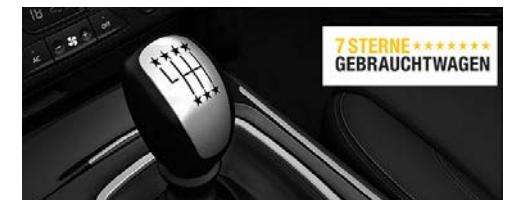


## Markenversprechen im GW-Geschäft - Leistungspakete der Hersteller im Vergleich, Konsequenzen für die Verkäufersteuerung



**Das WeltAuto.**  
Gute Gebrauchtwagen. Garantiert.



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## **Michael Drumm**, Diplom Betriebswirt (FH):

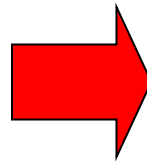
- Management Gebrauchte Automobile
- Verkaufsleiterqualifizierung GW
- Bewertung und Hereinnahme Gebrauchte Automobile
- Professionalität im Kundenkontakt
- Strategieworkshops und Inhouse-Schulungen
- Fachberatung Gebrauchtfahrzeuge Pkw
- Verkaufsleiter- und Verkäuferworkshops
- Verkaufsleiterausbildung Neuwagen Personalmanagement
- Unternehmensnachfolgeprogramm
- Potenzialanalysen und Seniorverkäuferzertifizierung

■ Kontakt: +49 173 324 65 93

e-mail: [michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)

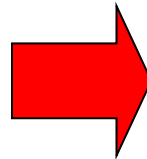
Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



Gebrauchtwagen  
attraktiver machen für  
den **Kunden**

- Vertrauen beim Gebrauchtwagenkauf im Markenhandel schaffen
- Neukunden ansprechen und zum Kauf motivieren
- Interesse wecken über ein vielfältiges GW-Angebot



Gebrauchtwagen  
profitabler machen für  
den **Händler**

- Händlerunterstützung z. B. durch Boni
- Unterstützung durch Werbemittel und Marketingaktionen
- Zum Teil umfassende Beratungsleistung der teilnehmenden Händler

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

HÄNDLER-ZUFRIEDENHEITSWERTE BEI EINZELNEN GEBRAUCHTWAGENKRITERIEN						
Zufriedenheitskriterien	Gesamtdurchschnitt	Deutsche Premium-Fabrikate	Deutsche Volumen-Fabrikate	Große Import-Fabrikate	Kleine Import-Fabrikate	Nischen-spezialisten
Unterstützung bei der Gebrauchtwagenvermarktung	3,43	2,61	3,26	3,66	3,77	2,98
Gebrauchtwagenbörse des Herstellers	3,08	2,50	2,81	3,38	3,28	2,62
Gebrauchtwagen-garantie des Herstellers	2,70	1,99	2,44	3,02	2,97	2,28

Quelle: SchwackeMarkenMonitor 2015 | Schulnotensystem: 1 = sehr gut und 6 = ungenügend

Gemeinsames Interesse: Ein professioneller und profitabler Handel als Voraussetzung, mehr Jahreswagen, WDW und Neuwagen zu vermarkten.

# GW Programme und ein Auszug aus dem jeweiligen Leistungsversprechen

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

Hersteller	GW-Programm	Garantie	Umtausch	Service
Audi	GW :plus	12 Monate, optional bis 5 Jahre	Innerhalb 10 Tage	110 Punkte Check
BMW	Premium Selection	12 Monate	ja	72 Punkte Check, Service erst in 12 Monaten / 10000 km fällig, dokumentierte Historie
Mercedes	Junge Sterne	24 Monate	Innerhalb 10 Tage	6 Monate / 7500 km, dokumentierte Historie
Porsche	Approved	Mindestens 12 Monate		111 Punkte Check Alle Arbeiten von Porsche Technikern durchgeführt, Verwendung von Originalteilen
Volkswagen	Das Weltauto	12 Monate	ja	190 Punkte, lückenloses Serviceheft
Citroen	Citroen select	12/24 Monate	14 Tage	100 Punkte, Service in 6 Monaten / 7500 km, HU/AU 18 Monate
Ford	A1	12/24 Monate Baugruppengarantie		„Weit über Umfang HU“
Honda	qualityplus	12 Monate	30 Tage	In 12 Monaten, 60 Punkte-Check

