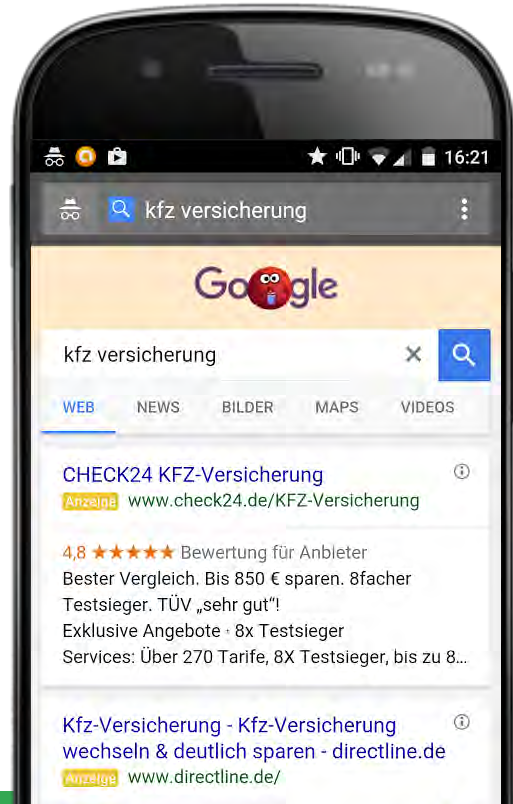
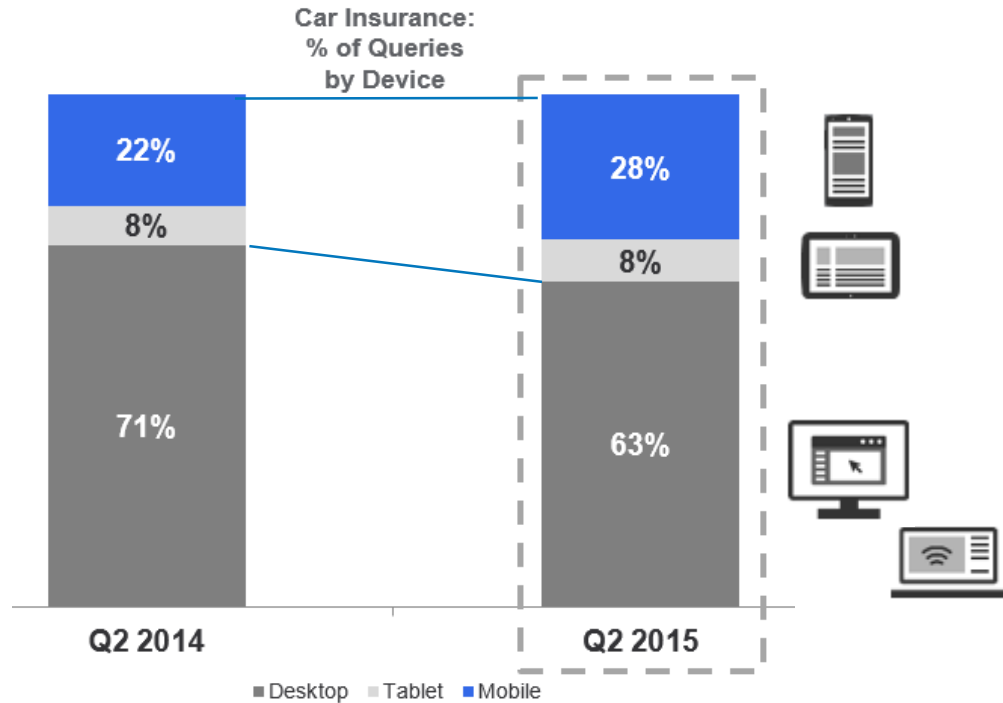
Typisches Suchinteresse zur Oscar-Verleihung



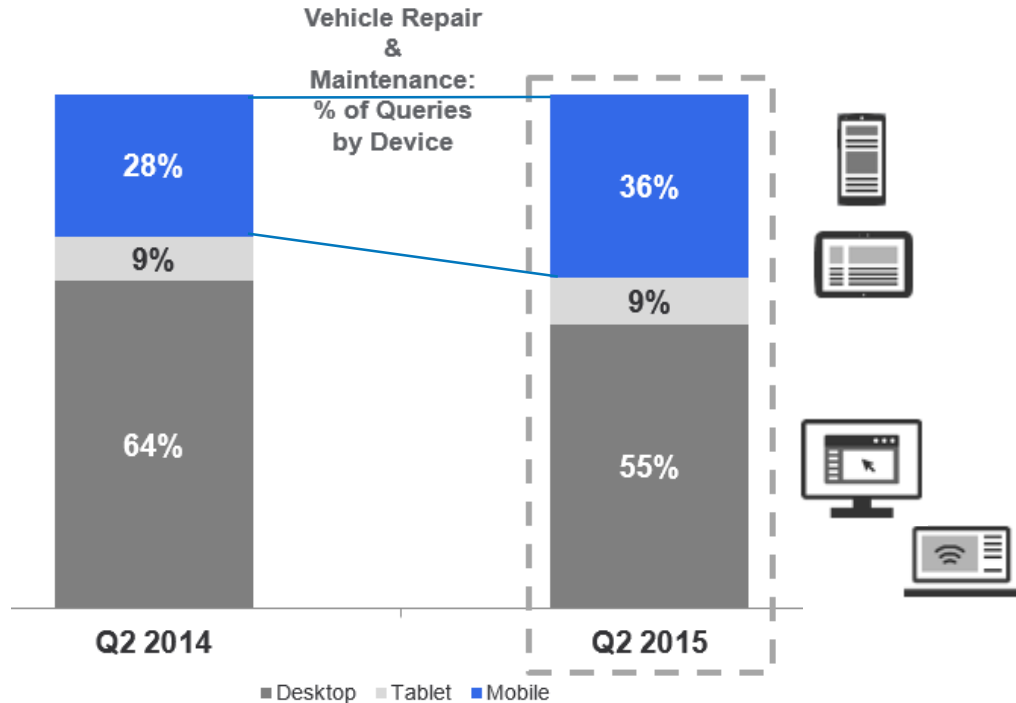
Was suchen die Deutschen hier?



