



Frank Minnich



Geschäftsführer Autohaus Pickel

Auto - Berlacher

Sprecher des Arbeitskreises Service des Pickel -Scholz Firmenverbundes.



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

- 1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter
- 2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen
- 3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App , Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren
- 4, Mitarbeiter ! Der Erfolgsgarant für Kundenzufriedenheit



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter

↓ Wartungsvolumen und Wartungsintervalle

↓ Garantieaufkommen durch bessere Produktqualität

↓ Fahrzeugdurchlaufzahlen

↓ Führt zu einem Umsatzrückgang in diesen Bereichen von insgesamt 1.000.000 Euro in den Jahren 2008-2015 im Servicebereich .



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter

Vorwärtsstrategie wurde gemeinsam mit den Mitarbeitern entwickelt.

Hierbei steht die **Marke „Pickel“** im Focus

Kernwerte wofür die Marke Pickel steht sind unser 83 Jährige **Tradition** und unsere **Innovationskraft**.

Nach umfangreichen Marktrecherchen entstanden folgende **Themenfelder**



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

1. Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter

Reifen und Räder Geschäft für alle Marken inklusive Räder Hotel und Felgeninstandsetzung

Lack Karosseriegeschäft für alle Marken, Spot und smart Repair, Lederlackierung, Individualisierung, Scheinwerferlackierung

KS Autoglaszentrum für alle Marken

Im Transporter und Lkw Bereich XL Service und ad Truckdrive für alle Marken





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

Kundenbindung verlängern durch Kundenbindungsinstrumente

Kundenkarte

Garantieverlängerungen und Serviceverträge aktiv verkaufen.

**Zielvereinbarung
Provisionsmodell**

Nachtefonie von allen gesetzlichen Untersuchungen nach Mailing

Telefonagent

Nachtefonie Anschreiben Fälligkeit Wartungsarbeiten über System

Telefonagent

Die Kunden in der Onlinewelt abholen und in die Offlinewelt leiten

Onlineterminbuchung

Fahrzeuge der Kunden aktiv mit dem Autohaus verknüpfen

**Kundenbetreuer
Service**

Datenmanagement im Autohaus. Telefonnummer, E-Mail, DSE, Werkstattfernbleiber, EDV Leichen, Online Anfragen

**Kundenbetreuer
Service**

Neue Geschäftsfelder Innovationen einbringen

Online/Offline



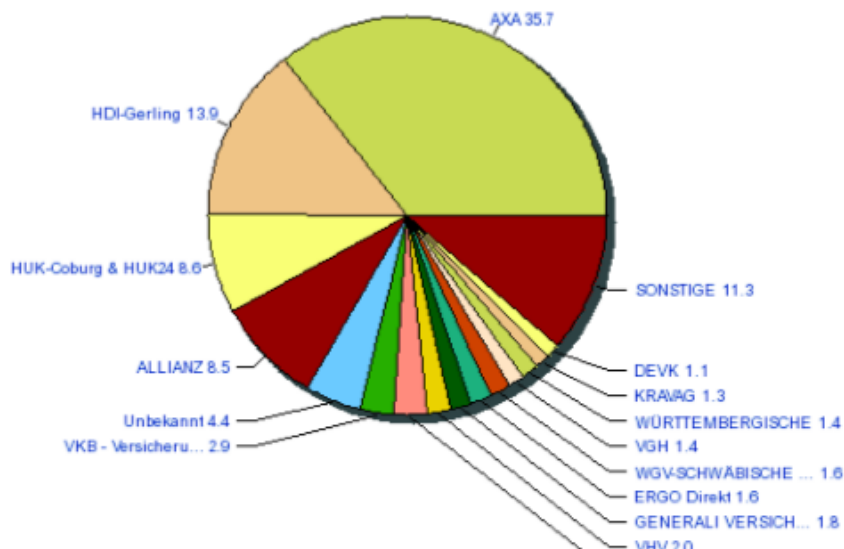
Serviceauslastungsstrategien im Wandel

1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter

Karosserie – Lackbereich für alle Marken

Umsatzverteilung auf Versicherungen

Zeitraum: 01.01.2015 - 31.12.2015



- diverse sinnvolle Versicherungskooperationen abgeschlossen
- Entwicklung zum Partnerbetrieb für Schadenssteuerung-> Innovation Partner, SPN-Partner
- Mitglied des BVDP, Eurogarant Betrieb,