# GW Programme und ein Auszug aus dem jeweiligen Leistungsversprechen

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

Hersteller	GW-Programm	Garantie	Umtausch	Service
Hyunday	i-best	12 Monate		Inspektion neu, HU/AU neu
Jaguar	Approved GW (First-Class-Quality-GW)	24 Monate	14 Tage	165 Punkte Check HU min. 18 Mon.
Kia	Kia geprüft	12 Monate	14 Tage	106 Punkte Check
Lexus	Lexus select	Bis 3 Jahre	ja	GW-Check, Scheckheft gepflegt
Mazda	Mazda GW Programm	12 Monate	14 Tage	80 Punkte Zertifikat
Mini	mini next	12 Monate	ja	Auslieferungszertifikat, geprüfte Historie
Mitsubishi	Diamant	24 Monate Baugruppengarantie	7 Tage, 1000 km	Umfassender 30 Punkte Check
Opel	G2	12 Monate	8 Tage , 500 km	100 Punkte Check, HU min. 18 Monate gültig, 6 Monate/6000 km wartungsfrei
Peugeot	Peugeot-Qualitäts-GW	24 Monate (12) Baugruppengarantie	14 Tage	100 PunkteCheck, 6 Monate/7500 km wartungsfrei
Renault	7 Sterne Qualität	Bis zu 24 Monate	15 Tage	96 Punkte Check
Volvo	Volvo Selekt	12-36 Monate Baugruppen- od. Komplettgarantie	30 Tage / 1500 km	Mehr als 100 Punkte, Historie bekannt, ...

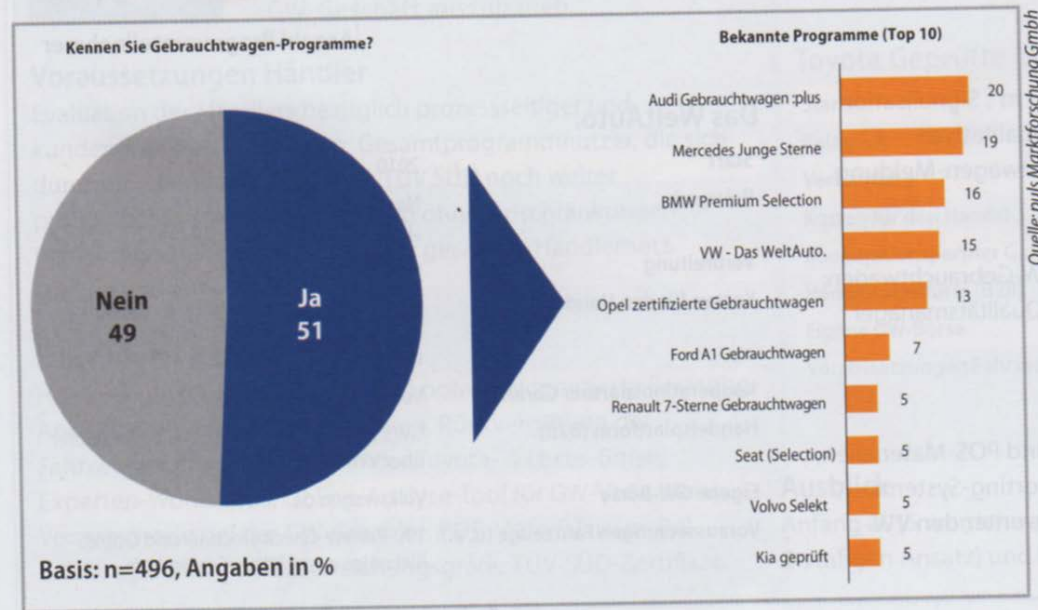
(Ohne Anspruch auf Vollzähligkeit)

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## BEKANNTHEIT GW-PROGRAMME

Jeder zweite GW-Käufer kennt mindestens ein GW-Programm.





Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

1. **Sicherheit** - z. B. für die Dauer der Garantie
2. **Kostentransparenz** – keine Kosten durch durchgeführte Servicearbeiten
3. **Sicherheit** – für den Fall, dass sich der Kunde „verkauft“ hat (Umtausch)
4. **Mobilität** – im Falle eines Unfalls
5. **Restwertstabilität** durch bekannte Historie, durch Unfallfreiheit
6. **Maßgeschneiderte Unabhängigkeit** – Financial Services



**Diesen Kundennutzen muss der Verkäufer transportieren!**



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



## Porsche Approved Gebrauchtwagen



### Qualität

Porsche Standards bedeutet die ausschließliche Verwendung von Porsche Originalteilen und die Vorbereitung durch Porsche Techniker. Sie können auch Werterhalt dazu sagen.

■ Mehr erfahren



### Garantie

Zu einem zertifizierten Porsche gehören perfekt abgestimmte Garantieleistungen auf dem Niveau einer Neuwagentgarantie. Damit schließen Sie schon heute zukünftige Eventualitäten aus.

■ Mehr erfahren



### Assistance

Porsche Assistance bietet Mobilität und Sicherheit für Ihren Porsche Approved Gebrauchtwagen, wo immer Sie sich in Europa befinden. 365 Tage im Jahr. 24 Stunden am Tag.

■ Mehr erfahren



### Porsche Financial Services

Leasing, Finanzierung, Versicherung, Kreditkarte. Porsche Financial Services bietet Ihnen Finanzdienstleistungen aus einer Hand. Unkompliziert, maßgeschneidert, persönlich.

■ Mehr erfahren

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

Auch der Handel muss Voraussetzungen schaffen, damit ein GW-Programm erfolgreich ist:

1. Straffe Prozesse
2. Ein professioneller Internetauftritt
3. Professionalität im Lead Management
4. Führungskräfte, die für Nachhaltigkeit sorgen

und

5. GW-Verkäufer, die ihr GW-Programm leben und Vorteile kommunizieren



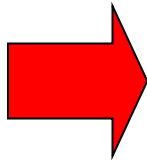
Prof. Hannes Brachat,  
Herausgeber AUTOHAUS

„Nur 18 Prozent der  
GW-Interessenten  
werden von den  
Verkäufern auf die  
Vorzüge der  
GW-Programme  
angesprochen.“

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

“Testkäufe finden seit einigen Jahren nicht mehr nur  
im Neuwagenbereich statt...”



# Der Kunde ist kein König

Das Ergebnis des Händlertests 2015 ist desaströs. Keine Marke  
kann überzeugen. Schlimmer noch: Die Branche schafft es sogar, das  
schlechte Resultat aus dem Vorjahr zu unterbieten.



Quelle: Neuwagen-  
Testkaufstudie auto motor  
und sport 20.10.2015

„....sondern haben unsere Gebrauchtwagenverkäufer erreicht!“

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



#### Händlertest 2015

### Wie reagieren Autohändler?

Die Kontaktaufnahme per E-Mail zum Autohaus ist nicht der beste Weg. Das zeigt der aktuelle Händlertest.



#### Gebrauchtwagen Händlertest

### Meistens lustlos, manchmal unhöflich

Mit speziellen Programmen wollen die Hersteller Kunden binden. Doch der Handel vernachlässigt Gebrauchtauto-Kunden.

