

Aha-Erlebnisse statt Preiskampf

Neue Strategien und Ideen, um Autokäufer und Servicekunden zu begeistern

AUTOHAUS Sommerakademie am 28. August 2015

*Dr. Konrad Weißner
puls Marktforschung GmbH*

Sicherheitshinweis

Diese Studie ist nicht für Personen geeignet, die...

- ... ihre langfristige Strategie in immer höheren Preisnachlässen sehen**
- ... hinter jedem Interessenten im Showroom einen potenziellen „Beratungsdieb“ vermuten, der später online oder woanders kauft**



Qualitative web 2.0 Vorstudie

- **Social Media Analyse via *puls* Textmining 2.0**
- **3.800 positive Kundenerlebnisse beim Autokauf**
- **Verdichtung zu 57 potenziellen Differenzierungsleistungen**



Repräsentative Hauptstudie

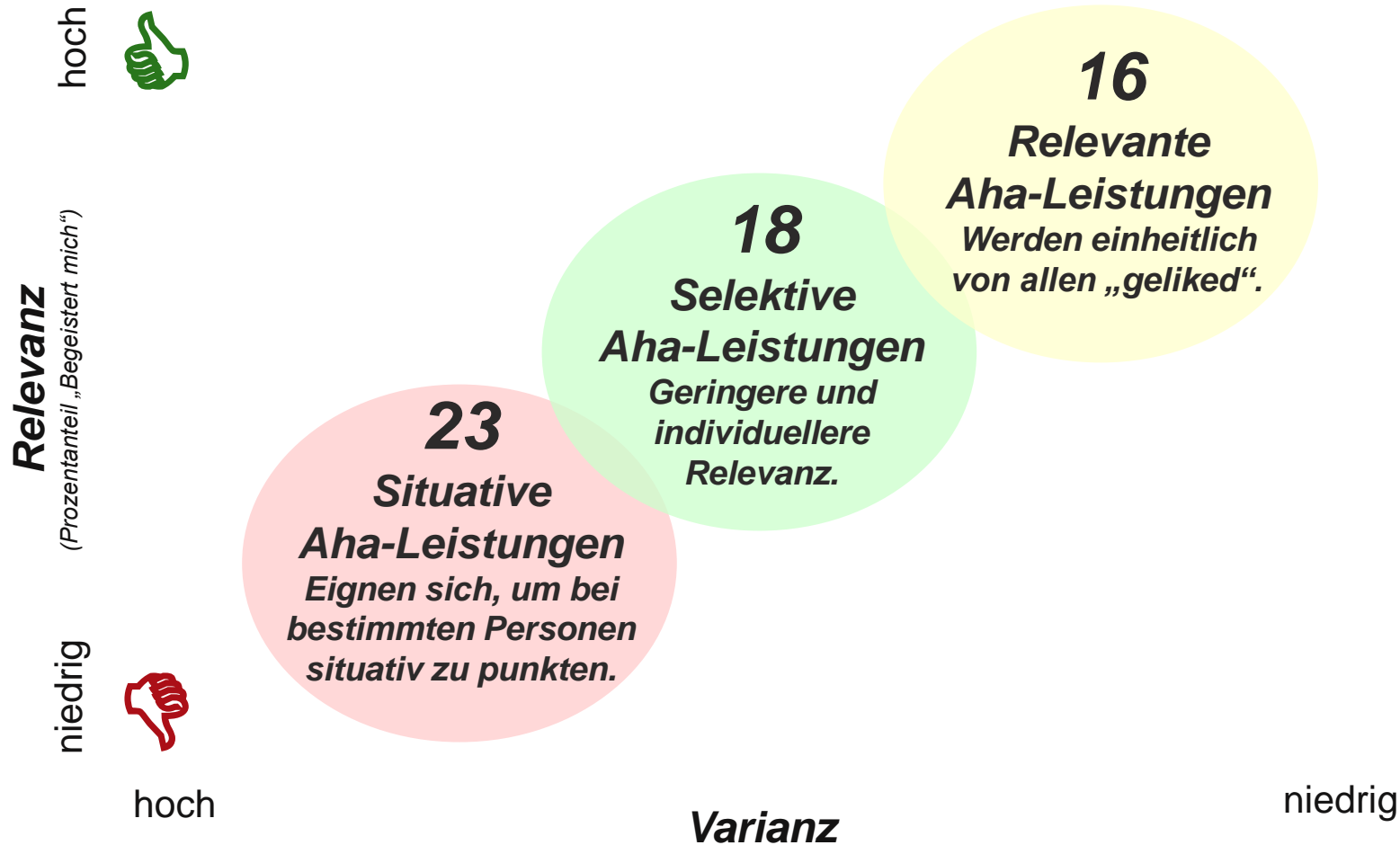
- **Repräsentative Online Befragung von 2.007 Autokäufern in Deutschland im Januar und Februar 2015**
- **16 relevante, 18 selektive und 23 situative Aha-Leistungen für Autohäuser**
- **Ideenwettbewerb: Fast 8.000 kreative Einzelnennungen zu Aha-Erlebnissen beim Autokauf**

puls Studie „Aha-Erlebnisse beim Autokauf“: Auswertungsmöglichkeiten

	Gesamt	Marke...
NW-Käufer	<i>Ausgewählte Ergebnisse</i>	
GW-Käufer		

Relevante und selektive Aha-Leistungen machen den attraktiven Unterschied.

57 potenzielle Differenzierungsleistungen



Die 16 relevanten Aha-Leistungen lassen sich zu 5 Themen verdichten

Relevante Aha-Leistungen

Convenience	
Kurze Wartezeit	(90,2)
Gute Parkmöglichkeiten	(86,7)
Der Autohändler übernimmt die Fahrzeugzulassung für mich	(85,9)
Gute telefonische Erreichbarkeit	(82,6)

Kundenbeziehung	
Höfliche Umgangsformen und Freundlichkeit des Verkäufers	(89,7)
Verständnis für mich und meine Bedürfnisse aufbringen	(83,8)
Aktive & neutrale Unterstützung beim Finden für mich passender Fahrzeuge	(69,1)



Die 16 relevanten Aha-Leistungen lassen sich zu 5 Themen verdichten

Relevante Aha-Leistungen

Fahrzeuge & Technologie erlebbar machen

Attraktive Fahrzeuge (87,8)

Angebot einer Probefahrt mit einem
Modell meiner Wahl (87,3)

Ausprobieren von Fahrzeug-Features (77,9)

Wunschfahrzeug über das Wochenende
ausleihen/mieten (77,4)

Zeigen, wie Fahrzeuge funktionieren
und welche Technologie dahinter steckt (71,9)

Fahrzeugreinigung

Professionelle Fahrzeugreinigung
innen und außen (81,0)

Fahrzeugwäsche außen nach dem
Werkstattbesuch (80,6)

Atmosphäre

Gemütlicher Wartebereich (80,4)

Wohlfühl-Atmosphäre (76,9)



Die 18 selektiven Aha-Leistungen lassen sich zu 6 Themen verdichten

Selektive Aha-Leistungen



Kleine Aufmerksamkeit

In meinem neu gekauften Fahrzeug
liegt eine kleine Aufmerksamkeit (71,7)

Ich werde von einem Autohaus-
Mitarbeiter zu meinem Auto begleitet (66,1)

Kostenfreies, schnelles WLAN im
Autohaus (60,6)

Aktuelle Tageszeitungen (59,8)

Betriebsanleitung des gekauften Fahrzeugs
vorher schon zuschicken (50,7)

Kundenintegration/ Individualität

Ausdrucken der individuellen
Konfiguration des Fahrzeugs (67,4)

Überraschung durch individuell auf
meinen Bedarf ausgerichtete Angebote (65,9)

Konfiguration meines Wunschfahrzeugs auf
einem großen Bildschirm im Autohaus (65,0)

Aktive Mitgestaltung individuell für mich passender
Mobilitätsangebote und Serviceleistungen (61,7)

Möglichkeit zum Feedback und
Einbringen von Ideen (55,0)

Die 18 selektiven Aha-Leistungen lassen sich zu 6 Themen verdichten

Selektive Aha-Leistungen



Mobilitätsangebote

Attraktive Finanzierungs- und
Leasingangebote (68,4)

Maßgeschneiderte All-Inclusive Flatrate
Mobilitätsangebote (55,8)

Servicequalität erleben

Lange Öffnungszeiten abends/
Wochenende (60,0)

Hinter die Kulissen einer Autowerkstatt
blicken (45,9)

Essen und Trinken

Kleine Snacks (62,0)

Autohauseigenes Café (58,4)

Architektur

Einheitliches Auftreten
(CI/Corporate Identity) (47,6)

Ansprechende Architektur des
Gebäudes (42,7)

Frauen lassen sich besonders über Spielecken und attraktive Finanzierungs- und Leasingangebote begeistern.