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

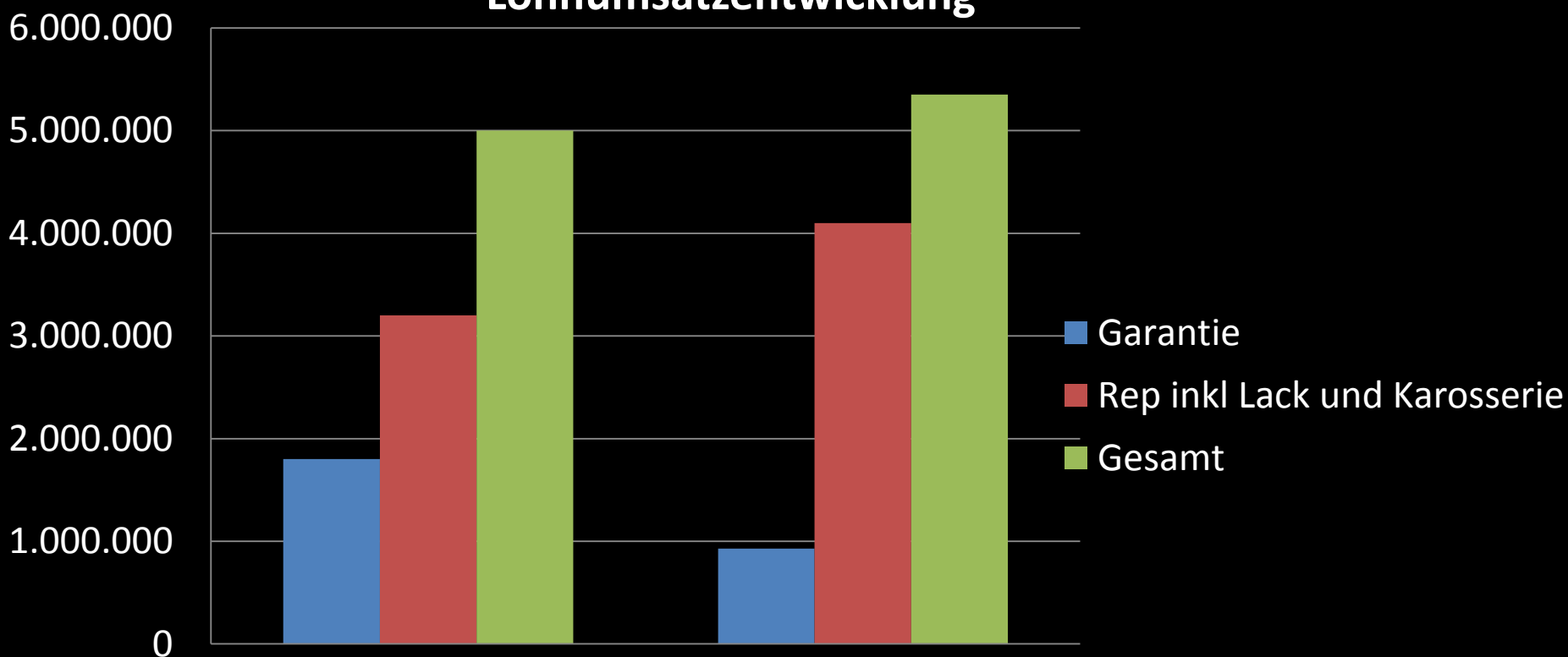
1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

1, Vom Markenautohaus zum globalen Serviceanbieter

Lohnumsatzentwicklung





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte

Ziele :

Kundenbindung erhöhen und **treue** Kunden belohnen

Marketingtool zur gezielten Ansprache der Kartenbesitzer

Mehrwertstrategie durch Prämiensystem

Kostensenkung im Marketingbereich durch gezielte Ansprache per Mail

Erhöhung der Datenqualität durch muss Kriterien im Antrag

DSE Quote erhöhen AGB's sind abgestimmt mit den Hersteller AGB's



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte

Prämien, die für Punkte eingelöst werden können

Grundsätzlich gilt: 100 Punkte = 1 €

Prämien eingetauscht werden. Bonus System

- 2.500 Punkte: Gutschein über 50 € für Garantiepaket
- 4.000 Punkte: Klimaanlage-Check (zzgl. Material)
- 2.000 Punkte: Saisonale Checks/Urlaubscheck
- 2.500 Punkte: Gutschein über 50 € für Wartungsdienst
- 2.500 Punkte: Räder-Ersteinlagerung



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte

Die gesammelten
Bonuspunkte
können gegen
eine
Serviceleistung
verrechnet
werden

Autohaus Pickel - Räderservice.

Lassen Sie Ihre Räder montieren und nutzen Sie unseren bequemen Rädereinlagerungsservice. Ihre Reifen werden gründlich geprüft und gereinigt. Sparen Sie Zeit, Mühe und Platz. Wir bieten Ihnen das Komplettpaket inklusive Radwechsel, Auswuchten, Reinigung und Einlagerung.

Punkte 5.000

Räderwechsel und Einlagerung für 6 Monate

Kompletttradeinlagerung.

Wir prüfen Ihre Reifen auf Beschädigung, messen die Profiltiefe und machen sie fit für die Einlagerung.

Punkte 3.500

Einlagerung für 6 Monate



Autohaus Pickel - Felgeninstandsetzung Reparieren und viel Geld sparen!

