

---

# Schaden 4.0

## 12. AUTOHAUS-Schadenforum

### Erfolgsfaktor Autohaus- Versicherungsgeschäft

Michael Franz

*Herzlich Willkommen*

- ***Unsere Menschen*** und unser Geschäft bei AUTOSAXE



- ***Der Traum:*** 100% Versicherungspenetration – reale Chance?!



- ***Die Umsetzung & das Anderssein:***

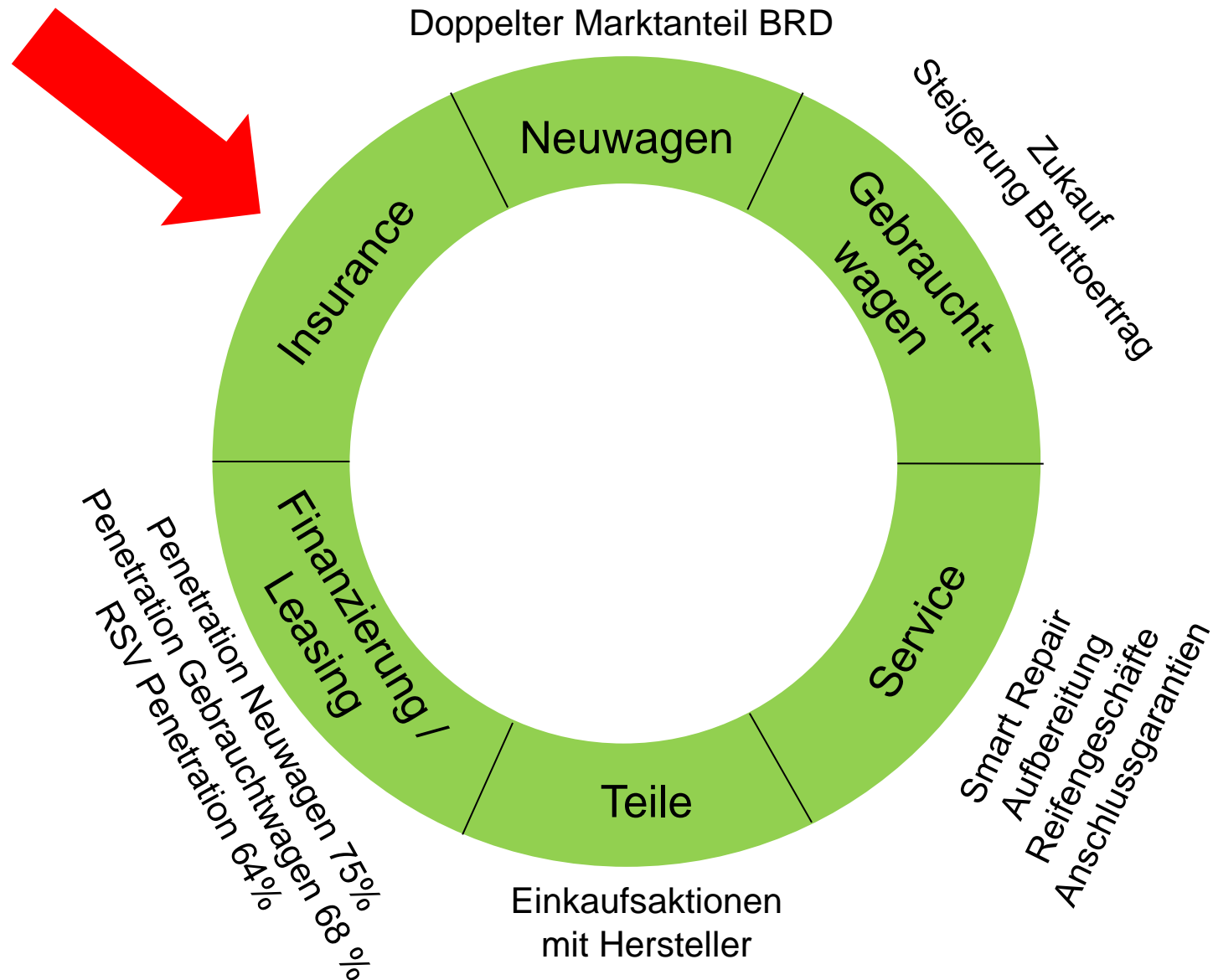


- mit Wertschätzung, Anerkennung und Respekt täglichen Mehrwert bieten
- Überraschungen schaffen Begeisterung

- ***Der Erfolg:*** Katalysator und Turbo für die Zukunft



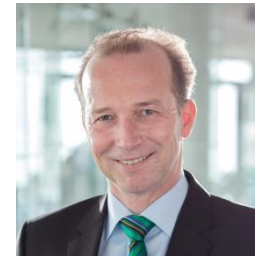
- **Unsere Menschen und unser Geschäft bei AUTOSAXE**
- **Der Traum: 100% loyale Bestandskunden – reale Chance?!**
- **Die Umsetzung & das Anderssein:**
  - mit Wertschätzung, Anerkennung und Respekt täglichen Mehrwert bieten
  - Überraschungen schaffen Begeisterung
- **Der Erfolg: Katalysator und Turbo für die Zukunft**



## Definition der Basics

- Vertrag mit Toyota Versicherungsdienst ✓
- Vereinbarung zur partnerschaftlichen Kooperation bei der Abwicklung von Schäden / Instandsetzungen ✓
- Versicherungsfachberaterin Silke Fröhlich ✓

**AUTOSAXE ist ein Betrieb der WELLERGRUPPE und gehört zur Brand AUTOWELLER**



**Filialleiter:  
Michael Franz**

Neuwagen 2015:  
661

Gebrauchtwagen 2015:  
1.536

Fakt. Werkstattstunden 2015:  
23.938

**83 Mitarbeiter davon sind  
24 ehemalige Azubis  
= 29%**





## Vergleich Januar bis August 2016

Toyota Gesamtmarkt	Leipzig	BRD
2015	3,84 %	2,30 %
2016	4,31 %	1,99 %

Quelle: WebMIS Händler

Durchschnittliche Fahrtzeit zu Auto Saxe:

**2015:** 20:10 Minuten

**2016:** 19:50 Minuten

## Vergleich Januar bis September

Leipzig	Neuwagen	Gebrauchtwagen	Werkstattdurchgänge	GW-Bestand	GW-Standtage
2015	429	1.163	8.782	182	52
2016	578	1.223	10.465	193	53