Top Unterschiede Frauen vs. Männer



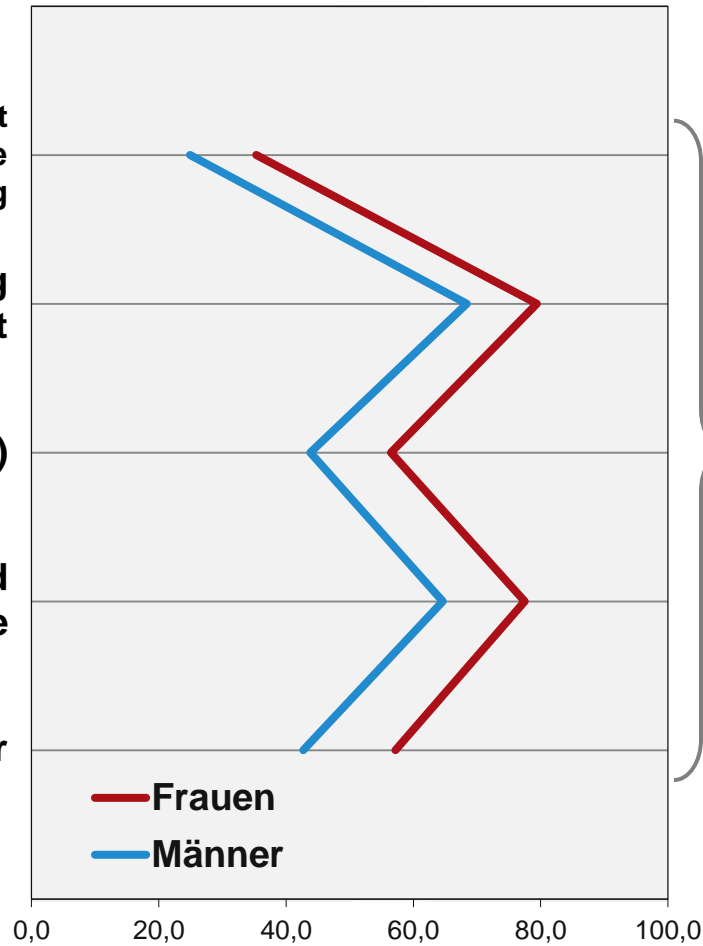
Bei der Wiederabholung aus der Werkstatt
liegt ein Zettel mit der Aufschrift „Ich habe
dich vermisst“ in meinem Fahrzeug

In meinem neu gekauften Fahrzeug
liegt eine kleine Aufmerksamkeit

Einheitliches Auftreten (CI)

Attraktive Finanzierungs- und
Leasingangebote

Spielecke für Kinder

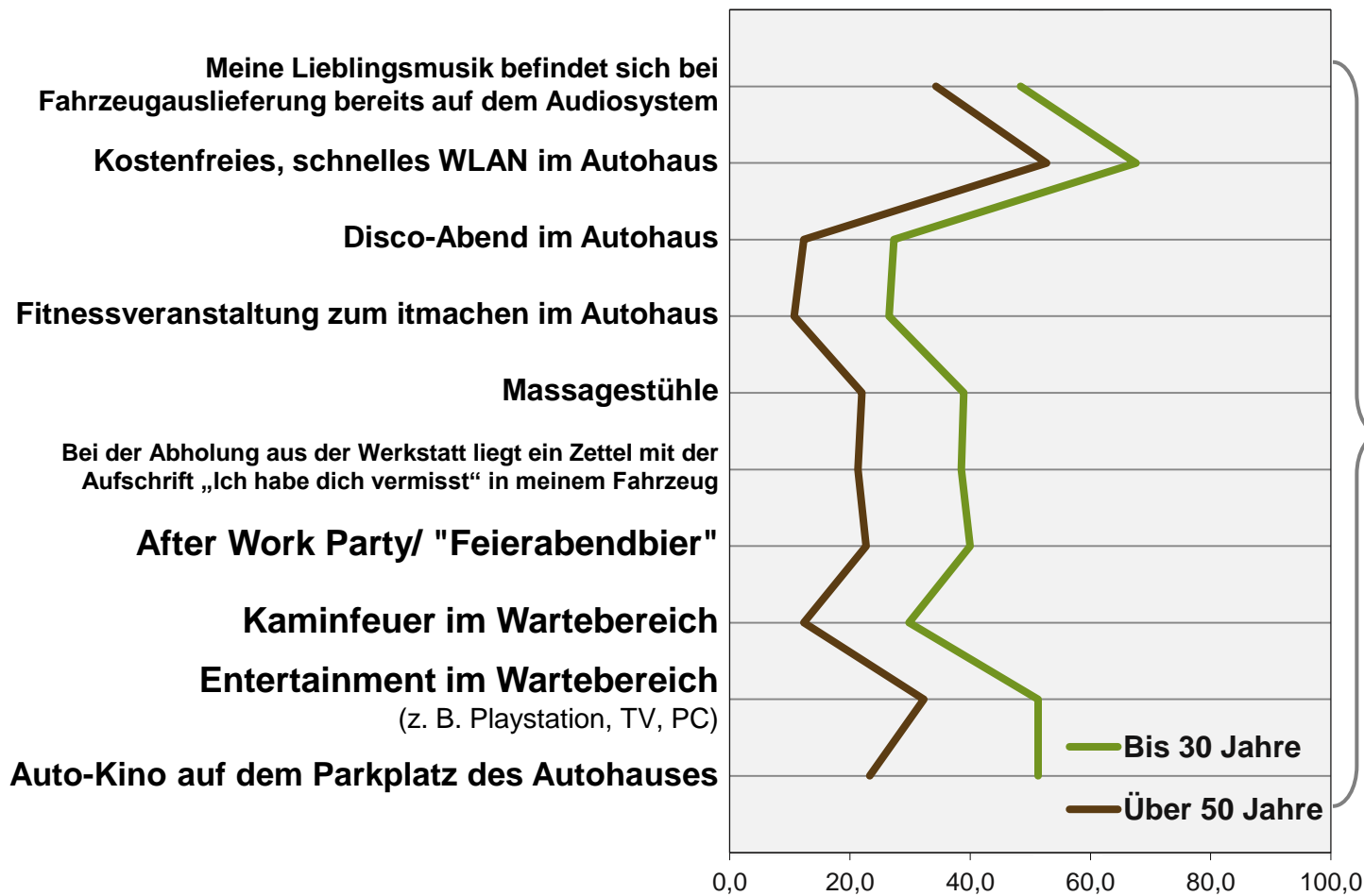


Top 5
Differenzierungsleistungen
für NW-Käuferinnen

Jüngere sind vor allem mit Veranstaltungen und der Aufenthaltsqualität zu begeistern.