Bordstein geschrammt? Wir kriegen es wieder hin!
Ob Bordstein- oder Korrosionsschaden, wir kriegen es mit dem 2-fach TÜV-geprüften WheelDoctor Aufbereitungsverfahren wieder hin.

Nach der "Behandlung" sieht die Alufelge wieder wie neu aus. Zusätzlich wird die Fahrsicherheit durch die Beseitigung der Kerbwirkung wieder hergestellt.

Punkte ab 8.500

(Schadensbild 1, Felgenreif schleifen und Klarlack entfernen, primern und teillackieren für eine 16 Zoll Felge)





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte

Mercedes-Benz Collectionsware

Kugelschreiber <small>866950826</small> Kugelschreiber, schwarz matt, Metall, Beschlagteile verchromt, Drehmechanik, mit Ständerlinie nachträglich, Stern-Gravur auf dem Drücker, Gravur des Schriftzugs Mercedes-Benz auf dem Clip, Made in Germany.	Schlüsselanhänger <small>866957516</small> Schlüsselanhänger mit Spatling und drehbarem Mercedes-Stern. Hochglanzpoliertes Oberfläche. Zusätzlich mit 3 kleinen Spatlingen für schnelles Entnehmen der Schlüssel ausgestattet.	Tasse <small>866951277</small> Tasse, erhältlich in Weiß und Schwarz, Porzellan, Logodruck, Volumen ca. 0,4 l.	Picknickdecke <small>866041475</small> Picknickdecke, cremefarbene/Blau, Fliese (100 % Polyester), Karomuster, weiche abwaschbare beschichtete Unterseite, Tragegurte mit Griff in Lederoptik, Prägung des historischen Sternlogos auf dem Griff. Maße: 140 cm x 200 cm.
Punkte 2.990 	Punkte 690 	Punkte 8.990 	Punkte 1.490 





Mercedes-Benz Collectionsware

Thermobecher <small>867870926</small> Thermobecher, schwarz/silberfarben, Edelstahl, Kunststoffdeckel mit Schraubverschluss, Außenmaterial Edelstahl, Boden, Griff und Innenmaterial aus Kunststoff. Maße: 18,5 cm hoch, Durchmesser oben 8 cm, Durchmesser unten 6 cm, Volumen ca. 0,4 l. Logo-Gravur auf der Bechervorderseite.	Weinverschlüsse <small>866041474</small> Weinverschlüsse, cremefarbene, Leder / Holz, 3-teiliges Set: Edelstahl-Kaliberbesteck und Weinstopper mit Holzkopf in Form eines SL-Schaltknopfs, in Lederbox, Gravur des historischen Sternlogos. Maße ca. 10,8 x 14,3 x 5,5 cm.	Picknickkorb <small>866955295</small> Gebaute Vollweide mit Koffergriff aus braunem Kunstleder, Innenfutter 100 % Baumwolle, 2 Riemchen aus Kunstleder innen und außen, Halterungen im Kofferdeckel, Inhalt: 2 weiße Porzellanteller, 2 weiße Porzellankannen, 2 Weingläser, 2 Gabeln, 2 Messer, 1 Edelstahl-Flaschenöffner, 1 Silber- und Pfeffermühle aus Edelstahl, 1 Stoffserviette, 1 Tischdecke (ca. 80 x 80 cm), Metallplatte mit historischem Mercedes-Benz Stern auf dem Korbdeckel, Korb-Maße: 45 x 30 x 19 cm.
Punkte 1.490	Punkte 3.490	Punkte 2.990 



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

2, Kundenbindungsinstrumente sinnvoll und planbar einsetzen

Die Pickel Kundenkarte

Staffelung nach Fahrzeugalter

Um unsere treuen Kunden zu belohnen insbesondere

das Segment II und III

an unsere Häuser zu binden, gibt es folgende Punktestaffelung

- 0-3 Jahre: 1-fache Punktezahl
- 4-6 Jahre: 2-fache Punktezahl
- 7 Jahre und älter: 3-fache Punktezahl

Sonderaktionen nur für Karteninhaber zur Steigerung der Wertschätzung
Geburtstag, CSI Befragung, Neukauf, Mercedes ME Adapter



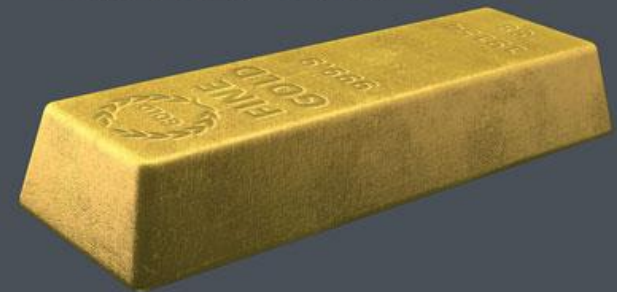
Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, YouTube und Google als Erfolgsfaktoren*

„Daten sind das Gold des 21.
Jahrhundert“

Die Tageszeitung ,die Welt ,die Zeit in 2016

DATA IS
THE NEW GOLD





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren*

Wir haben für unser Unternehmen festgelegt das „Daten“ ein Focusthema sind.