## Heiko Taubert:

- seit 25 Jahren im Unternehmen
- Entwicklung vom **Neuwagen-Verkäufer** zum **Gesamtverkaufsleiter**

## David Keine:

- seit 20 Jahren bei Auto Saxe
- Entwicklung vom **Auszubildenden KFZ-Mechatroniker** über **Serviceberater** und **KFZ-Meister-Ausbildung** zum **Gesamtserviceleiter**

## Maik Schmidt:

- seit 24 Jahren bei Auto Saxe
- Entwicklung vom **Auszubildenden KFZ-Mechatroniker** über Anstellung als **Mechatroniker** zum **Teiledienstleiter**

## Mandy Wilhelm:

- seit 9 Jahren im Unternehmen
- Entwicklung von **kaufmännischer Auszubildenden** über **Empfangsmitarbeiterin** zur **Marketing- & Lexus Assistentin**

## Benjamin Reiter:

- seit 5 Jahren im Unternehmen
- **Duales Studium** des Automobilmanagements als **Bachelor** o. Sc. abgeschlossen, jetzt **Assistent für Marketing und Vertrieb**

## Michael Franz:

- seit 22 Jahren im Unternehmen
- Entwicklung vom **Gebrauchtwagen-Verkäufer** zum **Filialleiter**



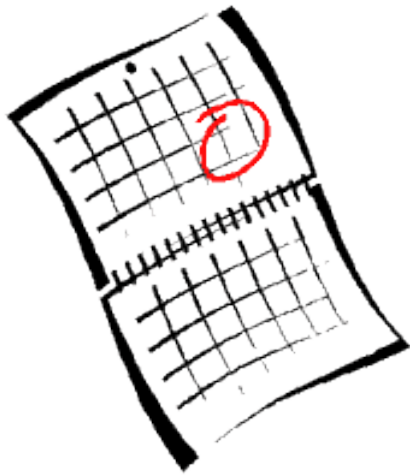
## Zahlen und Fakten zum Mitarbeiterstamm

- die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt: **14,5 Jahre**
- die **Kundenzufriedenheit** 2015 bei Auto Saxe betrug: 99,2% (im Vergleich: Kundenzufriedenheit im Bundesgebiet Toyota Gesamt: 84,62%)
- der Anteil der nach der Ausbildung übernommenen Azubis beträgt: **29%**
- die **Zweite Führungsebene** besteht komplett aus Mitarbeitern der eigenen Reihen, welche schon langjährige Mitarbeiter des Hauses sind und sich somit weiterentwickeln konnten
- konsequente **Kommunikationskultur** im Tagesgeschäft
- Rekrutierung des eigenen Nachwuchses:
  - **Vorstellung in Schulen** als mittelständiges Unternehmen
  - **Werben** für Ausbildungsplätze
  - Angebote für **Praktika** in Kooperation mit der Berufsakademie für duale Studien in Glauchau
  - **Integration von Flüchtlingen**
- Aktuelle Anzahl **Auszubildender**: 20
- Aktuell **zertifizierte Verkaufsberater**: 13

- Unsere Menschen und unser Geschäft bei **AUTOSAXE**
- **Der Traum: 100% loyale Bestandskunden – reale Chance?!**
- **Die Umsetzung & das Anderssein:**
  - mit Wertschätzung, Anerkennung und Respekt täglichen Mehrwert bieten
  - Überraschungen schaffen Begeisterung
- **Der Erfolg: Katalysator und Turbo für die Zukunft**

## Was ist für uns ein aktiver Bestandskunde?

Aktive Bestandskunden sind bei **AUTOSAXE** diejenigen Kunden, deren letzter Kontakt (Rechnungsdatum ist die Bemessungsgrundlage), vom **Scheibenwischerblatt bis zum Neuwagen**, in den vergangenen 4 Jahren liegt.



**Aktuelle Anzahl aktiver Bestandskunden: 12.841**

## Die Theorie

- Ein **zufriedener Kunde** ist loyaler und entscheidet sich mit höherer Wahrscheinlichkeit für ein Produkt / Dienstleistung des Unternehmens.
- Daher ist die **Akquise von Neukunden** wichtig, um in der Folge daraus zufriedene Kunden zu schaffen.

Ausgangsbasis:

- Viele unserer Kunden sind zufrieden mit den Angeboten und Produkten -> sehr gut!
- Jetzt müssen diese Kunden an unser Unternehmen gebunden werden

**Wie leben wir das bei AUTOSAXE?**



- **Oberste Priorität ist und bleibt die kontinuierliche Pflege und Kontaktierung unserer Bestandskunden**
- Werkstattkunden proaktiv zum Service anschreiben und telefonisch nachkontaktieren
- Kreation und Verkauf hauseigener Sondermodelle
- Neukundenakquise / Wachstum des Gewerbekundenanteils
- Schaffung der Wohlfühlatmosphäre Autohaus und Begeisterung der Kunden bei jedem Aufenthalt
- Strikte Disziplin und Einhaltung unserer Verkäuferbasics für 2016