Jeder Dritte greift zu Smartphone oder Tablet, um nach Informationen zum Thema "Autoversicherungen" zu suchen.



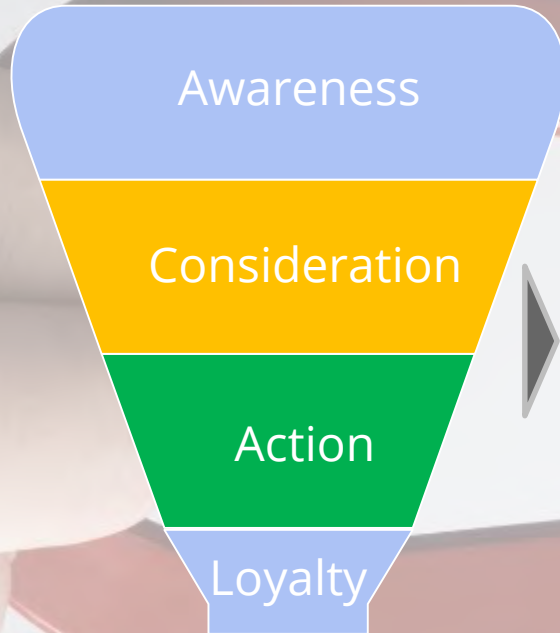
Mehr als ein Drittel aller Google-Suchen zum Thema „Autoreparatur“ werden allein über Smartphones getätigt!



Paul *geht* nicht online, er *lebt* online.
Wie können Sie Paul erreichen und von sich überzeugen?



Mit digitalen Medien haben Sie Werkzeuge, um Menschen wie Paul zu erreichen und potenzielle Kunden zu identifizieren, *bevor* Sie für Werbung zahlen.



MISSION

Senden Sie zur richtigen Zeit
an die richtigen Leute eine
relevante Botschaft.



Was können
Sie *heute*
tun?



1. Inhalt - Verstehen Sie Ihre Webseite als Erweiterung Ihres Verkaufsraums.

2. Sichtbarkeit - Machen Sie Ihr Geschäft auffindbar.

3. Service – Machen Sie es Ihren Kunden so leicht wie möglich, mit Ihnen in Kontakt zu treten.



Ihre Leistung
online erlebbar
machen.



Der Informationsbedarf ist nach wie vor hoch – doch fallen immer mehr Käufer ihre Kaufentscheidung im „virtuellen Showroom“.

Autostadt Wolfsburg



2014 Besucher

~ 2.2 Millionen!

www.volkswagen.de



2014 Besucher

~ 3.1 Millionen!

Januar bis Juni!

Besuchen Sie Ihren eigenen virtuellen Raum. Gibt es dort relevante Inhalte und sichtbare/klickbare Kontaktdaten?

Audi Beverly Hills
8850 Wilshire Blvd • Beverly Hills, CA 90211
Sales: (888) 732-6155 Pre-Owned: (888) 356-8934 Service: (888) 903-9239 Parts: (888) 724-5329
A Fletcher Jones Company

Home New Pre-Owned Finance Parts Service **Specials** Reviews Models About Us

2013 Audi A4 2.0T Premium Sedan in Beverly Hills

Back To Inventory

Google+ Review 3 days ago
It was a "class" on how to treat a customer other businesses could learn a great deal from. The moment I arrived Audi's Vuitry, Dickel and Sharon made me feel they had my best interests in mind. [Go to site](#)