Nur wer im Besitz von gepflegten und aussagekräftigen Datensätzen ist , wird zukünftig **erster** Ansprechpartner für den Kunden sein. Dann ist es möglich ihn bedarfsorientierte Angebote und Dienstleistungen zu unterbreiten.



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App, Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren

Daten aus dem Fahrzeug **das Autohaus Gold**








Verknüpfung des Fahrzeuges muss grundsätzlich angeboten werden, bei allen Fahrzeugen die über uns verkauft werden und „**Connect Me**“ fähig sind

Alle Fahrzeuge die nicht ab Werk mit „**Connctet Me**“ ausgestattet sind, haben die Möglichkeit mit dem „**Me Adapter**“ nachgerüstet zu werden.
















Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What's App, Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren

+49 91 31 / 79 4 - 0

info(at)autohaus-pickel.de • Frauenauracher Str. 95 • 91056 Erlangen

Aktuelles	Neufahrzeuge	Gebrauchtwagen	PKW Service	Truck & Trailer	Reifen	Über uns	Unterhaltung
 <p>News & Aktuelles Bevorstehende Veranstaltungen und aktuelle Themen</p>	 <p>Mercedes me Willkommen in der digitalen Welt von Mercedes-Benz</p>	 <p>Karriere! Bewerben Sie sich bei uns</p>	 <p>Pickel Kundenkarte</p>				
 <p>Mercedes-Benz Pkw Neufahrzeuge Finden Sie zu Ihrem Traumauto</p>	 <p>Auf jedem Gelände in ihrem Element Die neuen Mercedes-Benz SUVs</p>	 <p>Mercedes-Benz Pkw Gebrauchtwagen Die Besten Gebrauchten mit exklusiven Vorteilen</p>	 <p>Reifenservice</p>				
			 <p>Online Terminbuchung</p>				
			 <p>Mercedes-Benz Termin</p>				
			 <p>smart Termin</p>				
			 <p>Räderwechsel Termin</p>				
			 <p>KS Autoglas Termin</p>				



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App, Facebook, Youtube, Google als Erfolgsfaktoren

Aktuelles Neufahrzeuge Gebrauchtwagen **PKW Service** Truck & Trailer Reifen

Sie sind hier: PKW Service > Mercedes-Benz > Teile & Zubehör > Mercedes Me Adapter

Zukunft nachrüsten: Der Mercedes me Adapter seit 01.07.2016 bei uns erhältlich

Mit dem MercedesMe-Adapter können Sie jetzt Ihr Fahrzeug* für die Nutzung von **Mercedes me-Diensten** freischalten lassen, welches bisher nicht über die benötigte Ausstattung verfügt.

Der Einbau des Adapters dauert nur ein paar Minuten. Dann haben Sie Ihre aktuellen Fahrzeugdaten wie Kilometerstand und Tankfüllstand immer im Blick, finden Ihr geparktes Fahrzeug mühelos wieder oder erfahren schnelle Hilfe bei einer Panne oder einem Unfall. Das sind nur wenige der zahlreichen Vorteile, die Ihnen der neue Mercedes me Adapter bietet.

Weitere Details dazu finden Sie [hier](#).

Es ist ganz einfach!

Sie benötigen nur ein **Mercedes me Konto**. Über Ihr Smartphone laden Sie sich die kostenlose Mercedes me Adapter App hoch und schon sind Sie in einem neuen Zeitalter der Konnektivität.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Unsere Mitarbeiter beraten Sie gerne, bestellen Ihnen den Adapter und bauen Ihnen den Adapter kostenlos ein.



Fragen zum Mercedes me Adapter?

Herr Dominik Hildebrandt hilft Ihnen gerne weiter!

Tel. 09131 / 794 119

Der Mercedes me Adapter im Überblick

after sales 2016 merc...



* Baureihenübersicht über kompatible Modelle

A-Klasse	169, 176	2004 - 09/2015
B-Klasse	245, 246	2005 - 11/2014
C-Klasse	204, 205	2007 - 09/2014
E-Klasse	211, 212	2002 -03/2015

Pickel NEWS

Aktuelle Informationen & Aktionen aus Ihrem Autohaus Pickel



Mercedes-Benz



Mercedes me Adapter.
Jetzt für nur € 39,00!
inkl. Einbau und Aktivierung
über das Autohaus Pickel

Unser Tipp: Mercedes me Adapter - nur € 15,00
bei Beauftragung von Wartungsdienst oder Reparaturen im Wert
von mindestens € 250,00. Adapter inkl. Einbau und Aktivierung
über das Autohaus Pickel.