Unser Neuwagen von heute ist  
unsere Inzahlungnahme von morgen



Inzahlungnahme

24.10.2019



Erstzulassung

24.10.2016





## Wohlfühlatmosphäre Autohaus



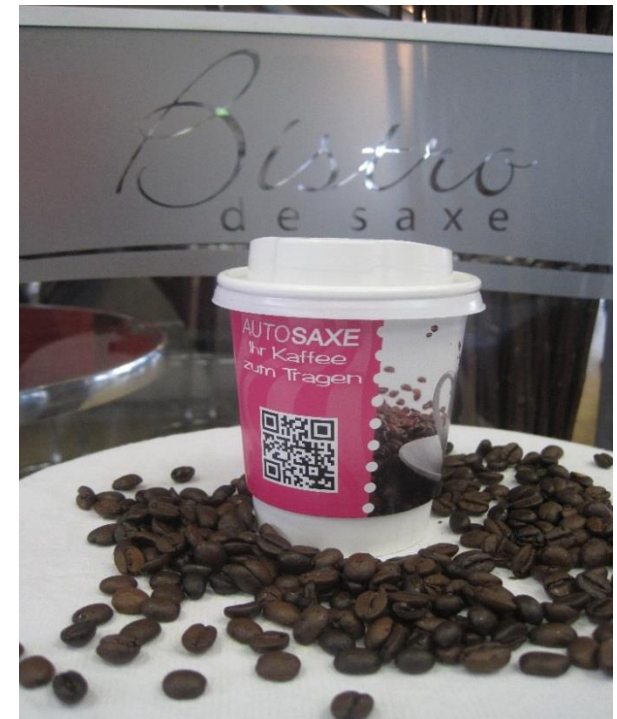




**Wir rufen jeden Kunden zum Geburtstag an !**



**Wir bieten jedem Besucher  
unseres Hauses ein Getränk an!**





**Wir kontaktieren jeden Bestandskunden mindestens einmal im halben Jahr mit einem individualisierten Fahrzeugangebot.**



## Wir notieren von jedem Interessenten Telefonnummer und Mailadresse!

Auto Weller GmbH & Co. KG(toyota)  
Standort Leipzig  
Benjamin Reiter

LEXUS

↓ Fahrzeuge  
- 2.Fahrzeugverk.(VAP)  
- 3.Schnellkalkulation  
→ 6.Berichte  
→ 7.Stammdaten  
→ Teile u.Zubehör  
→ Kundenkontakte  
→ Einrichtung  
→ System  
- Beenden

### Adressenstamm

✓ ✎ 🔍 📄 📁 📧 📞 📠 📡 📢 📣

Euro-ID		
Adress-Nr	175774	Filiale
VorNachname	Robert Franz	
Zusatzname		
Strasse	Roßbachstr. 14	
LKZ/PLZ/Ort	DE 04315 Leipzig	
BDSG anerkt	J	Werbung
Anrede	2	Herr
Matchcode	FRANZ	
Tel./Privat	J	0151-17303287
Tel./Beruf	J	0151-17303287
Telefax		
Mobil/SMS	J J	0151/17303287
eMail	J	rob90@web.de
Postweg		
Letz.Besuch		
Besuchgrund		
Vertriebsweg	1	Endkunde



- Unsere Menschen und unser Geschäft bei **AUTOSAXE**
- **Der Traum:** 100% loyale Bestandskunden – reale Chance?!
- **Die Umsetzung & das Anderssein:**
  - mit Wertschätzung, Anerkennung und Respekt täglichen Mehrwert bieten
  - Überraschungen schaffen Begeisterung
- **Der Erfolg:** Katalysator und Turbo für die Zukunft

**In guten Zeiten vorsorgen...**





## Versicherungsmanagement ist Chefsache



- Klare Strategie: Neuwagenverkauf zuerst
- Information und Durchdringung aller Abteilungen und Mitarbeiter
- Kommunikation Führungskreis („Postbesprechung“)
- Definition von Jahres- und Monatszielen
- Neue Produkte, wie Kaufpreisschutz professionell einführen
- Striktes Controlling: zu jedem Fahrzeugangebot gehört ein Versicherungsangebot
- KPS: Nachkontakt nach Auslieferung



## Toyota Versicherungsdienst täglich vor Ort

- Frau Fröhlich ist eine Mitarbeiterin von Auto Saxe
- Rundum-Service aus einer Hand
- Schnelligkeit und Kompetenz
- Persönliche und engste Kundenbindung
- Steigende Provision von Jahr zu Jahr

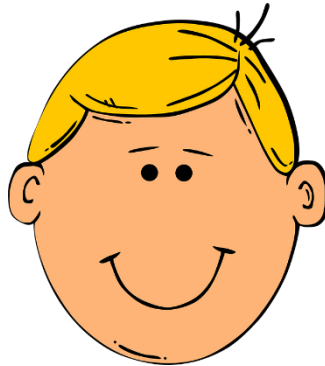


Versicherungsfachberaterin Silke Fröhlich,  
Vor-Ort-Betreuung unserer Kunden direkt im  
Autohaus

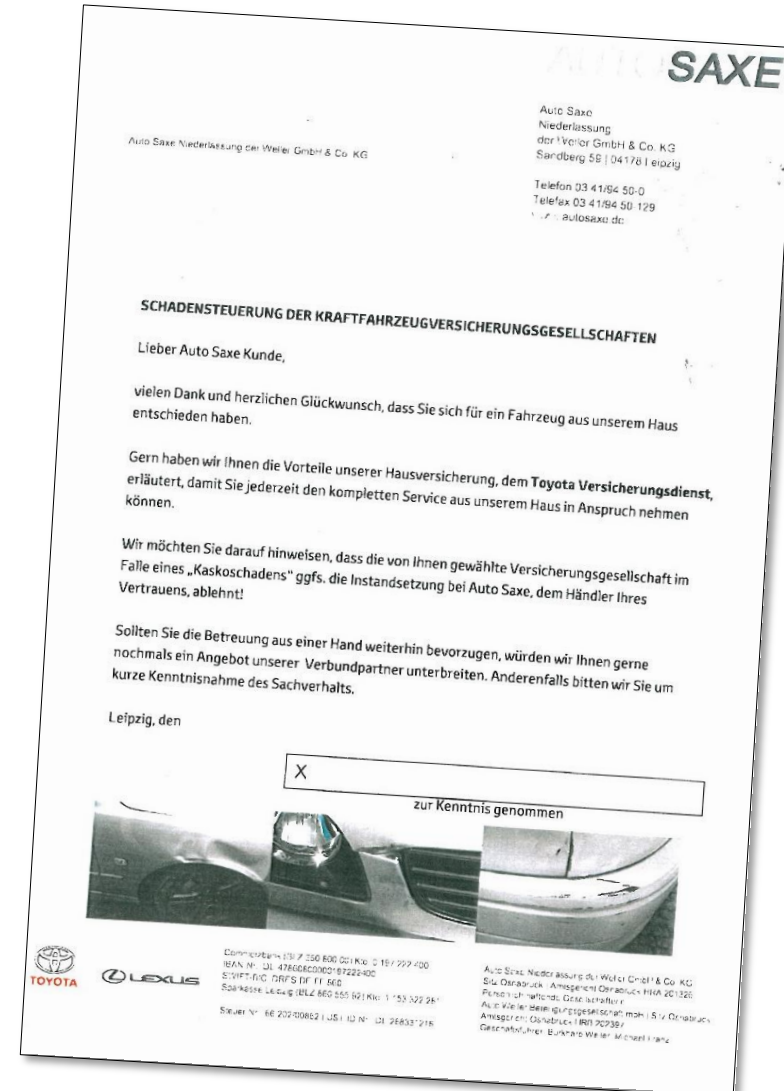
## Unsere Partnerschaft mit dem Toyota Versicherungsdienst