Photos Video 360°

Audi Beverly Hills
A Fletcher Jones Company

Request More Info

First Name*
Last Name*
Preferred Contact* Email
Email*
Phone*
Comments
Submit >>

RETAIL \$36,420

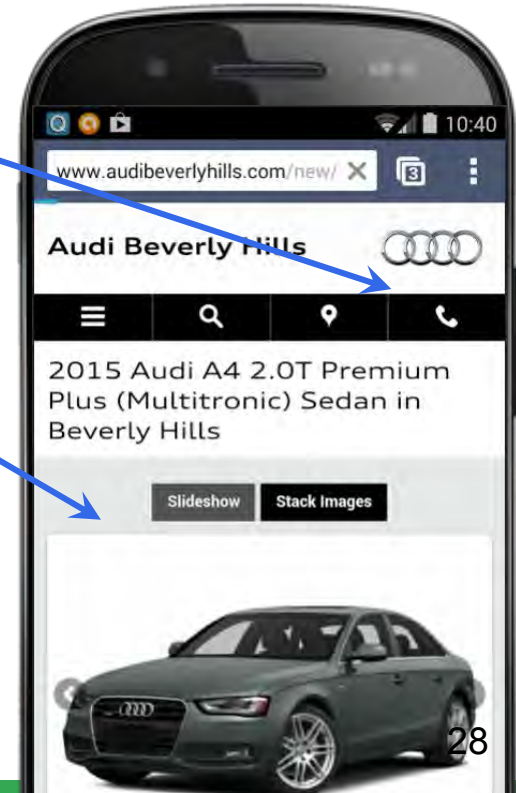
klickbare
Kontaktdaten

Kundenbewertungen

informative
Bilder

kurzes
Anfrageformular

Informationen zu
Kosten



Google Business View ermöglicht den virtuellen Rundgang im Showroom – auch in Verknüpfung mit der Website des Händlers.

BUSINESS VIEW SCHNELL UND EINFACH HINZUFÜGEN

SCHRITT 1
Kontaktaufnahme
Nehmen Sie mit einem von Google zertifizierten Fotografen oder einer zertifizierten Agentur Kontakt auf.

SCHRITT 2
Terminvereinbarung
Vereinbaren Sie für die Fotoaufnahmen einen für Sie passenden Termin.

SCHRITT 3
Fertig!
Nach dem Fototermin erledigt der Fotograf den Rest.

FOTOGRAFEN UND AGENTUREN IN MEINER NÄHE
Zertifizierte Fotografen und zertifizierte Agenturen sind von Google geschult und zertifiziert.

Deutschland Nach Region filtern Nach Stadt filtern

bitzdesign	Aachen	info@bitzdesign.de	0241 463 715 02
Jörg Albrecht	Aachen	info@albrecht-medien.de	0241-9291452
Sebastian Febak	Aachen	sebastian.febak@febak-medien.de	02401-6938640

Google Business View ermöglicht den virtuellen Rundgang im Showroom – auch in Verknüpfung mit der Website des Händlers.



Audi geht in UK neue Wege und sorgt mit AudiCam für mehr Transparenz bei Serviceterminen und Reparaturen.

New Car Sales: 01 902 3611 Used Car Sales: 01 902 3546 Servicing: 01 902 3541

Saved Vehicles Live Chat Follow Us f t

Audi South Dublin

Vorsprung durch Technik Audi

Home New Cars Used Cars Offers Finance Servicing & Parts About Contact Us

You are here: Home > Servicing, Parts & Finance > Audi Cam

Audi Cam

What is Audi Cam?

Audi Cam is a revolutionary online service that gives you complete transparency about the work we recommend for your vehicle.

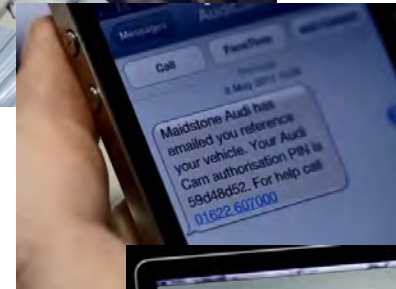
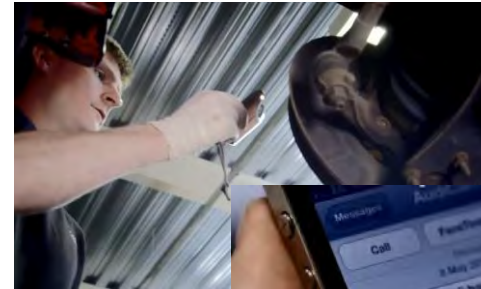
Audi Cam is used in all of our Workshops so when work is required on your Audi we won't just tell you, we'll show you. Audi Cam allows our technicians to film a short video that you can view on your computer or mobile device to tell you about the work they recommend. That's the Audi Difference.

How it works

1. When you bring your car in for service or maintenance request the Audi Cam service.
2. If we find points that require your attention while inspecting your Audi, an Audi trained technician will capture any work required on a high-quality hand held camera, clearly explaining each issue and providing you with possible solutions.
3. Within minutes you'll receive an email containing a link to the video and a text message including a secure PIN.
4. Using your PIN you can view the video on your mobile device or computer. Each issue will have its own separate clip to minimise file size and each issue will also be graded as either 'urgent', 'advisory' or 'for info' to give you a clear idea of its severity.
5. If you are happy for us to proceed, you can approve the work right away. Alternatively, request a call back for more information from one of our Audi service advisors.

Book Your Audi Service Now **Service, Parts or Repair Enquiry**

Live Chat Back to Top



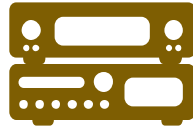
Den „virtuellen
Verkaufsraum“
sichtbar machen.