Erleben Sie Innovation live mit Ihrem Mercedes. Starten Sie in die Welt von Mercedes me.

Mercedes me Adapter plus Smartphone-App: ein innovatives System, mit dem Sie mobil auf viele Ihrer Fahrzeugdaten zugreifen können. Jetzt bei uns zum Sonderpreis nachrüsten!

Rufen Sie zum Beispiel vor Ihrer nächsten Fahrt den Tankfüllstand bequem per Smartphone ab, behalten Sie unterwegs immer den Überblick über die Parkdauer sowie den Standort Ihres Fahrzeugs und dokumentieren Sie Ihre Fahrten übersichtlich mit der Fahrtenliste. Nutzen Sie die attraktiven Angebote der Mercedes me Community.

Der Mercedes me Adapter – ein großer Schritt in die digitale Zukunft für viele noch nicht vernetzte Mercedes-Benz Fahrzeuge ab Baujahr 2002.

Sie bereiten den digitalen Dialog selbst vor und den letzten Schritt erledigen wir für Sie:

1. Melden Sie sich im Mercedes me Portal an unter: www.mercedes-me.de
2. Laden Sie die Mercedes me Adapter App auf Ihr Smartphone!
3. Lassen Sie den Mercedes me Adapter bei uns installieren.


Gerne sind wir Ihnen bei der Registrierung behilflich!





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren*



Die beste Verbindung ist nicht immer eine Straße.

Dialog pur.

Die beste Verbindung ist nicht immer eine Straße. Mercedes me connect verbindet Sie mit Ihrem Fahrzeug und Ihr Fahrzeug mit allem, was Ihnen wichtig ist. Werden Sie Teil einer intelligent vernetzten Welt. Alles, was Sie dafür brauchen, ist Ihr Mercedes-Benz. Unsere Konnektivitätsdienstleistungen bringen Sie Ihrem Fahrzeug noch näher und machen die Bedienung noch intuitiver.

[› Mercedes me connect einrichten](#)

[› Mercedes me connect Basisdienste](#) | [› Remote Online Dienste](#) | [› Live Traffic Information](#)

[› Remote Park-Pilot](#) | [› Mercedes-Benz Apps](#) | [› Aktivierung und Verwaltung](#)



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren*

Google Adwordskampagnen nach Focusthemen

Facebook wird mittlerweile als kostengünstiger Werbekanal genutzt

Kurze Thementrailer für Produkte oder Dienstleistungen

Bewegte Bilder haben auf unserer Facebook Seite höhere Klickraten


You Tube als Mediathek für eigene Filme, Werbeclips und Produktfilme

Einsatz von Bewertungsportalen



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What's App, Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren



**Autohaus
Pickel Erlangen**
@autohaus.pickel


- Startseite
- Info
- Fotos
- Bewertungen
- Veranstaltungen
- „Gefällt mir“-Angaben
- Videos
- Notizen
- Beiträge
- Reiter verwalten

Hervorheben ▾

Diese Woche Alle anzeigen

19.763 ↑ Beitragsreichweite	0 Webseitenklicks	617 ↑ Beitragsinteraktionen
--------------------------------	----------------------	--------------------------------


Verkaufe mehr Dienstleistungen für Autos

 Richte deine Werbeanzeigen Autohaus Pickel Erlangen an Personen in Erlangen und steigere den Umsatz.

Lokales Unternehmen hervorheben

Autohaus Pickel Erlangen
4. August um 12:31 · 🌐

Pickel Rundum Service für alle Marken. smart-repair, Lederlackierung, Felgenindividualisierung, Felgeninstandsetzung,



23.775 erreichte Personen
12.057 Aufrufe

38,29 € übrig



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What's App, Facebook, Youtube, Google als Erfolgsfaktoren

Online Terminbuchung



Online Terminbuchung

Mercedes-Benz Termin

smart Termin

Räderwechsel Termin

KS Autoglas Termin



Mercedes **me**

< Mercedes me assist

Servicetermin-Buchung

- 1 Mercedes-Benz Partner
- 2 Fahrzeug

Autohaus Josef Pickel GmbH &
Co. KG
Frauenauracher Straße 95
91056 Erlangen
+49 9131 794 0
+49 9131 794 136

[ändern](#)