- Zielgenaue und unkomplizierte Kommunikation
- Toyota Versicherungsdienst – DMS / TIMNET: schnelle Kalkulationen;  
praktikable Verwaltungsfunktion
- Entwicklung Kasko-Plus-Produkt / Werkstatteinstellung
- Kundenkontakt / Forcierung der Kundenloyalität
- Vertrauensbasis → Grundstein für den Erfolg

## Verkäufer wollen Versicherungsprodukte verkaufen!?



- Gesamtpaket
- Argumente für Verkäufer entwickeln:
  - Zusätzliche Kaufakte / ➤ Loyalität
  - Passende Angebote
  - Alles aus einer Hand / pers. Betreuung
  - Kunden im Haus behalten
  - Vorteile im Schadensfall
  - Provisionsmodelle
  - Sicherung Zusatzverkäufe
  - Wettbewerbe, Incentives, Motivation



## AUTOSAXE Reporting per 30.09.2016

Zulassungen kumuliert: 545

Lebender Bestand 2016: 2477

Neuverträge:

Januar 89

Februar 47

März 75

April 77

Mai 69

Juni 50

Juli 60

August 62

September 63

Neuverträge Gesamt 2016: 592 → Penetration: 108,62%

Verkaufte Kaufpreisschutz: 251

Anteil KaskoPlus: 510 (=86%)





## Aktuelles Projekt: Start im 2. Quartal 2016

Erster Emailkontakt nach 2 Stunden durch den Verkaufsberater

**Betreff:** Ihre Probefahrt Toyota RAV bei Auto Saxe

Sehr geehrter Herr Dr. Möckel,

vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unseren Toyota RAV Edition S zu testen.  
Es freut uns sehr, dass es Ihnen gefallen hat.  
Konfigurieren Sie sich einfach Ihr persönliches Wunschfahrzeug in unserem Toyota RAV Design Studio.

- Verfolgen Sie auch, wie rasant unsere Hybridflotte bei Toyota und Lexus wächst.
- Stellen Sie fest wieviel Geld Sie im Vergleich zu Ihrem jetzigen Fahrzeug sparen können.

Bei allen weiteren Fragen stehen wir Ihnen immer gern zur Verfügung !  
Viele Grüße

Marin Rübsam  
Verkaufsberater Neuwagen

**AUTOSAXE**

Sandberg 59  
04178 Leipzig

Tel.: 0341 9450-111  
Mobil: 0151 14654624

E-Mail: [m.ruebsam@autosaxe.de](mailto:m.ruebsam@autosaxe.de)  
Web: [www.autosaxe.de](http://www.autosaxe.de)



„Vielen Dank,  
dass Sie sich die  
Zeit genommen  
haben.“



## Aktuelles Projekt: Start im 2. Quartal 2016

Erneuter Emailkontakt nach 5 Tagen durch den Filialleiter

**Betreff:** Ihr Probefahrterlebnis bei Auto Saxe

Sehr geehrter Herr Dr.Möckel,

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Probefahrterlebnis mit dem neuen Toyota RAV Edition S !

Mein Name ist Michael Franz und ich leite unseren Betrieb Auto Saxe in Leipzig und möchte mich persönlich bei Ihnen vorstellen.

Ich hoffe Sie waren mit Ihrer Probefahrt vollkommen zufrieden und Sie konnten Ihre ersten eigenen Momente im neuen RAV genießen.

Es ist für uns besonders wichtig, dass wir all Ihre Fragen beantwortet haben.

Gern stellen wir Ihnen alle weiteren Informationen zum Toyota RAV Edition S sowie die interessanten Möglichkeiten des Leasings und der Finanzierung und die attraktiven Versicherungsangebote der Toyota-Kredit-Bank und des Toyota-Versicherungsdienste vor.

Unser Unternehmen möchte sich stetig verbessern. Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung und Ihre Anregungen mit.

Wir freuen uns über jede Unterstützung und bedanken uns für Ihr Vertrauen !

Mit freundlichen Grüßen

Michael Franz  
Filialleiter

**AUTOSAXE**

Sandberg 59  
04178 Leipzig

Tel.: 0341 9450-0

Mobil: 0151 14654624

E-Mail: [m.franz@autoweller.de](mailto:m.franz@autoweller.de)

Web: [www.autosaxe.de](http://www.autosaxe.de)



„Es ist für mich  
besonders wichtig,  
dass wir alle Ihre Fragen  
beantwortet haben.“