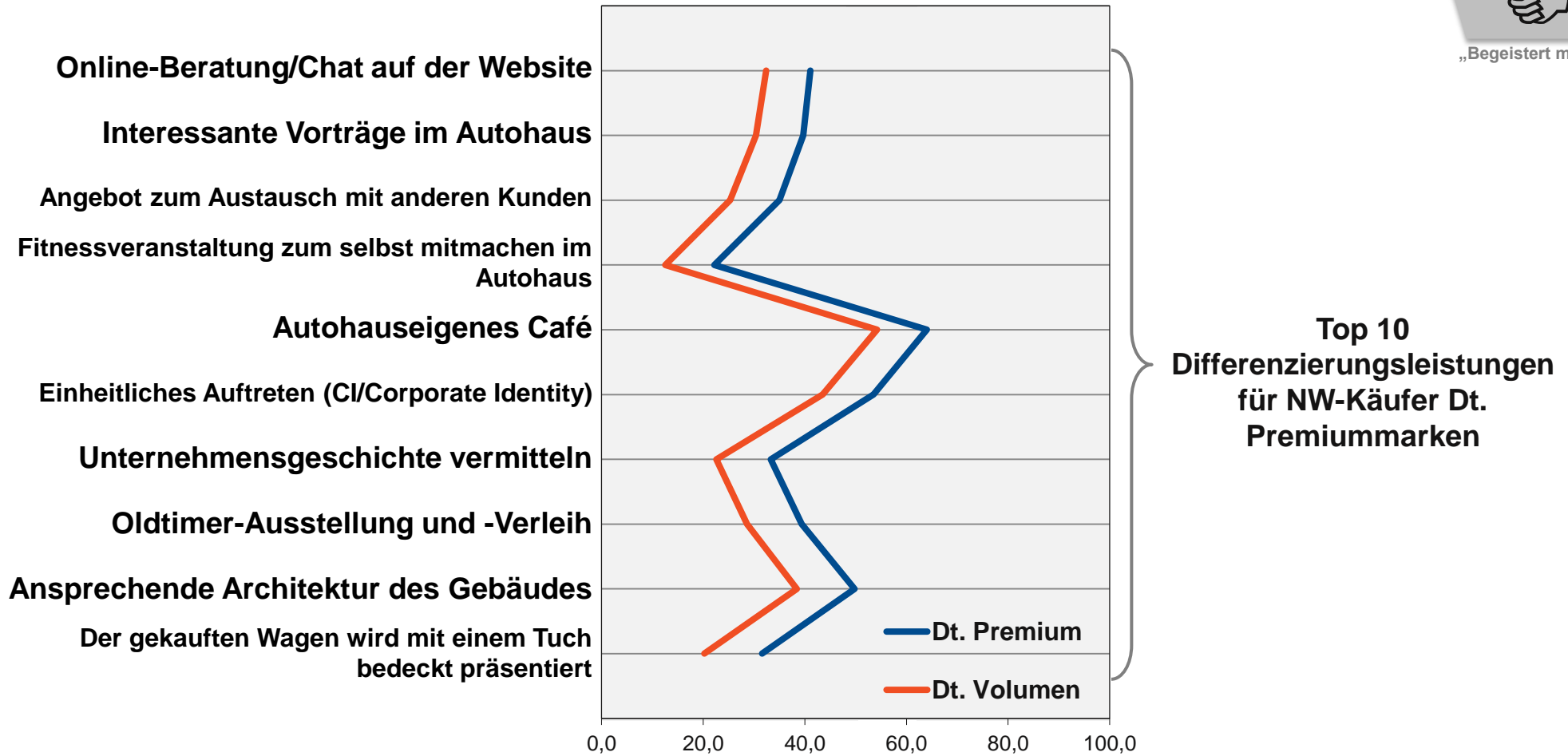


Top Unterschiede Jüngere vs. Ältere



Top 10 Differenzierungsleistungen für jüngere NW-Käufer

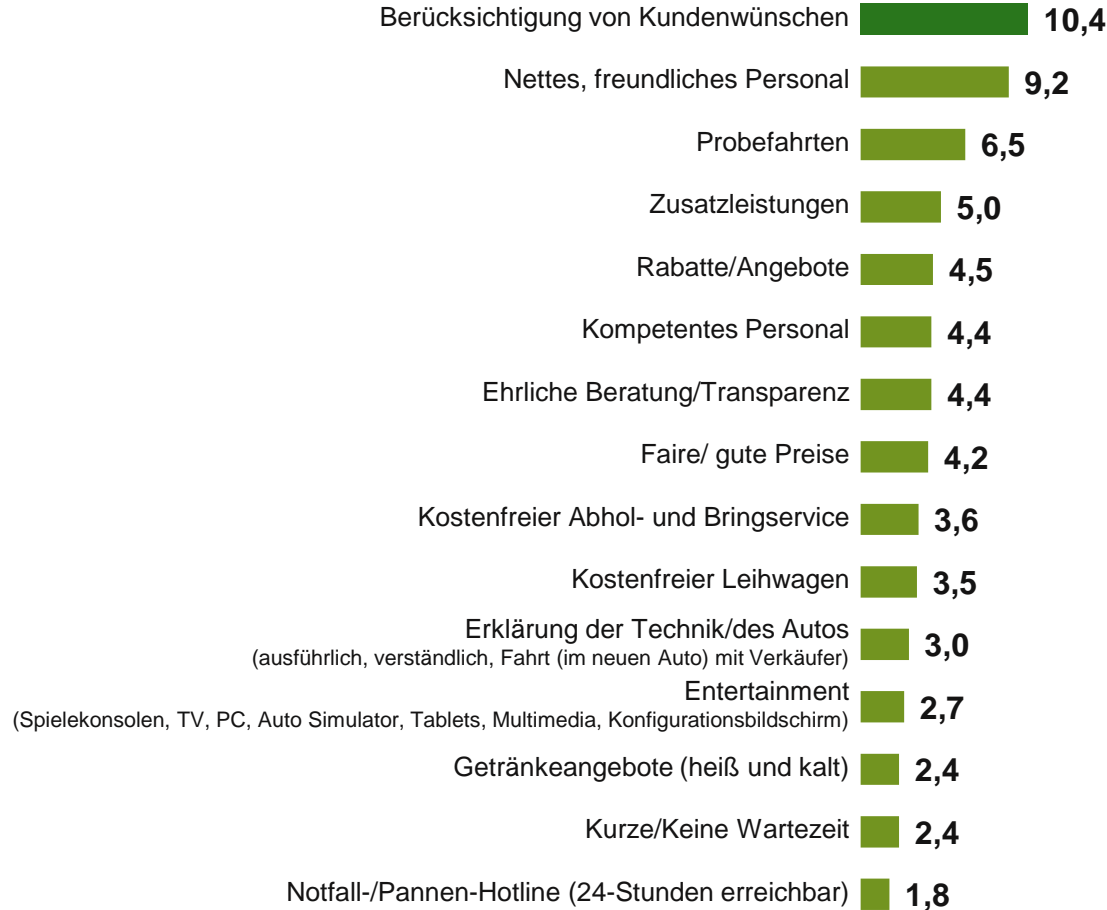
Top Unterschiede Dt. Premium vs. Dt. Volumen



Beim Fahrzeugverkauf und Service schafft vor allem das Eingehen auf Kundenbedürfnisse Aha-Erlebnisse.