Klassische Medien:



TV Spots



Radio



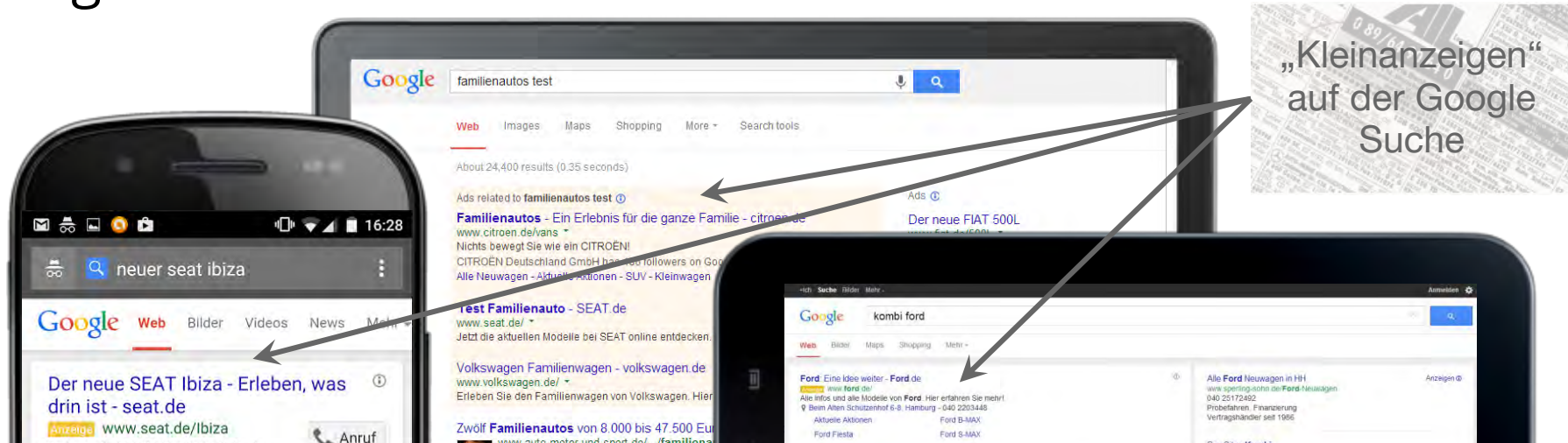
Print Anzeigen



Outdoor

Sie suchen nach Käufern.

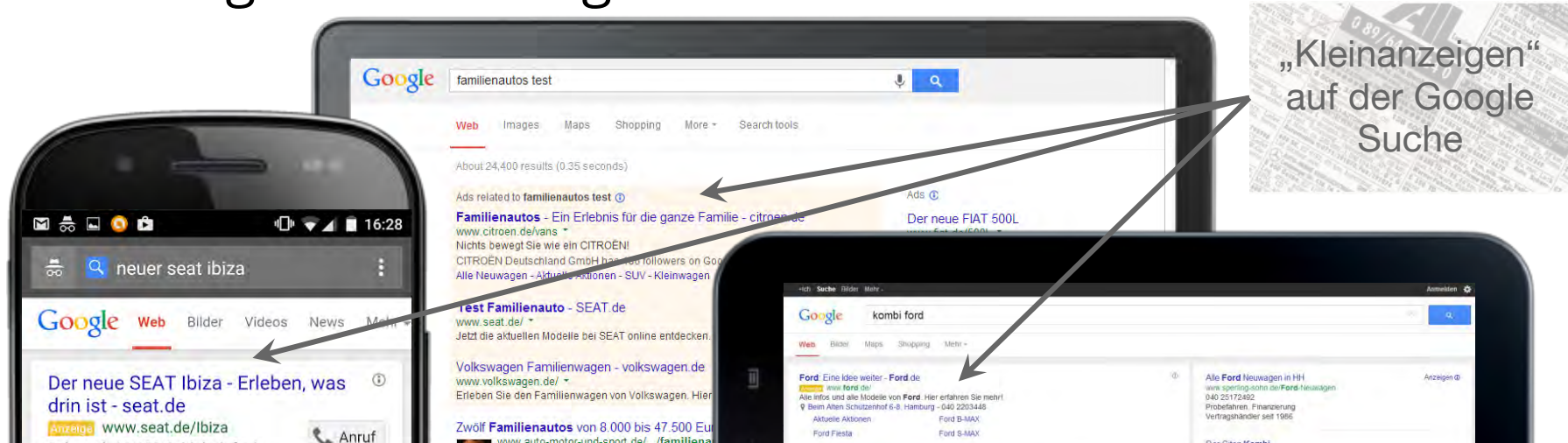
Digitale Medien:



Käufer suchen nach Ihnen.