## Exceltool zur gezielten Selektion und Bearbeitung der Finanzierungs- & Leasingausläufer bis 2020

Finanzierungs+ Leasing-Bestand mit Auslauf 2014-2020 - Saxe1																			
Anzahl	1.340																		
Konzerngruppe	Verkäufer	Vertrag	Kunde	Kennzeichen	Auslauf	Auszahlung	Erstzulassung	Modell	Fahrgestellnr.	Laufzeit	geplante Laufzeit	Rest Laufzeit	akt. Rate	Anzahlung	KM p.a.	Restwert	TLG	Leasing	Sonderprodukt
264	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9549115060	Ulrich Richter	L-US 1721	01.06.15	30.05.14	09.06.11	Yaris 1,33 Edit. 5T/6G	VNKKH96320A212262	12	361	14%	100,00	2.000,00	10.000			
290	Weller + Hellmann_Osna	Christian Hahn	9595204248	Petra Scheibe	L-UX 8063	24.10.15	26.10.11	18.10.11	Lexus CT 200h Exec	JTHKD5BH802046451	48	1.438	13%	251,26	2.941,18	40.000	0,00	RW	
306	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549249237	Autovermietung Harms	BS-YU 256	24.06.15	03.07.13	24.06.13	I Avenis 2,2 D4D Edit Cb	SB1EB76LX0E038160	24	711	10%	319,16	0,00	50.000	0,00		
307	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549249245	Autovermietung Harms	BS-YU 257	24.06.15	03.07.13	24.06.13	I Avenis 2,2 D4D Edit Cb	SB1EB76LX0E038125	24	711	10%	319,16	0,00	50.000	0,00		
311	Weller + Hellmann_Osna	Silvio Friedemann	9549101060	Karin Schmidl	L RS1407	01.07.15	20.01.14	14.01.14	K Auris HSD Life+ 5/AT	SB1MS3JE50E064940	18	521	15%	227,39	18.000,00	10.000			
326	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549115818	Leonore Köhler	L-E0 4752	15.07.15	29.07.13	20.05.09	Yaris 1,0 Cool 3T/5G	VNKG96390A200835	24	706	13%	154,28	4.500,00	10.000			
327	Weller + Hellmann_Osna	Mathias Hering	9549116130	Joachim Kietz	L-ZC 3893	15.07.15	30.07.13	28.01.11	Aygo 1,0 Cool 5T/5G	JTDKG10C20N505965	24	705	13%	105,65	5.000,00	10.000			
346	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9595204426	Michael Gotthof	L-HX 7274	31.07.15	06.08.12	27.07.12	K Lexus CT 200h Exec Komf+P	JTHKD5BH702110740	36	1.075	10%	323,61	4.201,68	45.000	0,00	RW	Special Leasing
347	Weller + Hellmann_Osna	Sondertilgung 95491024	5102175230	Katrin Worofka	L-SH 4310	01.08.15	22.01.14	27.02.06	Yaris 1,3 Sol	VNKL96370A027912	19	549	20%	81,01	0,00	10.000			Sondertilgung
353	Weller + Hellmann_Osna	Thomas Otto	9549133360	Ulf Preisler	L-PU 7065	01.08.15	16.08.12	16.12.08	Vectra 1,8 Kombi Navigati	W0L0ZCF3581143303	36	1.065	10%	216,10	4.500,00	10.000			
355	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549248354	MBS GmbH Moderne Ba	EF-YB 77	03.08.15	14.08.12	02.08.12	F Hilux Double Cab 3,0 Exec	AHTFZ29G709077961	36	1.069	10%	785,71	189,51	150.000	0,00		Fuhrpark Leasing
357	Weller + Hellmann_Osna	Kathrin Friedemann	9549101990	Ralf Scheffler	OHV-JV 111	15.08.15	11.02.13	05.03.09	Auris 1,6 5-1/5-G Sol	NMTKV56E00R036924	30	904	14%	200,00	1.505,28	10.000			
358	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9549109508	Lothar Biehling	L-PZ 1528	15.08.15	27.03.14	24.03.14	K Corolla 1,6 Life+ 4T/6G	NMTBE3JE80R050789	17	498	25%	400,00	6.500,00	10.000			
359	Weller + Hellmann_Osna	Thomas Otto	9549118590	Chris Weinert	TO-CW 3	15.08.15	13.08.13	26.10.07	3,0 Sport Kintaro	JMZBK14F681650012	24	722	17%	185,90	5.000,00	10.000			
360	Weller + Hellmann_Osna	Thomas Otto	9549118787	Harald Werner Videow	L-HN 8316	15.08.15	13.08.13	25.04.02	Sprinter 2,2 Diesel	WDB9016611R396564	24	722	17%	193,87	0,00	10.000			
361	Weller + Hellmann_Osna	Mathias Brauner	9549120978	Jürgen Dörl	L-PQ 1889	15.08.15	23.08.13	14.02.06	Meriva	W0L0XCE7564145660	24	712	17%	220,59	2.000,00	10.000			
367	Weller + Hellmann_Osna	Mathias Hering	9549133301	Detlef Welz	L-HX 7084	15.08.15	14.08.12	05.10.10	Passat Variant TDI	VWVWZZ3CZAE198042	36	1.081	11%	148,50	13.000,00	10.000			
368	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9549133336	Marlis Römer	L-ZW 3645	15.08.15	14.08.12	10.08.12	K Verso-S 1,33 Life	JTDKJ3C3A41029783	36	1.081	11%	289,91	7.000,00	10.000			
369	Weller + Hellmann_Osna	Andre Hauser	9549133689	Florian Kauder	L-HX 7551	15.08.15	06.09.12	14.07.08	Auris 1,6 3-1/5-G Sol	NMTJV56E80R033832	36	1.059	12%	121,94	6.000,00	10.000			Toyota Komplett + NWG
370	Weller + Hellmann_Osna	Christian Hahn	9549135460	Bettina Koch	HAL-DK 16	15.08.15	30.08.13	26.08.09	Yaris 1,0 Cool 5T/5G	VNKKH96380A212088	24	705	18%	184,50	0,00	10.000			
373	Weller + Hellmann_Osna	Christian Hahn	9549246370	Wena Bedachungen Gr	AN-WX 111	15.08.15	17.08.12	27.07.12	L Yaris 1,33 Cool 3T/6G	VNKKJ3D360A100273	36	1.078	12%	182,91	0,00	75.000	0,00		Fuhrpark Leasing
374	Weller + Hellmann_Osna	Christian Hahn	9549246486	Wena Bedachungen Gr	AN-WZ 111	15.08.15	17.08.12	10.08.12	L Yaris 1,33 Cool 3T/6G	VNKKJ3D360A102633	36	1.048	12%	182,91	0,00	75.000	0,00		Fuhrpark Leasing
376	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9593044434	Cornelia Arand	NDH-K 1826	17.08.15	20.08.12	13.08.12	L Lexus GS 450h Luxury	JTBBS1BL505002344	36	1.077	12%	889,57	0,00	30.000	0,00	KM	Fuhrpark Leasing
377	Weller + Hellmann_Osna	Christian Hahn	9549248532	Irma Saiser	DE-PO 104	30.08.15	09.10.12	29.08.12	L Aygo 1,0 Cool 3T/5G	JTDJG18C00N654357	36	1.041	13%	83,63	168,07	30.000	0,00		Fuhrpark Leasing
380	Weller + Hellmann_Osna	sondertilgung 95491271	5102160403	Matthias Naumann	L-MN 1312	01.09.15	19.02.13	30.03.11	AVENSIS 1,8 Edit Cb 6G	SB1EG76L70E046752	31	912	15%	172,28	0,00	0			Sondertilgung
388	Weller + Hellmann_Osna	Michael Hochtritt	9549133700	Marcus Büchner	L-H 6562	01.09.15	06.09.12	27.04.04	AVENSIS 1,8 LB SOL	SB1DR56L00E068070	36	1.075	13%	145,17	4.000,00	10.000			
389	Weller + Hellmann_Osna	Martin Rübsum	9549133727	Torsten Klein	L-TC 1997	01.09.15	06.09.12	31.08.12	K Auris HSD Travel 5/AT	SB1KS56E00E070656	36	1.075	13%	159,42	15.700,00	10.000			Toyota Komplett + NWG
390	Weller + Hellmann_Osna	Torsten Tröger	9549133875	Birgit Strobel	L-SB 1210	01.09.15	18.09.12	09.05.08	C2 1,1 VTR	VFTJMHFXC97531088	36	1.063	13%	93,95	3.000,00	10.000			
391	Weller + Hellmann_Osna	Martin Rübsum	9549138265	Martin Rübsum	Kein KFZ	01.09.15	25.09.14		SC 4,3 V8 VVT-I, 5-STUFE	JTHFN48Y100038610	12	336	42%	102,62	0,00	0			Reparaturfinanzierung
393	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9549248419	Gunnar Wiegand	L-HY 2222	01.09.15	06.09.12	06.06.12	V Yaris HSD Life 5T AT	VNKKD3D330A001354	36	1.075	13%	157,27	2.521,01	45.000	0,00		
395	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549106878	Ursula Maria Adele Bec	OHZ-CM483	15.09.15	30.03.12	23.03.12	K Aygo 1,0 Cool 5T/5G	JTDKG10C30N506018	42	1.245	12%	150,00	600,00	10.000			
396	Weller + Hellmann_Osna	Heiko Taubert	9549116245	Helmut Lange	L-PP 9512	15.09.15	30.07.13	16.07.10	Auris 1,33 Life+ 5T/6G	NMTKT56E40R019906	26	765	20%	162,58	7.024,39	10.000			
399	Weller + Hellmann_Osna	Mathias Hering	9549129851	Thomas Brink	L-HR 2815	15.09.15	13.09.11	27.05.02	Corolla Kombi 1,6 Sol	JTDEZ28E200008446	48	1.442	11%	206,65	0,00	10.000			
400	Weller + Hellmann_Osna	Alexander Eglitz	9549129886	Wolfgang Dietze	L-MV 5556	15.09.15	14.09.11	09.09.11	K Verso-S 1,33 Life	JTDKJ3C3901012025	48	1.441	11%	286,39	5.000,00	12.000			
401	Weller + Hellmann_Osna	Mike Gieseke	9549129924	Sandra Bock	L-SB 2504	15.09.15	15.09.11	28.08.07	Corolla 1,4 3-T Edition	NMTM20E20R072217	48	1.440	11%	203,30	1.000,00	10.000			
402	Weller + Hellmann_Osna	Torsten Tröger	9549129940	Anja Kampard	L-AZ 2583	15.09.15	16.09.11	29.09.06	Corolla 1,4 3-T Edition	SB1JM20EX0F045139	48	1.439	11%	161,86	0,00	10.000			
403	Weller + Hellmann_Osna	Silvio Friedemann	9549130027	Ralf Krumsdorf	L-XW 2603	15.09.15	20.09.11	16.09.11	K RAV4 2,2 D4D 5T/MD 4x4	JTMBK33V10D083889	48	1.435	11%	224,80	12.500,00	10.000			
404	Weller + Hellmann_Osna	Holger Kunze	9549130335	Jörg Sedlatschek	L-ZW 4284	15.09.15	21.09.11	16.12.10	Avenis 2,2 DCAT Exec Cb	SB1EB76L70E024572	48	1.434	11%	238,44	17.000,00	10.000			Toyota Komplett + NWG
405	Weller + Hellmann_Osna	Torsten Tröger	9549130167	Marcel Hofmann	ARG-H 404	15.09.15	28.09.11	04.06.09	Avenis Kombi 1,8 SOL	SB1FG76L60F015959	48	1.427	11%	179,71	9.800,00	10.000			