Ideen zum Fahrzeugverkauf und Service - Top 15

Wie kann sich ein Autohändler beim Fahrzeugverkauf und Service von der Masse abheben? - ungestützt



**Fahrzeugverkauf
und Service**

Persönliche Betreuung/AP/Rücksichtnahme auf Kundenwünsche

Wie kann sich ein Autohändler beim Fahrzeugverkauf und Service von der Masse abheben? - ungestützt

„Absolut **persönliche Betreuung**, **keine anderen Kunden nebenbei bedienen**, Verkäufer passt sich an alle Wünsche des Interessenten an, stark individuelle Beratung, **bis Käufer zufrieden** ist, dem Käufer das Gefühl geben, **alles drehe sich um ihn**, es sei dem Verkäufer ein **persönliches Anliegen**, den Käufer zu dessen **vollster Zufriedenheit** zu **bedienen**.“

„Da es in den Autohäusern ja nur „Standard-Angebote“ gibt, wäre ein auf mich **individuell zugeschnittenes Angebot** toll. Zum Beispiel lege ich mehr Wert auf ein Soundsystem und ein anderer auf Navigation, sodass man sich sein **eigenes Sondermodell**, welches "im Angebot" ist, gestalten kann.“

„**Persönliche Beratung** und Nennung eines **persönlichen Ansprechpartners** für die **Zukunft**.“

„Wünschenswert wäre eine **markenunabhängige Beratung**. Der Kunde sollte ohne Festlegung **eine Liste von nötigen Dingen nennen**, die er gerne hätte (wie bei einer Liste), aufgrund derer der Verkäufer das **passende Auto auszusuchen** hilft.“

„Indem ein **Ansprechpartner** über die sozialen Netzwerke, wie **Facebook, Google+ oder WhatsApp** direkt und unkompliziert für Fragen, die den Kauf und das Fahrzeug betreffen, **erreichbar und ansprechbar** wäre.“



„Der Händler könnte anhand von **Fragen zu meiner Persönlichkeit ein charakterlich zu mir passendes Auto vorschlagen**.“

„Eine Art **Stilberatung**, die mir Designs **vorschlägt**, die zu meinen **Vorlieben** passen und mich hinsichtlich der **Fahrzeugausstattung ehrlich** berät (Was brauche ich wirklich? Was wäre für mich persönlich nur unnötiger Schnickschnack?)“

„Durch **Zeit** und **Flexibilität**. Weites Spektrum an Möglichkeiten. Auf **gesundheitliche Dinge eingehen**, wie Rückenprobleme, usw.“

„**Mich am Name erkennen**.“

„Der Verkäufer soll einem jeden **Wunsch von den Augen ablesen**.“

„**Personalisierte Beratung**, speziell auf den **Kunde zugeschnitten**.“

„**Zuvorkommenheit** und Angebot von Getränken. Der Verkäufer sollte sich **Zeit nehmen**, Hektik vermeiden und **jeden Kunden für "voll" nehmen, keine Klassifizierung** erkennen lassen und den "Jeans-Kunden" genau so behandeln wie den "Krawatten-Kunde", oder den Kunde in Begleitung der Familie.“

Nettes, freundliches Personal

Wie kann sich ein Autohändler beim Fahrzeugverkauf und Service von der Masse abheben? - ungestützt

„**Freundlichkeit** gegenüber dem Kunden ist das **A und O**. Eine Werkstatt die noch so modern und gut ausgestattet ist, verliert an Wert, wenn die Angestellten nicht freundlich sind. Sehen die **Angestellten zufrieden** aus, braucht man nicht hundert Schnickschnack Sachen, denn die **Zufriedenheit** des **Angestellten überträgt sich** schnell auch auf den **Kunden**.“

„Muss **freundlich** sein und sollte sich auch darauf einstellen, dass **Frauen** ein **anderes Verständnis** von Autos haben **als Männer**.“

„Das Wichtigste ist für mich der **Umgang** mit den **Kunden**! Wenn das passt, hat das Autohaus **schon gewonnen**!“

„Ruhig mal in **Jeanshosen** gekleidet zu sein, denn nicht jeder fühlt sich beim Autokauf wohl sterilen Autoverkäufern gegenüber zustehen.“

„**Freundliches** und **zuvorkommendes** Personal, **ansprechen** mit **Namen** und schneller und zuverlässiger Service.“

„Durch wirklich **qualifizierte** Autoverkäufer, die **alle Kunden ernst nehmen** und **nicht nach Aussehen** oder **Kleidung vorsortieren**.“

„**Aufmerksames, unaufdringliches, fachkundiges** Personal. Der Verkäufer muss **verliebt in seine Autos und Arbeit sein**. Das muss man **spüren**.“



„Der **Verkäufer jongliert** nebenbei mit brennenden Bleistiften und unterhält sich mit einem auf seiner Schulter sitzenden **Affen**, welcher nebenbei „My Bonnie is over the ocean“ summt.“

„Jeden **Kunden ernst nehmen** und nicht weil jemand jünger ist oder lockerer angezogen ist länger **warten** lassen.“

„Ganz einfach, **nett** und **freundlich** sein und **nicht** versuchen den Kunden **über den Tisch zu ziehen**.“

„Er ist ein **lässiger Kerl** und **kein Verkaufsschnösel**.“

„**Kundenfreundliches** Auftreten ist in jedem Fall extrem entscheidend. Ich persönlich finde es immer wieder Klasse, wenn **junge knackige Mädels** in dem Betrieb arbeiten. So doof es klingt, aber bei **schönen Anblicken** komme ich immer gerne wieder. Gerade bei der Serviceannahme / Kundenbetreuung. Ich würde mit einer hübschen Frau deutlich anders reden als mit einem alten Meister. Hinzu kommt, dass hübsche Mädels meist auch einen **sehr guten Sinn für Kundenkommunikation** haben.“

„**Auswahl** des von mir **gewünschten Verkäufers** aus einer **Liste** möglicher Verkäufer, welcher mir **sympathisch** erscheint.“

Probefahrten

Wie kann sich ein Autohändler beim Fahrzeugverkauf und Service von der Masse abheben? - ungestützt

„Wenn der Kunde einen Neuwagen kauft, wird er zu **Probefahrten von Folgemodellen** eingeladen. Dann hat er zum Beispiel die Möglichkeit, das **alte Modell gegen das Neue einzutauschen** (gegen einen gewissen Aufpreis natürlich). Oder er kann den **neuen Wagen zum Vorzugspreis** erstehen. So ist es bereits bei Smartphones üblich und wird auch viele moderne Autofahrer begeistern. **Immer das neueste Modell** mit dem optimierten Design. Außerdem wird der Kunde auf diesem Weg bei der Marke gehalten.“

„Der Händler sollte mit meinem **Wunschauto direkt** bei mir **vor die Tür** fahren und sich **Zeit nehmen** mit mir zu fahren, damit ich alle technischen Details kennenlernen kann.“

„Autos nicht nur kurz testen bei einer **Probefahrt** sondern **mindestens 24 Stunden** lang um zu sehen wie alltagstauglich es ist.“

„Der Kunde bekommt das **Wunschmodell über das Wochenende oder länger** kostenfrei (inkl. vollem Tank) zur Verfügung gestellt und gibt es bei einem Abendessen (hier ist er vom Autohaus eingeladen) auch wieder ab.“

„**Probefahrt** und Autobestellung auch **per App**. Bei persönlicher Beratung braucht man nur noch einen **QR Code** zeigen der gescannt wird und der Berater hat alle Infos die er benötigt.“



„**Probefahrt** von **mehreren Autos** zum **Vergleichen**, einerseits **verschiedene Modelle**, aber auch **verschiedene Varianten** des **Wunschmodells**, z. B. verschiedene **Motoren** und verschiedene **Ausstattungen**.“

„Sehr **individuelle** Verkaufs- und Beratungsgespräche mit anschließender Probefahrt, auf welcher **auf alle Features** des Automobils **eingegangen** wird.“

„Bin rein gekommen – gesehen, Verkäufer hat die **Liebe in meinen Augen gesehen** – **Probefahrt** angeboten – gefahren – Mann fast vergessen – hab ihn Kaffee trinken lassen und bin **losgedüst** und danach **gekauft!**“

„**Individuelle** Konfigurationserstellung mit gleichzeitigem **Test der Features vor Ort** (z. B. Demo oder Probefahrt).“

„Der Verkäufer sollte mir das Auto zeigen und mir relativ überraschend den **Schlüssel geben** und mit mir eine Probefahrt machen. Idealerweise aber auf eine Art **Übungsplatz** wo man das Auto mal richtig **austesten** kann. **Gas geben, zügiger fahren** usw. **ohne** im **Straßenverkehr** im **Stau** zu stehen.“

Bei der Aufenthaltsqualität bieten Getränkeangebote, Entertainment und eine Wohlfühlatmosphäre Aha-Erlebnisse.