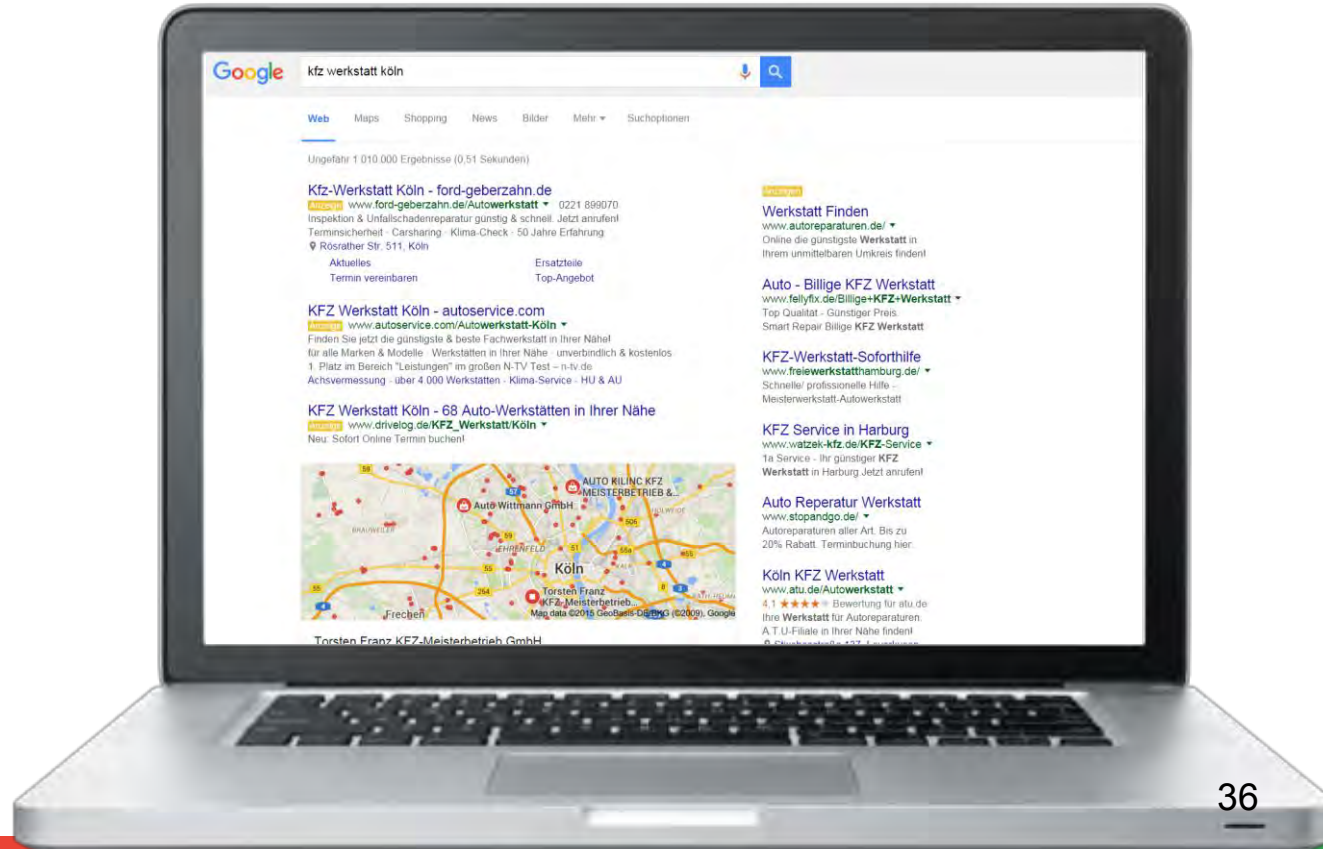
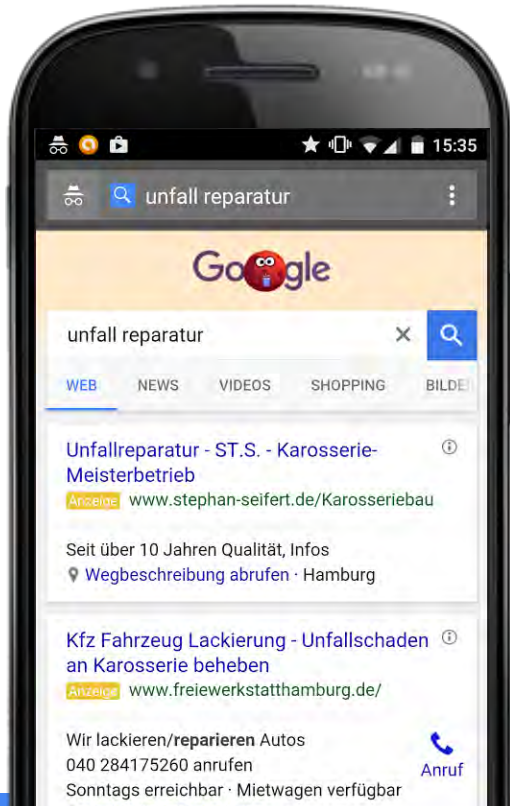
Werbung auf der Google Suche:



Sie zahlen nur für Klicks.



Versetzen Sie sich in Paul. Suchen Sie Ihr Angebot, nicht nur Ihren Namen. Machen Sie Ihr Angebot sichtbar.



Interessenten aus
dem „virtuellen
Verkaufsraum“ zu
Kunden machen.



Konkrete Angebote kommunizieren und Kauf anbahnen.

The screenshot shows the Antelope Valley Nissan website. At the top, the header includes the Nissan logo, the company name "Antelope Valley Nissan", and contact information: "SALES: 888-890-5040 SERVICE: 866-959-6258", "451 Auto Center Drive, Palmdale, CA 93551", and links for "Contact Us" and "Get Directions". There are also social media icons and a language selector.

The main navigation bar includes links for "Home", "New Vehicles", "Pre-Owned Vehicles", "Specials", "Service & Parts", "Finance", "About Us", and "Contact Us".

The "Service & Parts Specials" section is active, showing a list of offers. The first offer is "Lube and Tire Rotation" for \$39.95. Below the offer image, there are two buttons: "Print Coupon" and "Send to Mobile", both of which are circled in green. The second offer is "2-Wheel Front End Alignment" for \$79.95. The third offer is "2-Wheel Front End Alignment" for \$99.95. Each offer includes a "Print Coupon" and "Send to Mobile" button.

The bottom of the page shows a total price of \$115.95.