Meine Fahrzeugdaten

Für ein verbindliches Serviceangebot benötigen wir von Ihnen einige Angaben

Mein Kennzeichen

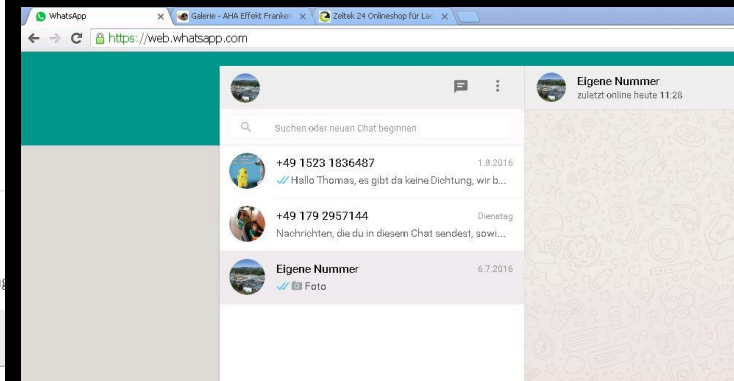
z.B. S-MB 101

Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN)

z.B. WDD1690071J236589



Servicetermin vereinbaren





Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What's App, Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren

Pickel
Tradition und Innovation.

Autohaus Pickel Mercedes Benz
Tradition und Innovation

Kunde/Fahrzeug

Bedarf

Terminvorschläge

Zusammenfassung

Bestätigung

DURCHZUFÜHRENDE ARBEITEN

☐

Batteriecheck
kostenlos

☐

HU /AU inkl. kostenlosen Vorabcheck (Warte-Termine nur von 13 bis 15 Uhr!)
alle 2 Jahre, bzw. bei Neuwagen nach den ersten 3 Jahren

☐

Inspektion / Wartungsdienst nach Anzeige

☐

Klimaanlagen-Reinigung. Aktionspreis 39,00 €
Die Mercedes-Benz Klimaanlage-Reinigung sorgt für ein gesundes Raumklima und beugt dem Beschlagen der Scheiben vor.

☐

Klimaanlagen-Wartung -Aktionspreis 99,00 €
Beinhaltet: Kältemittel absaugen, Dichtheit prüfen und das Befüllen mit Kontrastmitteln. Das Komplettpaket für ein optimales Klima in Ihrem Mercedes-Benz !

☐

Reparatur allgemein
Bitte fügen Sie zusätzlich eine Beschreibung / einen Text ein.

☐

Räderwechsel angeliefert
Sie bringen Ihre Räder mit und wir montieren Ihre Räder fachgerecht an Ihren Fahrzeug

☐

Räderwechsel eingelagert
Sie haben Ihre Räder bei uns eingelagert oder möchten, dass wir diese zukünftig für Sie bei uns einlagern.

☐

Windschutzscheibe erneuern
Bitte bringen Sie Ihre Versicherungsunterlagen mit.

☐

Windschutzscheibe Steinschlagreparatur
außerhalb des Sichtfeldes – Bitte bringen Sie Ihre Versicherungsunterlagen mit.

Frank Minnich
frank.minnich@autohaus-pickel.de
Frauenauracher Str. 95 91056
Erlangen Deutschland
01737279470
09131 794 150

ER FM 66
Mercedes-Benz CLS 350 4 Matic
Erstzulassung Nov 2015
Aktueller Kilometerstand 18950 km

AH Pickel GmbH & Co. KG
Frauenauracher Str. 95, 91056 Erlangen, Bayern
Annahmedatum
Schnellstmöglich
Annahmehrzeit
jederzeit



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren*

TERMINDETAILS

Betrieb

AH Pickel GmbH & Co. KG

Wunschtermin

Annahmedatum

☒ Schnellstmöglich

☐ Datum wählen

Annahmehrzeit

☒ Jederzeit

☐ Vormittag

☐ Nachmittag

Weitere Optionen

☐ Ich möchte auf die Fertigstellung meines Fahrzeuges warten

☐ Ich benötige eine Mobilität

☐ Ich wünsche einen Rückruf durch das Autohaus

Bemerkung

Bilder (max. 6 MB/Bild)

Hochladen

Freie Termine suchen



Serviceauslastungsstrategien im Wandel

3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What's App, Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren

[Kunde/Fahrzeug](#) [Bedarf](#) [Terminvorschläge](#) [Zusammenfassung](#) [Bestätigen](#)

Folgende Termine konnten für ihre Eingaben gefunden werden. Klicken Sie » um die Termindetails anzuzeigen und den Termin zu Speichern. Klicken Sie [Aktualisieren](#) um die Anzeige zu aktualisieren.