Aktuelle Anzahl kontaktierfähiger Kunden mit einer selektierten Restlaufzeit zwischen 10% bis 60%: 1.340 Datensätze



## Kundenbindung mal anders



Servicekalender mit monatlichen Gutscheinen / Aktionen



AUTOSAXE Gutscheineheft



Glückwunschkarten mit individuellen Grüßen der Verkaufsberater zu Geburtstagen



AUTOSAXE Treuekarte für Werkstattkunden



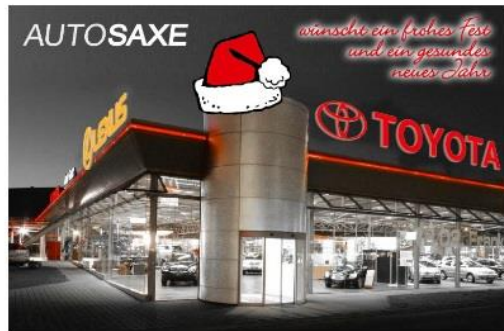
telefonische Kontaktarbeit im Service, 11 Monaten nach Fahrzeugauslieferung



- Unsere Menschen und unser Geschäft bei **AUTOSAXE**
- **Der Traum:** 100% loyale Bestandskunden – reale Chance?!
- **Die Umsetzung & das Anderssein:**
  - mit Wertschätzung, Anerkennung und Respekt täglichen Mehrwert bieten
  - Überraschungen schaffen Begeisterung
- **Der Erfolg:** Katalysator und Turbo für die Zukunft



AUTOSAXE



## Newsletter



### Vorwort

Sehr geehrte Kundinnen, Kunden und Gäste von Auto Saxe,

gleich ist es auch in diesem Jahr soweit, das Weihnachtsfest steht unmittelbar bevor.

die Adventszeit läutet das Weihnachtsfest ein. Zu hause knistern die Kerzen am Adventskranz, es duftet nach Backwerk und Bratäpfeln. Die Kinder, Enkel und Ur-Enkel sind aufgeregt und nicht mehr zu beruhigen.

Es wird ruhig-besinnlich und es ist an der Zeit aneinander zu denken und sich zu besuchen. Eine schöne Zeit!