- Kontaktdaten immer im Blickfeld
- Coupon zum Ausdrucken

Konkrete Angebote kommunizieren und Kauf anbahnen.

Antelope Valley Nissan
SALES: 888-890-5040 SERVICE: 866-959-6258
451 Auto Center Drive, Palmdale, CA 93551
Contact Us Get Directions

Home New Vehicles Pre-Owned Vehicles Specials Service & Parts Finance About Us Contact Us

Service & Parts Specials

Take a look at the specials we've created below, and enter your contact information to receive more details

Featured Vehicles **Service & Parts Specials (5)**

All (5) Oil Change (1) General (4)

\$39.95 Lube and Tire Rotation

ANTELOPE VALLEY NISSAN SUPERSTORE
Lube Oil and Filter Change and Tire Rotation
Includes up to 5 quarts of oil for Nissan only some vehicles may cost more
\$39.95
Expires 11/01/2015

[Print Coupon](#)
[Send to Mobile](#)

\$79.95 2-Wheel Front End Alignment

NOW JUST \$79.95
2-WHEEL FRONT END ALIGNMENT SPECIAL
ALL NISSAN VEHICLES
3 months / 4,000 Mile Warranty
Various limitations may apply
Consult with our Antelope Valley Nissan Technician regarding your vehicle or concerns
Expires 11/01/2015

[Print Coupon](#)
[Send to Mobile](#)

\$99.95 2-Wheel Front End Alignment

NOW JUST \$99.95
2-WHEEL FRONT END ALIGNMENT SPECIAL
FACTORY RECOMMENDED ADJUSTMENT SELECT MODELS
3 months / 4,000 Mile Warranty
Various limitations may apply
Consult with our Antelope Valley Nissan Technician regarding your vehicle or concerns
Expires 11/01/2015

[Print Coupon](#)
[Send to Mobile](#)

\$115.95

Service & Parts Finance About Us Contact Us

avnissan1-px.rtrk.com/PrintCoupon_S.aspx?s...
avnissan1-px.rtrk.com/PrintCoupon_S.aspx?speci

Service Appointment

Antelope Valley Nissan
451 Auto Center Drive
Palmdale, CA 93551
SALES: 888-890-5040
[Print Special](#)

\$39.95 Lube and Tire Rotation

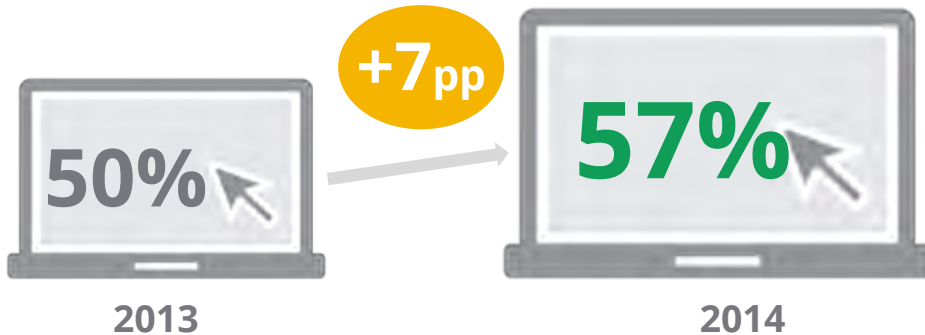
ANTELOPE VALLEY NISSAN SUPERSTORE
Lube Oil and Filter Change and Tire Rotation
Includes up to 5 quarts of oil for Nissan only some vehicles may cost more
\$39.95
Expires 11/01/2015

Service Appointment

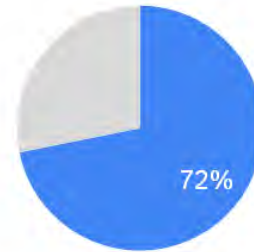
*First Name:
*Last Name:
*Phone Number:
*E-mail Address:
Service Needs:
*Preferred Date:
*Preferred Time:
[Submit](#) [Reset](#)

Stellen Sie sicher, dass Online-Anfragen zeitnah und professionell beantwortet werden.

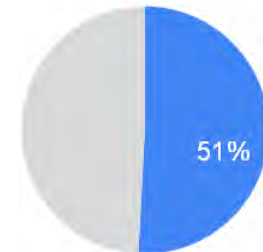
Versuchen Händler **Online** zu kontaktieren



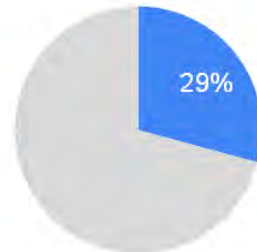
Sind **unzufrieden** mit Antwort



Webform



Email



Phone

Wenn Paul einen Anbieter kontaktiert, um einen Termin zu vereinbaren, erwartet er schnelle Abwicklung.



7x so viele Leads, wenn Händler innerhalb der ersten Stunde auf die Anfrage reagieren.

Kunden treten eher in Kontakt, wenn sie eine zeitnahe Rückmeldung erwarten können.

Allianz Kundenservice: Allianz hilft Forum

Beiträge durchsuchen oder eigene Frage stellen

War die Suche nicht hilfreich? [Eigene Frage stellen](#)

[Alle Beiträge](#) Fragen Feedback Ratgeber Sortieren

zoran neue Frage

kann man sein lebensversicherung kundigen und mit welchen wartezeiten muss man

Frage habe ich auch Frage veröffentlicht vor 4 Minuten - Antworten

Tamara von Polenz aktuelle Frage

Kann ELVIA YoungTravel Work&Learn waehrend der Resie abgeschlossen werden?