BEST 07:30 Donnerstag, 18 Aug 2016 Vsl. Reparaturdauer 1 Tag	📍 AH Pickel GmbH & Co. KG Servicemitarbeiter(in): Ammerer, Harald Mobilität: 5. E-Klasse oder ML Klasse (Modell nach Verfügbarkeit)	»
BEST 08:00 Donnerstag, 18 Aug 2016 Vsl. Reparaturdauer 1 Tag	📍 AH Pickel GmbH & Co. KG Servicemitarbeiter(in): Ammerer, Harald Mobilität: 2. Smart for4	»
BEST 10:30 Donnerstag, 18 Aug 2016 Vsl. Reparaturdauer 1 Tag	📍 AH Pickel GmbH & Co. KG Servicemitarbeiter(in): Ammerer, Harald Mobilität: 4. B-Klasse oder C-Klasse (Modell nach Verfügbarkeit)	»
BEST 11:00 Donnerstag, 18 Aug 2016 Vsl. Reparaturdauer 1 Tag	📍 AH Pickel GmbH & Co. KG Servicemitarbeiter(in): Ammerer, Harald Mobilität: 5. E-Klasse oder ML Klasse (Modell nach Verfügbarkeit)	»
BEST 12:40 Donnerstag, 18 Aug 2016 Vsl. Reparaturdauer 1 Tag	📍 AH Pickel GmbH & Co. KG Servicemitarbeiter(in): Ammerer, Harald Mobilität: 5. E-Klasse oder ML Klasse (Modell nach Verfügbarkeit)	»

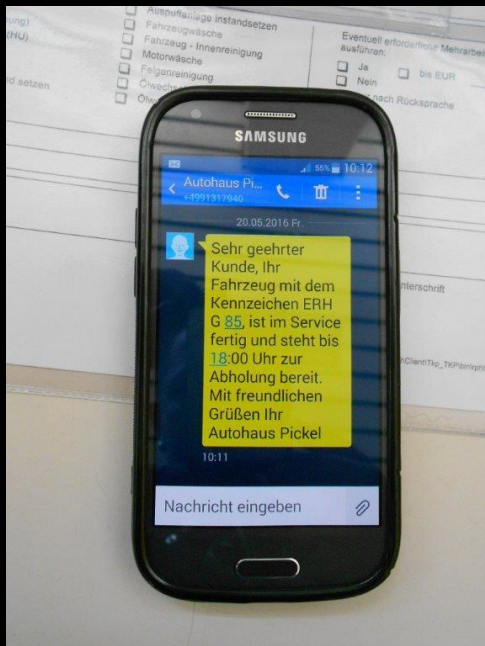


Serviceauslastungsstrategien im Wandel

*3, Chancen der Onlinewelt für die Offlinewelt, What`s App ,
Facebook, You Tube und Google als Erfolgsfaktoren*

Internet Auftritt

Die Internetpräsenz wurde komplett im September 2015 überarbeitet und Responsive gestaltet (optimiert für mobile Endgeräte). Derzeit greifen 58 % unserer Kunden über mobile Geräte auf die Internetpräsenz zu. Google spült diese Form der Seiten im Ranking nach oben.




Mit freundlichen Grüßen
Frank Minnich
Geschäftsführer


Autohaus Josef Pickel GmbH & Co
Autorisierter Mercedes-Benz Service und Vermittlung
Autorisierter smart Verkauf und Service
Tel: +49-9131-794-150
Fax: +49-9131-794-136
Mobil: +49-173-7279470
Skype: Pickel.Frank.Minnich

Email: frank.minnich@autohaus-pickel.de
Internet: <http://www.autohaus-pickel.de>
<https://www.smart.com/de/dealers/smartcenter-erlangen/de/index.html>
Geschäftsführer: Michael Pickel, Franz Pickel, Frank Minnich St.-Nr. 216/151/52428


Besuchen Sie uns auch auf Facebook!!!
<https://www.facebook.com/autohaus.pickel>

Terminvereinbarung per WhatsApp ☑:
[+173 72 79 464](tel:+1737279464)

Bei uns können Sie punkten: Die Autohaus Pickel Kundenkarte : 
<http://www.autohaus-pickel-erlangen.de/service/kundenkarte/>



Sie sagen wann.
Wir sagen zu.
Der Online-Service
für Werkstatttermine.



Der Inhalt dieser E-Mail ist vertraulich und ausschließlich für den bezeichneten Adressaten bestimmt. Wenn Sie nicht der vorgesehene Adressat dieser E-Mail oder dessen Vertreter sein sollten, so beachten Sie bitte, dass jede Form der Kopierschaltung, Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Weitergabe des Inhalts dieser E-Mail unzulässig ist. Wir bitten Sie, sich in diesem Fall mit dem Absender der E-Mail in Verbindung zu setzen.

This e-mail message including any attachments is for the sole use of the intended recipient(s) and may contain privileged or confidential information. Any unauthorized review, use, disclosure or distribution is prohibited. If you are not the intended recipient, please immediately contact the sender by reply e-mail and delete the original message and destroy all copies thereof.

Unverschlüsselt geht uns alles an. Drucken Sie diese E-Mail bitte nur aus, wenn es notwendig ist.



Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg





Höchste Kundenzufriedenheit über Jahre

In den letzten Jahren haben wir mehrfach Auszeichnungen für höchste Kundenzufriedenheitswerte erhalten.