Im Namen unseres gesamten Auto Saxe-Teams wünsche wir Ihnen und Ihrer Familie ein erholsames, friedliches Weihnachtsfest und ein gesundes und erblreiches Neues Jahr 2015

Herzlichst

Ihr Michael Franz

## Marketing - Newsletter

"Glückskafer" Aktionstag 03.01.2015

Sicher haben sie 2015 viele Pläne, die gut organisiert und vorbereitet werden. Dazu gehört auch immer ein Quäntchen Glück. Das wollen wir zu Beginn des Jahres gleich richtig anschieben und erwarten Sie und Ihre Familie am ersten Samstag im neuen Jahr, von 9 - 16 Uhr.

ere Kolleginnen und Kollegen des Bistros frische Lachsbrötchen, die Kinder Milchreis mit Apfelmus bereit halten. Musikalisch wollen 80-er Jahre auferlegen. Uns allen sind noch die Bee Gees, PUR, King, Depeche Mode und Marianne Rosenberg im Ohr.

ns neue Jahr gelingen.

sionslos auf zwei

alternativer  
ien und kleiner  
wir mit freundlicher  
Firma Förster GbR -  
lektorroller an. Wie z.  
54. Das gelungene  
tupfung von  
ik mit dem eleganten  
er Sommertage.

in unserer kleinen  
licher Sitzzecke im Stil  
er machen Sie eine  
ssen Sie sich.

in Ihnen die  
uer

an jetzt exklusiv im Januar und  
ere Startangebote nutzen und

bis kommen 19% auf die Inspektion aller Automarken  
geschenkt.

Jetzt weitersagen!



### Nur noch für kurze Zeit...

50 ausgewählte Modelle als attraktive Tageszulassungen, wie z. B. den Toyota Auris, mit bis zu 20% Rabatt!

Unsere Verkaufsberater stehen Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.



oder Hauptuntersuchung an? Mit wenigen Fingerstrichen Ihren Termin beim Händler ihres Vertrauens vereinbaren. Überprüfen Sie das Servicepaket und einen Wunschzeitpunkt für den Termin. Dabei kann ausgewählt werden, ob ein oder vor Ort gewartet wird.

Store und im App Store erhältliche Toyota Service App gibt Angebote wie den kostenlosen Batterie-Check oder Reifen. Sämtliche Leistungen sind transparent und ohne Die passgenau auf das jeweilige Modell abgestimmten dabei ein Höchstmaß an Qualität und Sicherheit.

ig  
lerschaft  
an "Volle Hütte"




ngert bis 31.01.2015



Webseite E-Mail



AUTOSAXE



### Service - Newsletter


Sehr geehrte LeserInnen und Leser,

mit unserem Zubehörsortiment können Sie Ihr Fahrzeug zusätzlich aufrüsten und sich von anderen abheben. Mit unserer breiten Palette an hochwertigem Zubehör werden Sie mit Ihrem Fahrzeug einen bleibenden Eindruck hinterlassen. Denn manchmal sind es die kleinen Dinge, die einem das Gefühl großen Komforts geben.

Ihr Auto Saxe-Team

---

#### EISKRAZTEN IST SCHNEE VON GESTERN...



Mit einer **WEBASTO-STANDHEIZUNG** für Ihren Toyota sicher starten - ohne Eiskratzen! Eine Standheizung sorgt für freie Sicht und mindert dadurch das Unfallrisiko. Zusätzlich erspart Sie Ihnen das lästige Eiskratzen am frühen Morgen. Steigen Sie direkt in ein gewärmtes Fahrzeug ein.


z. B. für den Toyota Yaris inkl. Montage

Service - Newsletter

11 Scheibenklar  
1,49 €


Klare Sicht bis -60°C geeignet auch für Kunststoffscheinwerfer

DEN WINTER-URLAUB MIT AUTOSAXE



SCHNEEKETTEN

ab 3 €/Tag



Sei hell, fahr sicher!

Sehen und gesehen werden - wer dieses Motto beherzigt, ist auch im Winter sicher auf den Straßen unterwegs. Kommen Sie deshalb zum

KOSTENLOSEN LICHTTEST bei AUTOSAXE!



99,00 €

UNTERRBODENSCHUTZ

Schützen Sie Ihren Fahrzeugboden zuverlässig und hochwertig vor aggressiven Wintersalzen, Schmutz oder saurem Wasser!

59,95 €



89,00 €



89,00 €

**machen!**  
WELLERGRUPPE goes 100.000

Folie 34



## Beispiele für Events und Produkte, die die Kundenbindung weiterentwickeln:

Disco-Night



E-Roller Lounge



E-Bikes bei AUTOSAXE

Erdbeer-Glühwein



Christbaumverkauf zur Weihnachtszeit



Marmeladenverkauf bei Events









## Women's Night bei AUTOSAXE



Impressionen des Abends



Vorstellung des Toyota Yaris Sondermodells „Women Edition“



Showprogramm





## Women's Night bei AUTOSAXE

Give-Aways (Pralinen an Luftballons mit Zugang zum Onlinebilderalbum)



Service durch die männlichen Mitarbeiter





## Der AUTOSAXE-Wandertag!



**Einladung**  
Liebe Wanderfreunde, wir starten am 20. September um 11.30 Uhr in Rückmarsdorf in der Neuwagenausstellung.  
**AUTOSAXE**  
Wir bitten um Voranmeldung unter:  
AutoSaxe Sandberg: Telefon 0341 94 50 - 0, Telefax 0341 94 50-129  
E-Mail: info\_leipzig@autoweller.de  
AutoSaxe Torgauer Str.: Telefon 0341 350 350-0, Telefax 0341 350 350-100  
E-Mail: info\_leipzig\_ost@autoweller.de  
Kunden unseres Standortes Torgauer Straße werden mit dem Shuttle-Bus nach Rückmarsdorf gefahren und treffen sich 11.30 Uhr! Für den Rücktransport wird wieder ebenfalls gesorgt.