Das ELVIA YoungTravel Work&Learn Paket ist es moeglich das wenn ich schon im Ausland bin das ich diese Versicherung abschliesse , weil man sagt...

Frage habe ich auch 2 Antworten - neueste von Carstlin, vor 12 Minuten

micky Frage

Hallo habe vor 14 Tagen meine Lebensversicherung per Eonschreiben gekündigt. Daz

Hallo, Habe vor über 14 Tagen meine Versicherung gekündigt. Habe leider noch keine

Anmelden | Registrieren

Allianz hilft Team

Unsere Servicezeiten:
Mo - Fr von 8 - 22 Uhr, Sa von 8 - 16 Uhr
[Zum Allianz hilft Team](#)

Unser Allianz Kundenservice in Zahlen

Aktueller Antwortstatus

100% Beantwortet

Aktuelle Reaktionszeit*

17:00 Minuten

* Innerhalb der Servicezeiten des „Allianz hilft“ Teams: Mo - Fr von 8 - 22 Uhr, Sa von 8 - 16 Uhr



Aktuelle Reaktionszeit*



17:00
Minuten

* Innerhalb der Servicezeiten des „Allianz hilft“ Teams: Mo - Fr von 8 - 22 Uhr, Sa von 8 - 16 Uhr

Online-Terminkalender zeigen freie Zeiten und vereinfachen die Buchung.

AUTO plus AUTOFÄHRER-FACHMARKT MIT MEISTERWERKSTATT

REIFEN & RÄDER EKSTAZIELE ÖL & MEHR PFLEGE & LACK ZUBEHÖR WERKSTATT-SERVICE

IHRE PLANUNG

1. Ihre Werkstatt

AUTO plus AG - Ritz Meisterwerkstatt
Bismarckweg 44
38106 Braunschweig

2. Ihr Fahrzeug

AUCH A3 1.6 TDI
105PS / 177KW
08/2012

3. Ihr gewählter Service

Haupt- und Abgas ab 79,00€

4. Ihr Termin

5. Ihre Reservierung

AUTO-PLUS - WERKSTATT TERMINPLANNER

Bitte wählen Sie einen passenden Termin aus

Aufgrund von Buchungsschwerpunkten haben Sie ggf. die Möglichkeit in Nebenzeiten von günstigeren Preisen zu profitieren. Diese Preise sind farblich hervorgehoben.

August 25. - 31. 2014

	Mo 25.08	Di 26.08	Mi 27.08	Do 28.08	Fr 29.08	Sa 30.08	So 31.08
07:00							
08:00					08:30 - 09:00		
09:00					09:00 - 09:30		
10:00				09:30 - 10:00	09:30 - 10:00		
11:00				10:00 - 10:30	10:00 - 10:30		
12:00				10:30 - 11:00	10:30 - 11:00		
13:00				11:00 - 11:30	11:00 - 11:30		
14:00				11:30 - 12:00	11:30 - 12:00		
15:00				12:00 - 12:30	12:00 - 12:30		
16:00				12:30 - 13:00	12:30 - 13:00		
17:00				13:00 - 13:30			
18:00				13:30 - 14:00			
19:00							

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT
GmbH & Co. KG

1. PLATZ
Testsieger
Reifenhändler
2013

SiGG
AAC SiGG GmbH Augsburg

AUTOHAUS NEUWAGEN GEBRAUCHTWAGEN FIRMENKUNDEN SERVICE TEILE UND ZUBEHÖR REIFEN KONTAKT

Standort

Standort*

Filiale Donauwörtherstr

Bitte klicken Sie auf den gewünschten Termin.

Später »

	Dienstag 12.05.2015	Mittwoch 13.05.2015	Donnerstag 14.05.2015	Freitag 15.05.2015	Samstag 16.05.2015	Sonntag 17.05.2015	Montag 18.05.2015
08:00	vergeben	frei (1)	-	frei (1)	-	-	frei (1)
08:45	frei (1)	frei (1)	-	vergeben	-	-	frei (1)
09:30	frei (1)	frei (1)					
10:00	vergeben	vergeben					
11:00	frei (1)	frei (1)					
11:30	frei (1)	frei (1)					
13:00	frei (1)	frei (1)					

"We see a lot of appointments made between two and five o'clock in the morning. It's amazing. The world does not stop anymore."

- Kevin Mills, Service and Parts Director, Auto Park Honda

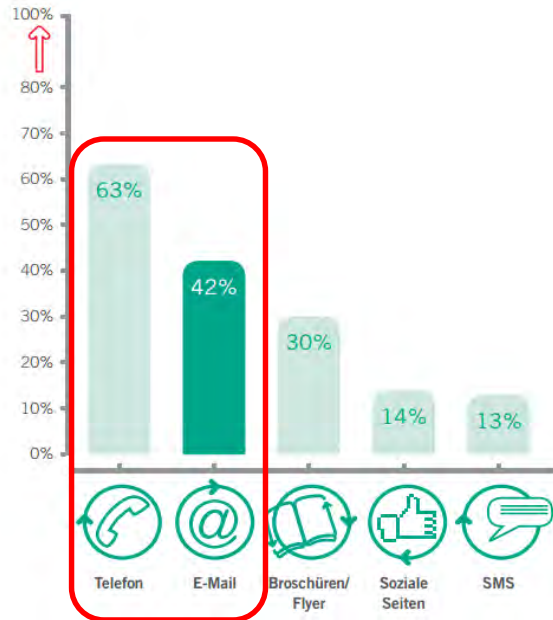


A hand is holding a red and silver U-shaped magnet. The magnet is attracting several US coins, including quarters and pennies, which are clustered together on the right side of the magnet. The background is a plain, light-colored surface.