1. Platz CSI Smart 2013

2. Platz CSI Smart 2015

CSI Wert MB per 2 Quartal 2016 bei 983 von 1000 Punkten

Prädikat „Service mit Stern“ seit über 10 Jahre in Folge

Prädikat „Smart & Smile“ seit über 10 Jahre in Folge



Willkommen in der 1. Liga

Herausragende Leistung wird belohnt – auch bei uns!

Wir freuen uns mit dem HC Erlangen über den Aufstieg in die 1. Handball-Bundesliga und drücken die Daumen für eine erfolgreiche nächste Saison! Auch wir sind stolz darauf, in einer besonderen Liga zu spielen, wie uns zahlreiche Auszeichnungen belegen, z.B.:

- 1. Platz smart Testkauf Award 2012 und 2015
- 1. Platz CSI smart Service 2013 Kundenzufriedenheit
- 2. Platz CSI smart Service 2015 Kundenzufriedenheit
- Mercedes-Benz „Service mit Stern“ Prädikat seit 5 Jahren in Folge

Wir gratulieren dem HC Erlangen ganz herzlich zum Aufstieg in die 1. Bundesliga!



Mercedes-Benz

Pickel
Tradition und Innovation.

Autohaus Pickel GmbH & Co. KG, Autorisierter Mercedes-Benz Service und Vermittlung
Frauenauracher Straße 95, 91056 Erlangen, Tel. 09131 794-0,
E-Mail: info@autohaus-pickel.de, www.autohaus-pickel.de, facebook.com/autohaus.pickel





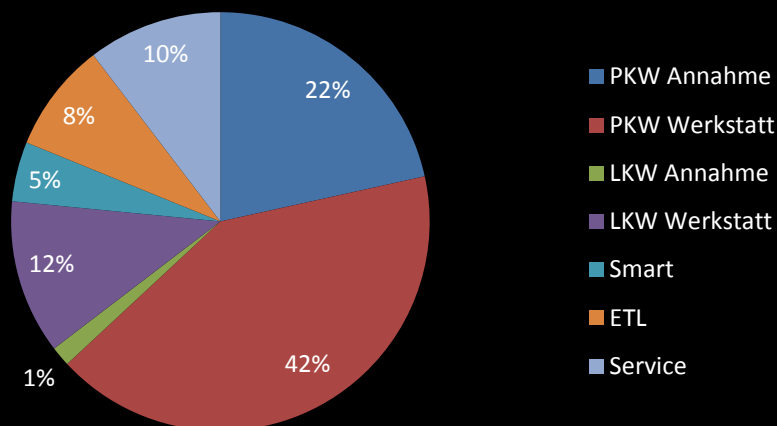
Wir sorgen für die richtigen Rahmenbedingungen

Ausbildung steht bei uns im Vordergrund .

Ob Produkttraining oder Verkaufstraining hier werden unsere Spezialisten kontinuierlich gefördert.

Unsere Anzahl an Schulmanntagen übertrifft bei weitem die Anforderung des Herstellers

Schulungstage 2015 gesamt



Gesamte Schulungstage (extern) 2015 in allen Abteilungen:

	Präsenz	virtuell	gesamt:
1 PKW Annahme	32	24	56
2 PKW Werkstatt	74	34	108
3 LKW Annahme	4	0	4
4 LKW Werkstatt	22	9	31
5 Smart	8	4	12
6 ETL	15	7	22
7 Service	19	8	27
gesamt:	174	86	260



Bewegtes Unternehmen

Aber auch Motivation, Teamgeist und Wohlbefinden liegen uns sehr am Herzen

Wir sind aktiver Partner des Bewegten Unternehmens in Erlangen.
Im Vordergrund steht die Prävention bei bekannten Krankheitsbildern und die aktive Unterstützung am Arbeitsplatz durch Rückenschule, Bildschirmarbeitsplatz richtig einrichten, Entspannungsmassagen, Augenscreening, Unterstützung werden wir von Gesundheitsamt und der SBK Betriebskrankenkasse. Betrieblicher Wandertage und der Firmathlon sind fester Bestandteil.





Ausbildung / Zukunftssicherung

Das Autohaus Pickel ist der größte Ausbildungsbetrieb im Handwerk in Erlangen

Insgesamt bilden wir zwischen 25-30 Auszubildende in 7 Berufsbildern aus

Wir sind auf fast allen regionalen Ausbildungsmessen präsent

Wir sind Partner von Hauptschulpower und Handwerkscheck

Schulpatenschaften mit regelmäßigen Betriebserkundungen sind seit Jahren Standard

Wir waren der erste Betrieb, der im technischen Bereich das duale Studium angeboten hat

Jährlich finden die beliebten Teambuilding -Wochenenden statt. Gemeinsam wird geklettert, Kanu gefahren, Fahrrad gefahren...

Wir haben immer noch pro Ausbildungsstelle zwischen 15-20 qualifizierte Bewerbungen



„Die reinste Form des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen und gleichzeitig zu hoffen, dass sich etwas verändert.“

Albert Einstein

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!