Ideen zur Aufenthaltsqualität - Top 15

Wie kann sich ein Autohändler bei der Aufenthaltsqualität von der Masse abheben? - ungestützt



**Aufenthalts-
qualität**

Getränkeangebote als Aha-Erlebnisse

„Ein **Butler** wartet an der Tür, beim Eintreten des Gasts eilt er herbei um **Jacken abzunehmen** und in den **Wartebereich** zu **geleiten**. Er fragt nach **Getränkewünschen** und eilt in die Küche, um sich sogleich an das **Erfüllen der Wünsche** zu machen. Beim Servieren stolpert er theatralisch über einen künstlichen Tigerkopf und bringt damit die Gäste zum **Lachen**. (Bei gestressten Gästen sollte der Teil mit dem Stolpern vielleicht abgeändert werden.)“

„Getränkebar mit **Vitaminsdrinks** und Obst.“

„Sehr gern würde ich es auch sehen, wenn man den Kaffee individuell gestalten könnte, in dem man kostenfrei eine **Pad-** oder **Kapsel-Maschine** bedienen dürfte. Der persönliche Empfang müsste dann aber schon gewährleistet sein.“

„Einen **Bordcomputer** der **warme Getränke auf Ansage** bereitet.“

„Wohlfühlatmosphäre erreicht man schon, wenn alle Mitarbeiter nett grüßen, es einen **Kaffee auf's Haus** gibt und die Wartezeiten kurz sind.“

„Einen eigenen **Barkeeper**, der **Drinks mixt** (auch und vor allem leckere **Alkoholfreie**) und diese an die Gäste **serviert**.“



„**Kaffee** von **guter Qualität** (**kein** sogenannter **Kantinenkaffee**).“

„**Cocktail-Bar**, unter anderem mit einem **Cocktail des Hauses** mit einem exklusiven Namen, bezogen auf das Auto(-haus). Ambientetechnisch vielleicht auch wie im Urlaub gestalten (mit Palmen, Strand mit Liegen oder Körben).“

„Möglichkeit, mit dem Verkäufer **Kaffee** zu **trinken** und zu **plaudern**.“

„**Kaffeeautomat**, **Getränkecke** zur kostenlosen **Selbstbedienung**.“

„**Champagner for free**.“

„**Erfrischungen** im **Sommer**, **warme Getränke** im **Winter**, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Gutes Raumklima in der Ausstellung (besserer Luftgeruch).“

„Ein **frisch aufgebrühter Kaffee**, oder ein **Kaffeeautomat**, welcher verschiedene Arten (Cappuccino, Café Latte, etc.) in **TASSEN** zubereitet. Pappbecher sind ein absolutes No-Go. Im Wartebereich abgestellt werden - darunter verstehe ich, dass sich der Mitarbeiter nicht einmal die Zeit nimmt, mich zum Platz zu begleiten, ohne **Zeitangabe**, wie lange es ungefähr dauert.“

Entertainmentangebote als Aha-Erlebnisse

„Ich fände es sehr interessant wenn z. B. **Simulatoren** angeboten werden. Wie sich z. B. das Fahrverhältnis mit Zusatzausstattung "XY" ändert (Spurenassistent o. ä.). Als sehr spaßig stelle ich mir hier einen **Alkoholsimulator** vor.“

„**Tablet** wird zur Verfügung gestellt, wo ich mir wichtige **Details** zu meinem Auto anschauen oder lernen kann.“

„**Flipper, Retro-Spielegeräte** a la **Pacman** und **Fahr Simulator** von früher in den Spielhallen.“

„**Interaktive Ecke** (eventuell wie ein **Autocockpit** gestaltet), in der der Wartende, sein **Wunschauto konfigurieren** kann und im besten Fall direkt vor sich sieht (**Bildschirm oder sogar 3D**).“

„Eine **Spielekonsole** für die Kleinen oder ein **iPad** auf dem die Jüngeren spielen könnten ohne dass sie die Eltern nerven. So kommt man gerne ins Autohaus und geht ohne gestresst zu sein nach Hause.“

„**4D Fahrspaß** mit meinem Traumauto - spezielle Apparaturen auf meinen Kopf setzen und in meiner Vorstellung echten Fahrspaß erleben.“



„**Monitore**, die die Arbeit der Mechaniker zeigen.“

„Vielmehr noch könnte er statt einem TV-Gerät, wie man es bei VW-Autohäusern meist findet, eine **interaktive "Reise"** anbieten durch neue Fahrzeugmodelle. So hat das Warten für beide Seiten einen Gewinn, denn ich habe als Kunde mehr Einblick und das Autohaus kann aktiv werben.“

„**Entertainmentbereich** mit **Auto-Videospielen**, die Custom-Branding der jeweiligen Marke aufweisen.“

„Mit einem **kleinen Kinosaal** wo man aktuelle **DVD Filme** kostenlos anschauen kann und Popcorn kriegt.“

„Evtl. ein kleiner **PC** mit **integriertem Programm** (ähnlich wie die **Siri-Stimme** beim iPhone), das mir vorab der eigentlichen persönlichen Beratung hilft, **Fragen zu beantworten** und zu **beraten**.“

Wohlfühlatmosphäre als Aha-Erlebnis

„Aufenthaltsqualität durch mehrere Bereiche verbessern: **Entspannungsecke** für gestresste Kunden mit gemütlichen Sofas, entspannter Musik, etwas Kaffee und Kekse, Kaminfeuer. **Business-Ecke** mit Computern, schnellem Internet, um Geschäfte zu erledigen, Office-Ausrüstung wie Drucker, Fax, Telefone auf Kosten des Autohauses. **Kinderecke** mit Spielsachen, eventuell **schalltechnisch** etwas **abgegrenzt**, um andere Kunden nicht zu stören. Kleine Snacks anbieten, nach dem Befinden der Gäste fragen, wenig Hunger, viel Durst, ggf. Zeitungen, Prospekte anbieten, möglichst **digital** halten, also z. B. iPad mit neuesten Modellen in die Hand geben, interessante Werbefilmchen, individuelle Konfigurationsmöglichkeiten am iPad.“

„Nicht zu kalt und zügig. **Komfortabler Wartebereich**. Idealerweise: **App**, mit der ich die **restliche Wartezeit ansehen** kann, z. B. bei längeren Wartezeiten durch Reparaturen / Klärungsbedarf.“

„**Abgetrennter Raum** als Wartebereich, dass nicht so der Eindruck einer Bahnhofshalle entsteht, **bequeme Sitzmöglichkeiten** und **kostenlose Getränke, Lesestoff, WLAN**. **Einladende Atmosphäre** durch die **farbliche Gestaltung** des Raumes.“

„Ein kleines **Café-Eck** mit **kleinen Snacks**, schöne **Hintergrundmusik**, eine **große Leinwand** mit **Musikvideos**, schöne, **warme Beleuchtung**.“

„Eine **grüne Ecke** mit vielen **Pflanzen** und einem großen Fernseher wo die neuesten Werbespots für den jeweiligen Wagen laufen mit einem freien Getränkeautomat.“