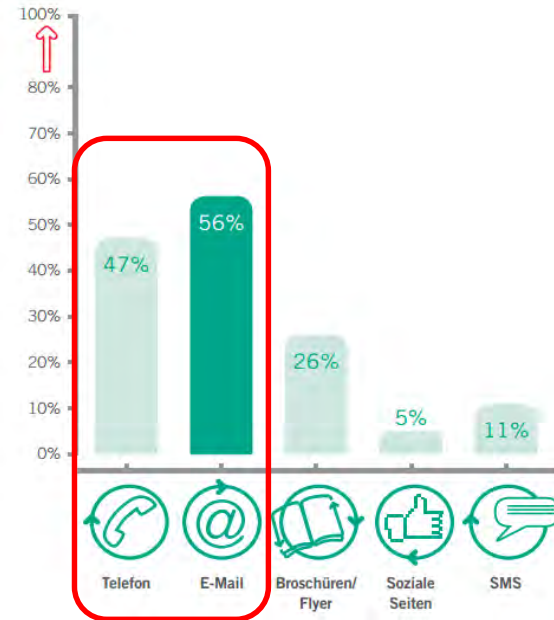
Nutzen Sie den Online-Kanal,
um Ihre Kunden kennen zu
lernen!

Nutzen Sie Insights aus Marktforschung, z. B.:

Wie Händler Käufer kontaktieren



Wie Käufer es bevorzugen, kontaktiert zu werden



Viele Studien sind online kostenlos verfügbar.


think with Google™

Erfolgsgeschichten Insights Tools Thought Leadership Kreative Kampagnen Produkte

Vorgestellt

Watchfinder erzielt ROI von 1.300 % dank präzisiertem Remarketing mit Google Analytics

MEHR ERFAHREN




FILTER

Automobilindustrie


Anzeigentyp

- ☐ Display
- ☐ Medienübergreifend
- ☐ Mobile
- ☐ Soziale Medien

1 2 >



March 2015
Peugeot Deutschland steigert mit AdWords den Traffic auf Händler Webseiten um 20%



April 2014
Mitreißende YouTube-Kampagne von Mercedes-Benz Frankreich führt zu Wandel in

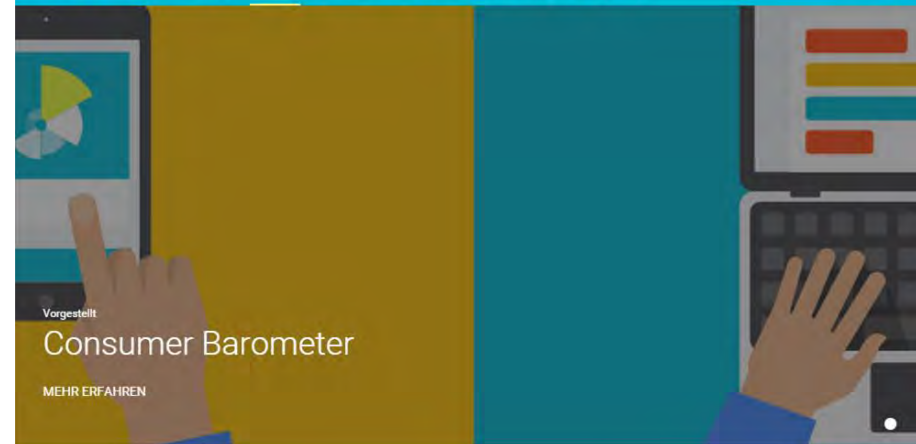
think with Google™

Erfolgsgeschichten Insights Tools Thought Leadership Kreative Kampagnen Produkte

Vorgestellt

Consumer Barometer

MEHR ERFAHREN





Translator Toolkit

Passen Sie Ihre Website, Werbematerialien und Anzeigen an die lokalen Sprachen Ihrer Zielmärkte an



Global Market Finder

Finden Sie die überall auf der Welt die richtigen Zielgruppen.



YouTube Analytics

Nutzen Sie regelmäßig YouTube Analytics, um die Leistung Ihres Kanals zu messen und

Zusammengefasst:



- 1 Das Internet ist kein Trend. Es ist Ihre Chance, die richtigen Personen mit der passenden Botschaft zu erreichen.
- 2 Priorisieren Sie die Menschen in Ihrer Kommunikation, deren Probleme Sie mit Ihren Angeboten lösen können.
- 3 Fragen Sie sich: Fühlt sich der Besucher auf Ihrer Website ebenso wertgeschätzt und willkommen wie in Ihrem Geschäft?
- 4 Nutzen Sie Websitetracking und Onlinetools, um mehr über die Kunden zu lernen und relevanter zu kommunizieren.



Vielen Dank.