Der alljährliche *AUTOSAXE*-Wandertag – einzigartig & legendär



## Die Fakten zu unserem Wandertag

- Kundenevent seit 20 Jahren
- Aufforstungsprojekt mit „Stiftung Wald für Sachsen“ entlang der BAB 9
- Ziel: brachliegende Ackerflächen als Lärm- und Abgasfilter zu begrünen
- Gestartet 1997 mit 18 Teilnehmern -> 2014: **582 Teilnehmer**
- Bisher **11,02 ha** aufgeforstet, **8.200 Bäume und Sträucher** gepflanzt
- Lokales Medieninteresse sehr hoch: Autohaus gestaltet ökologischen Samstagnachmittag
- Wandern, pflanzen, Blasmusik hören, klönen, essen ➔ einen tollen gemeinsamen Nachmittag haben
- Unser jährliches Budget:

500 Bäume á 6,- €	= 3.000 €
Blasmusik	= 250 €
Stadtbusse	= 1.500 €
Catering	= 1.700 €
<b>Gesamte Kosten</b>	<b>= 6.450 €</b>
-> Kosten pro Person	= <u><b>12,90 €</b></u>



### Pressemitteilung vom 23.10.2015

Erster Spatenstich für „Saxe-Wald“ in Quesitz

Traditionsreiche Herbstwanderung mit Pflanzaktion findet in diesem Jahr am 25.10.2015 an der B 87 in Quesitz statt.

Die seit nunmehr 19 Jahren jeweils im Oktober stattfindende Herbstwanderung mit Pflanzaktion des Unternehmens Auto Saxe Leipzig ist bereits zu einer festen Tradition vieler dem Wald und der Natur verbundener Kunden des Autohauses geworden.

Seit 1997 engagierte sich Auto Saxe mit seinen Mitarbeitern und Kunden in Zusammenarbeit mit der Stiftung Wald für Sachsen in der Ortslage Großlehna für die Verbesserung der Lebensqualität, welche durch die unmittelbar am Ort verlaufende BAB A 9 besonders hinsichtlich Lärm- und Abgasbelastung stark beeinträchtigt ist. Inzwischen konnte die Waldfläche in Großlehna dank des gemeinsamen Engagements der Partner Auto Saxe, der Stiftung Wald für Sachsen und der Bürger von Großlehna auf insgesamt 11,02 ha erweitert werden. Allein Auto Saxe unterstützte dieses Projekt bisher zusätzlich mit mehr als 38.000,- €. Dazu kamen noch Mittel der Stiftung Wald für Sachsen und Spenden der Großlehnaer Bürger.

Gern hätte man auch in diesem Jahr dem neu entstandenen Wald ein kleines Stück hinzugefügt. Leider standen aber keine aufforstbaren Grundstücke in Großlehna zur Verfügung. Doch auch andere Ortsteile von Markranstädt kämpfen mit vergleichbaren Belastungen wie Großlehna. So führt die diesjährige Herbstwanderung an die Bundesstraße B 87, um dort am Rande der Ortslage Quesitz einen naturnahen, struktur- und artenreichen Schutzwald zu pflanzen. Im ersten Bauabschnitt sollen auf ca. 0,3 ha (Privatgrundstück) insgesamt rund 2.000 Bäume und Sträucher, darunter Stieleiche, Vogelkirsche, Hainbuche, Flatterulme, Salweide, Haselnuss, Schneeball und Pfaffenhütchen gepflanzt werden. Mithilfe der Teilnehmer sollte es möglich sein, die Aufforstung an diesem Tage fertig zu stellen.

Bis 2017 sollen an dieser Stelle insgesamt etwa 1,5 ha neuer Wald entstehen. Seine Wirkung als Abgasfilter und Lärmdämpfer gegenüber der Bundesstraße wird bereits in wenigen Jahren spürbar sein. Diese Erfahrung könnten die Großlehnaer Bürger bestätigen. Sein jahreszeitlich wechselndes Erscheinungsbild wird der junge Wald schon im nächsten Jahr präsentieren.

Am Samstag dem 25.10.2014 starten die Auto-Saxe-Kunden um 12.59 Uhr am Standort des Autohauses in Leipzig-Rückmarsdorf. Gegen 15.30 Uhr beginnt die Pflanzaktion in Quesitz. Für Verpflegung und Unterhaltung ist am Pflanzort ebenfalls gesorgt. Die Stadt Markranstädt stellt dafür ein in ihrem Eigentum befindliches Grundstück zur Verfügung. Zangäste und Helfer sind gern gesehen, und eines sei bereits heute verraten, die Partner des Saxe-Waldes werden sich auch weiterhin um Flächenzuwachs bemühen.

Weitere Informationen:

Auto Saxe	Filialleiter Michael Franz	Tel.: 0341/ 94 50 125
Stiftung Wald für Sachsen:	Projektleiter Olaf Kroggel	Tel.: 0341/ 30 90 812 oder 0172/7937617



**Wenn aus einem Verkauf eine Begegnung  
zwischen Kunde und Verkäufer wird,  
sind beide sehr zufrieden.**

Alfred Rademacher, Aphoristiker







**Emotionalität steht über  
Sachlichkeit!**

**Lächeln prägt sofort die  
Qualität der Kundenbindung!**



**Kunden begeistern und  
wertschätzen!**



**Wohlfühlatmosphäre  
schaffen!**



**Happy feeling – von allen!**



**Alle Mitarbeiter werden  
entsprechend geschult und  
entwickelt!**



**Unsere Eventkultur lebt täglich durch  
alle Kolleginnen und Kollegen!**





**AUTOSAXE** – anders als die anderen...

**Man muss vom Weg abkommen,  
um nicht auf der Strecke zu bleiben.**



**Die emotionale Kundenbindung löst die  
klassische Kundenzufriedenheit ab und wird  
den wirtschaftlichen Erfolg erhöhen.**



## ... und dann sind 100% Penetration erreichbar!

Vermittler-Nr.	Ort	Zulass. kumuliert 2016	lebender Bestand 2016	Neuverträge 01-2016	Neuverträge 02-2016	Neuverträge 03-2016	Neuverträge 04-2016	Neuverträge 05-2016	Neuverträge 06-2016	Neuverträge 07-2016	Neuverträge 08-2016	Neuverträge 09-2016	Neuverträge 10-2016	Neuverträge 11-2016	Neuverträge 12-2016	K P S	Neuverträge Gesamt 2016	Penetration 2016	absolut KaskoPlus	KaskoPlus % Anteil
37069	Toyota L-West	545	2477	89	47	75	77	69	50	60	62	63				251	592	108,62%	510	86%
68148	Lexus - Leipzig	66	177	3	2	3	6	2	5	3	0	4				5	28	42,42%	26	93%





**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

***machen!***  
**WELLERGRUPPE** goes 100.000