„**Aquarium** zur Überbrückung der Wartezeit, Gemütlichkeit, Atmosphäre.“

„Geschlechtergetrennter Wartebereich, **Mens Corner** oder **Lady Lounge**, absolut übertrieben klischeehaft eingerichtet, mit Zeitschriften, Getränken, Playstation, in der Mann / Frau auf den Partner warten kann, der sich ein Auto anschaut, ...“

„Im Wartebereich könnte der Autoanbieter, um seine neuen Modelle zu bewerben, genau diese bzw. **Sitze und Interieur als Wartesitze** anbieten.“

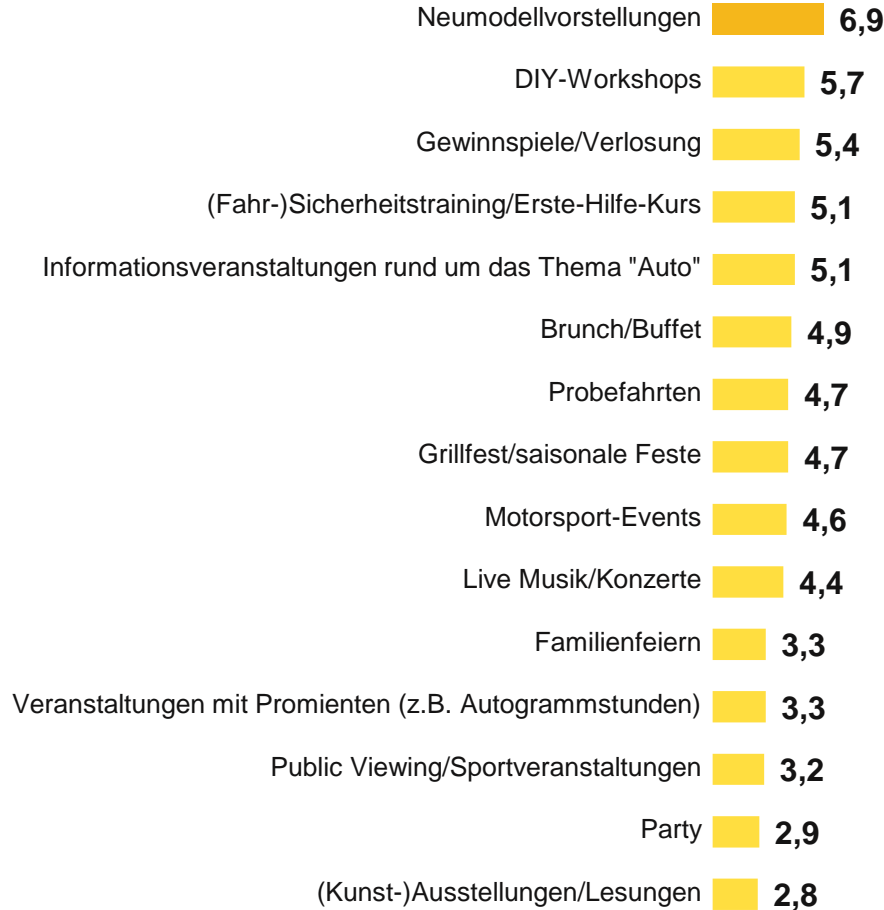
„Einen **Ruhe-Bereich / Chillout-Zone** (bequeme Sessel, angenehmes Ambiente), in denen Tablets bereitliegen, auf denen man sein Wunschfahrzeug in aller Ruhe konfigurieren kann. Auf Wunsch steht ein Ansprechpartner bereit, der bei der Konfiguration hilft, für Fragen zur Seite steht oder das finale Angebot auf Basis der Konfiguration ausarbeitet.“



Bei Veranstaltungen bieten Neumodellvorstellungen gefolgt von Do-It-Yourself-Workshops Aha-Erlebnisse.

Ideen zu Veranstaltungen - Top 15

Wie kann sich ein Autohändler bei Veranstaltungen von der Masse abheben? - ungestützt



Veranstaltungen

„Indem **Aktionstage** angeboten werden, wie ein **Tag der offenen Tür** an dem man verschiedene **Automodelle anschauen** und **Probefahren** kann und sich an **Ständen** von **Mitarbeitern** über die einzelnen Modelle **informieren** kann sowie darüber, was es alles für **Möglichkeiten** an **Zusatzausstattungen** gibt.“

„**Persönliche Einladung** zur Vorstellung neuer Modelle.“

„Präsentation von neuen Modellen oder **innovativen Ideen / Sonderausstattungen** im Autohaus als kleine **Vernissage** oder Ähnliches, aufgezogen mit **Häppchen, Getränken, etc.**, wo man sich **unterhalten, informieren** und **herum gehen** kann.“

„**Interaktive Tafeln** zur besseren Veranschaulichung der Vorteile eines Modells.“

„**Detaillierte Vorstellung** von Neufahrzeugen: also inklusive der gesamten **technischen Feinheiten** (warum sind die neuen Motoren besonders sparsam, wie funktionieren die neuen Assistenzsysteme, etc.).“

„**Prominente** bei **Fahrzeugpräsentationen** einladen.“

„**Tag der offenen Autotür**, Veranstaltung mit ausgestellten Wagen, Präsentationen über die **neuesten / erfolgreichsten Modelle** und deren neueste **Technik** oder **Besonderheiten**, Snacks, usw.“

„**Klimaschutzveranstaltung** mit Vorstellung von **Elektroautos** inkl. **gesunden Snacks**.“

„**Grillfest** im **Sommer** mit **Autoneuvorstellungen**.“

„**Neue Modelle** mit einem **Begrüßungsfrühstück vorstellen**.“

„**Oktoberfest** mit **freier Verköstigung** verknüpft mit der **Vorstellung** neuer Modelle.“

„**Vorstellung** eines neuen **Automodells** als **Event** mit **mehreren Fahrzeugen** zum **Hautnah-Erleben, Infoständen, Probefahrt-Parcours** vor dem Haus, usw.“

„Verschiedene **Sonderausstattungen** **einzeln ausstellen** und somit **ausführlich** vorstellen. Die Gäste kommen ja für die Autos in ein Autohaus. So wissen sie eher, was sie an / in einem Auto suchen.“



„**Auto-Pflege-Kurse** für Kunden: wie **poliere** ich richtig, wie mache ich mein Auto **winterfest** (kostenlos).“

„Seminar: **Verhalten bei Unfällen**.“

„**Erste Hilfe** Kurse.“

„Kurs zum **selber Reifen wechseln**.
Erste Hilfe Kurs z. B. bei Personen, die
im Fahrzeug eingeklemmt sind.“

„**Erfahrungsaustausch** von Kunden
über die Fahrzeuge mit
Kleinreparaturtricks.“

„**Workshop** für **Frauen**, bei dem
Sachen wie **Öl auffüllen**, etc. erklärt
werden.“

„**Reparaturkurse** für **Frauen** - hierbei könnten KFZ-
Meister Frauen in **einfacheren Reparaturen**
unterweisen wie z. B. **Ölwechsel**, usw. - das ganze
kostenlos und wird evtl. beim Kauf eines Fahrzeuges
angeboten.“

„**Bastler-Treffen** mit Vortrag eines
KFZ-Meisters und aktivem
Schrauben.“



„Vorführungen von immer wieder
vorkommenden Situationen und
Selbsthilfe dazu (**Reifenwechsel**,
Birnen austausch, usw.)“

„**Sicherheitsveranstaltungen** mit z. B. **Überschlags-
simulator**, kostenfreier **Erste-Hilfe Auffrischung**
oder allgemein kostenfreie Lehrgänge in denen den
Kunden **Tipps** und **Kniffe** bei **Pannen** oder **kleineren
Reparaturen** gezeigt werden.“

„**Selberschrauben** bzw. unter Anleitung
und mit Hilfe einer Fachkraft.“

„**Do-it-yourself-Technikworkshops**,
Aufklärungsveranstaltungen bzgl.
Fahrzeugtechnik für **Laien**.“

„KFZ **Auseinandernehmen** und
Wiederzusammensetzen.“

„Kurs **Radwechsel** - insbesondere für
Frauen.“

„**Fahrzeugpflege-Events** bei denen man unter
professioneller Anleitung und mit professionellen
Mitteln und Werkzeugen sein Fahrzeug **in einer
Gemeinschaft pflegen** kann. Anschließend gibt es
Wurst und Bier.“

„**Glückstrommel** mit **Gutscheinen** für **kostenlose Angebote des Hauses**, zum Beispiel **Wintercheck, Reifenwechsel, Ölwechsel, Autobewertung**, in die jeder Besucher einmal greifen darf (Kontrolle mittels Handstempel o. ä.). Statt Nieten vielleicht **Gutscheine** für ein **Getränk**.“

„Gewinn von **Karten** von **typischen Autoveranstaltungen** wie **Formel 1** und Ähnliches.“

„**Torwandschießen Wettbewerb** in verschiedenen Kategorien (Kinder, Frauen, Kerle und Gruppen) wo man etwas **gewinnen** kann. Und das dann jährlich abhalten wie einen **richtigen Cup**. **Tombola** auch dabei.“

„Ausstellung von Oldtimern und der Austausch zwischen Liebhabern, Sammlern und Interessierten mit **Gewinnspiel ein Wochenende einen Oldtimer fahren** zu können.“

„**Tombola / Los** kostenpflichtig nicht zu teuer **Gewinn** von **Ölwechsel, Waschen** oder Ähnlichem.“

„**Preisausschreiben** mit **reellen Gewinnchancen** (nicht so wie z. B. bei Renault diese Schlüsselaktionen, bei denen sowieso keiner gewinnt).“

„Eine Veranstaltung, bei der man was **gewinnen** kann. Vielleicht sogar ein **Auto**, oder **Probefahrt übers Wochenende** und das Autohaus übernimmt die **Spritkosten**.“



„Sonntage geöffnet mit Buffet und **Verlosung**.“

„**Carrera-Bahn-Event** quer durch das Autohaus (Carrera-Bahn wird im Autohaus aufgebaut und Kunden treten gegeneinander an), mit **Siegerehrung**.“

„**Rallies mit Altwagen** veranstalten und für den / die **Sieger** eine **Wochenend-Luxuskarre** zur Verfügung stellen.“

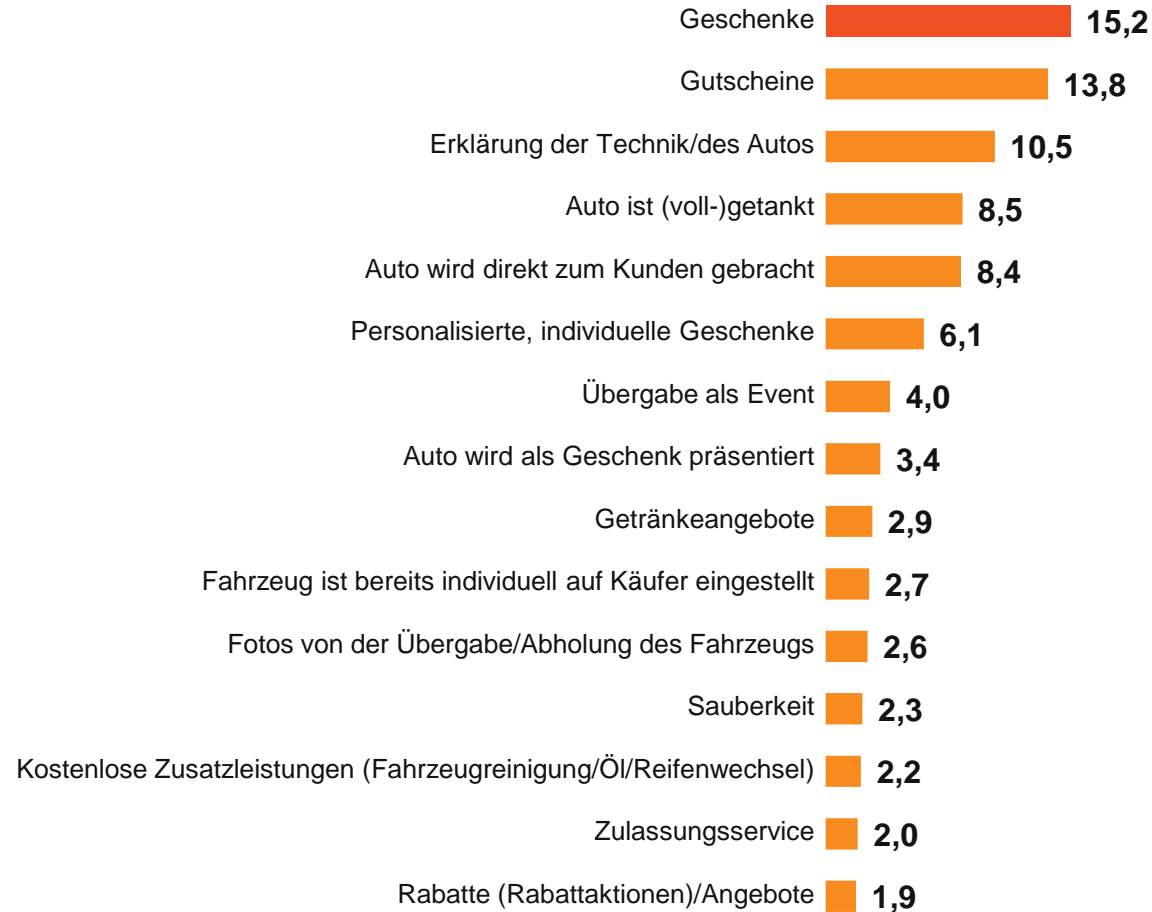
„Wie in Amerika z. B. **Geld fangen in Glaskugel oder Käfig** (als Rabatt vom Autokauf abziehen).“

„Eine **Spieleveranstaltung**, bei der man etwas gewinnen kann. Kennen sie die uralte Sendung **Spiel ohne Grenzen**? So etwas in der Art. Mit **Bobbycar Rennen** veranstalten oder so ähnlich.“

Bei der Fahrzeugauslieferung bewirken vor allem Geschenke, Gutscheine und Fahrzeugerklärungen Aha-Erlebnisse.

Ideen zur Fahrzeugauslieferung - Top 15

Wie kann sich ein Autohändler bei der Fahrzeugauslieferung von der Masse abheben? - ungestützt



**Fahrzeug-
auslieferung**

Fahrzeugauslieferung als Aha-Erlebnis

„Ich werde als **Gast** in meinem eigenen Wagen zusammen **mit meiner Frau chauffiert**, und zwar zu unserem **Lieblingsrestaurant**. Während wir zu Mittag essen, wird der Wagen vom Fahrer in einer nahen **Waschanlage blitzsauber** gemacht und **gewachst**. Rechtzeitig zum Ende des Diners **holt er uns ab**, überreicht meiner Frau einen **Strauß Blumen**, mir die **Schlüssel** und übergibt uns ein **tadelloses, vollgetanktes Auto**.“

„Eine Flasche **Sekt**, mit dem Logo der Firma und das gekaufte Auto darauf. Ein **Bild mit meinem neuen Auto und ich**.“

„**Verbandskasten, Warndreieck, Eiskratzer, Parkuhr, Putzlappen** und **Warnweste** sind bereits im Auto. Das sind Kleinigkeiten aber hier macht es die Menge.“

„Das gekaufte Auto liegt als **Modellauto** auf dem Beifahrersitz als Geschenk bereit.“

„Mit einem **Kasten Bier**.“

„Einen **Wackel-Dackel** hinten.“

„Ein kleines **Präsent** in Form eines **Schutzengels** für die Fahrt.“

„**Picknick** im Kofferraum vorbereitet.“

„Eine **verbesserte Audioausstattung** als die Bestellte als Überraschung.“

„Ein **Spiel** für **Kinder** auf einer Autofahrt oder ein **Buch** mit **Reisespielen**.“

„Geschenk meinem **Hobby** entsprechend, wie ein **Buch**.“

„Die **Kinder** bekommen ein **Matchbox-Fahrzeug** der gleichen Fahrzeugreihe.“

„Alle möglichen **Stauflächen** sind mit **Bonbons** und **Schokolade** gefüllt.“

„**Zusätzliche Extras** wie **Fußmatten, Gurtschoner in Leuchtfarbe, CD** nach meinem **Geschmack**, etc. sind zur Auswahl bereit gelegt und ich darf mir **zwei davon aussuchen**.“

„Eine **Überraschung** beim Kauf im Auto **verstecken**, z. B. ein **Parfum** im Handschuhfach oder **Feinkostkorb** im Kofferraum.“

„Man sollte zum Auto einen **vernünftigen Schlüsselanhänger** und ein **Mäppchen** für den Fahrzeugschein bekommen. Hier liegt die Betonung auf vernünftig und **nicht** so einen **billig Kunststoff** für 1€.“



„**Mitgliedschaft** in einem **Exklusiv-Club** mit **regelmäßigen Rabatt-Gutscheinen** per Post für ganz verschiedene **Aktionen**, aber wirklich **Gutscheine** oder **Rabatte** und keine reine Werbung, etwas worüber man sich regelmäßig freut - kleine Aufmerksamkeit zum **Einjährigen des Autos** oder **Geburtstag** um so die **Kundentreue** zu sichern.“

„Ab und an besondere **Angebote** oder **Aufmerksamkeiten** wie z. B. **Gutschein** für eine **kostenlose Autowäsche**.“

„Gutscheine für **Autopflege**, Pflegeprodukte im Auto als Geschenk, ein **Tankgutschein** für das erste Tanken.“

„**iTunes** bzw. **App-Store Gutschein** für **Apps / Musik / Video / etc.**“

„Gutschein für eine **Jahresautowäsche** (Volles Programm in ausgesuchter Tankstelle, zwölf Mal).“

„Sachen die einen positiv überraschen z. B. einen Gutschein für die **nächste Inspektion**.“

„Einen oder mehrere Gutschein(e) auf dem Beifahrersitz über eine **kostenlose Dienstleistung des Autohauses** (**Inspektion, Öl-Wechsel, Reifen einlagern, etc.**).“

„**Friseur Gutschein** liegt im Auto.“

„Einen **Reisegutschein**, der auch gar nicht hoch sein muss, zu dem **Wunschziel**, dass bereits im Navi eingetragen wurde.“

„**Gutscheine** von **Douglas** oder sowas.“

„Ein Gutschein für eine **Produktionsbesichtigung**.“

„Mit einem **Gutschein** für ein **Essen** in einen **Restaurant** meiner Wahl um den Autokauf **feiern** zu können.“

„Kleine Aufmerksamkeiten reichen völlig aus. Überreichung von Gutscheinen z. B. **Erster Ölwechsel gratis, Amazon-Gutschein**, usw.“



„Der Autohändler bietet einem an, in die Bedienung und **Besonderheiten des Autos eingeführt** zu werden. Er **erklärt** und **demonstriert** die einzelnen Aspekte **kompetent** und **prägnant**. So fühlt man sich bei dem Händler gut aufgehoben und **informiert**.“

„Ein Mitarbeiter nimmt sich Zeit, um **technische Neuerungen** zu erklären (Navi, Sitzheizung, Klimaanlage, usw.) oder um Fragen zu beantworten.“

„Ich erwarte bei einem Neuwagen, dass ein **Mitarbeiter mit zum Fahrzeug geht** und mir die **Neuerungen** (im Verhältnis zu meinem vorherigen Modell) **zeigt** und **erklärt** und mir bei einer neuen Technik hilft. Es sollte keine "Besserwisserei" sein, sondern ein freundliches Gespräch, bei dem ich alles Neue ausprobieren kann, ohne die ganze Gebrauchsanweisung wälzen zu müssen.“

„**Überbringung** des neuen Fahrzeugs von einem **Autohaus-Mitarbeiter** bei mir **zu Hause**, **abschließende gemeinsame Fahrt**, während er mir die **Eigenschaften** des Autos **erklärt**.“



„Das Fahrzeug wird auf einer **Drehscheibe** im **Schauraum** vom Händler **übergeben** und **erklärt**.“

„**Einführungsfahrt** mit **Begleitung** um noch einmal **alles** zu **erklären**.“

„**Einfach** und **menschlich**. **Kurze Einführung** in die **Neuerungen** der **Technik** und deren **Bedienungen**. Es ist oftmals interessanter das Auto selbst zu verstehen und so "**versteckte**" **Gimmicks** zu finden als wirklich alles erklärt und gezeigt zu bekommen.“

„Bei Auslieferung **Erklärung** wichtiger **Details** wie z. B. **Technik** im Motorraum, **technische Einstellungen** zum **Fahrbetrieb**.“

„Das **Team** des **Autohauses** weist uns in die **Technik** des neuen Autos ein nachdem unter **Beifall** das unter dem **rotem Tuch versteckte** Auto **enthüllt** wurde.“

„Der Händler könnte anbieten, mich **bei meiner ersten Fahrt** im neuen Auto zu **begleiten** und im Zuge dessen die **attraktivsten Reiseziele** in der näheren Umgebung **vorstellen**. Bei der Fahrt navigiert mich der Händler über eine **Strecke, die die Stärken des Wagens besonders hervorheben**.“

1. Denken Sie nicht in Kundensegmenten, sondern in der persönlichen Gewinnung Einzelner.

- Wenn Sie Kunden in Segmente „pressen“, tun Sie sich schwer, eine individuelle Beziehung zu ihnen aufzubauen.
- Beispiel: (Scheinbar) preis- bzw. nachlassorientierte Neu- oder Gebrauchtwagenkäufer

2. Vermitteln Sie jedem Neu- und Gebrauchtwagenkäufer ein für ihn relevantes Aha-Erlebnis.

- Individualität und Personalisierung = Wertschätzung
- Kundendaten + Achtsamkeit/ Situative Geistesgegenwart

3. Nutzen Sie unsere puls Studie als Ideenbuffet, um Ihre Mitarbeiter für Aha-Erlebnisse beim Neu- und Gebrauchtwagenkauf zu sensibilisieren.

- Markenindividuelle Auswertung

4. Bieten Sie interessierten Kunden an, sich mit anderen Kunden auszutauschen und in die Konfiguration ihrer Autos und Mobilitätslösungen aktiv einzubringen. Denken Sie über die Etablierung einer Feedback-Community nach.

5. Entwickeln Sie sich so zum (lebenslangen) Mobilitätsbegleiter Ihrer Kunden.

- Fokus auf individuelle Autos und personalisierte Mobilitäts- und After Sales Angebote anstelle von preisgetriebenem Massengeschäft.



***Viel Erfolg beim Erlebarmachen Ihrer Händlermarke durch
Aha-Erlebnisse!***



Dr. Konrad Weißner

puls Marktforschung GmbH

Röthenbacher Straße 2 | 90571 Schwaig b. Nürnberg

Phone: +49 (0) 911 – 95 35 - 400

Fax: +49 (0) 911 – 95 35 - 404

E-Mail: wessner@puls-marktforschung.de

Internet: www.puls-marktforschung.de