Quelle: auto motor und sport Händlertests zum  
downloaden

## Was schätzt der Kunde

Der Kunde schätzt klare Aussagen:

z. B.: **7-Tage Umtauschrecht**

Innerhalb von 7 Tagen nach Auslieferung können Sie das gekaufte Fahrzeug unter Einhaltung der Umtauschbedingungen zurückgeben. Umtauschbedingungen: Es muss ein mindestens gleichwertiges Fahrzeug aus dem Bestand gekauft werden. Das Fahrzeug muss zum Zeitpunkt des Umtausches optisch und technisch unverändert sein. Seit der Auslieferung darf das Fahrzeug maximal 1.000 km gefahren sein. Die Auslagen für Zulassungskosten sind vom Kunden zu tragen. Für den zusätzlichen Haltereintrag sind 5% des Kaufpreises vom Kunden zu erstatten (Quelle: Mitsubishi)

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## Der Kunde schätzt klare Aussagen: oder ein klares Bekenntnis des Händlers:

### Der Vorteil für Sie:

- Bestnote mit Komplettprüfung: Schon bei der Herreinnahme wird jedes Fahrzeug komplett durchgesehen. Von Karosserie bis Katalysator. Von Reifenprofil bis Motorelektronik. Komplett eben.
- Bestnote mit Wartung: Mängel werden professionell behoben, Verschleißteile bei Bedarf erneuert. Zum Schluss HU und AU. So ist Ihr Gebraucher technisch einwandfrei!
- Bestnote für Optik: Professionell, saubere Arbeit auch in der Aufbereitung. Das Ergebnis für Sie: "Fast wie neu!"
- Bestnote für Sicherheit: Kein Wagen verlässt den Platz ohne Endkontrolle. Der Beleg für Sie: Das Gebrauchtwagen-Übergabeprotokoll!
- Bestnote für Preis und Leistung: Garantiert! Finanziell heißt das für Sie: Fairer Preis und komfortable Angebotsgestaltung. Und vertraglich: Sicher durch die Gebrauchtwagengarantie Ihres Autohaus Weeber.

**Unser geschultes Verkaufsteam berät Sie gerne vor Ort.**

Quelle: Autohaus Weeber,  
ŠKODA 1 +



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

Der Kunde schätzt klare Aussagen:  
und der Kunde kann das Leistungsversprechen vor Ort identifizieren



Quelle: autohaus





### **Der Händler muss durch ein Programmfahrzeug mehr Geld verdienen können, als für einen „normalen“ GW.**

- Wie viel Geld müssen wir in die Hand nehmen, um z. B. ein Leasingrückläufer zu einem Programmfahrzeug zu machen?
- Kaufe ich einen Dienstwagen mit hohen angegebenen Instandsetzungskosten, weil wir ihn günstiger fertigstellen können?
- Oder kaufe ich ein Fahrzeug mit geringen Schäden, weil unsere Werkstattpreise nicht passen, oder die Standzeit 1 zu hoch ist.
- Entscheidend: Welche Erwartungshaltung hat der Kunde in Abhängigkeit zu Alter und Laufleistung
- Technik und Optik müssen stimmen, aber wir verkaufen weiterhin gebrauchte Fahrzeuge
- Unsere Gebrauchtwagenverkäufer müssen in der Lage sein, den Zustand des GW zu verkaufen

„Ich verkaufe Junge Sterne statt Nachlass....!“

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## Beispielrechnung für ein BMW Premium Selection Fahrzeug:

Leistung	Geldwerter Vorteil
12 Monate Garantie	400 € (je nach Baureihe)
Service durchgeführt	350 €
HU/AU neu	80 €
Fz. ist in einem optisch einwandfreien Zustand	300 €
Reifenprofil bei 50 %*	120 €
=====	=====
Summe:	1.250 €

\* Kein BPS-Standard

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## Wirtschaftliche Auswirkung von Nachlass

### Autohausszenario

Ø Verkaufspreis netto	20.000 €
Ø Bruttoertrag	10 %
Jahresabsatz	1.000 GW
Bruttoertrag kumuliert	2.000.000 €

Ø Nachlass	Bruttoertrag $\Sigma$	Zusätzliche GW
1%	1.800.000 €	111 GW
<b>2%</b>	<b>1.600.000 €</b>	<b>250 GW</b>
3%	1.400.000 €	428 GW

Es ist eine strategische Aufgabe, marktgerechte Angebotspreise durchzusetzen.

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## Auswirkung von Nachlass auf die verkauften Einheiten

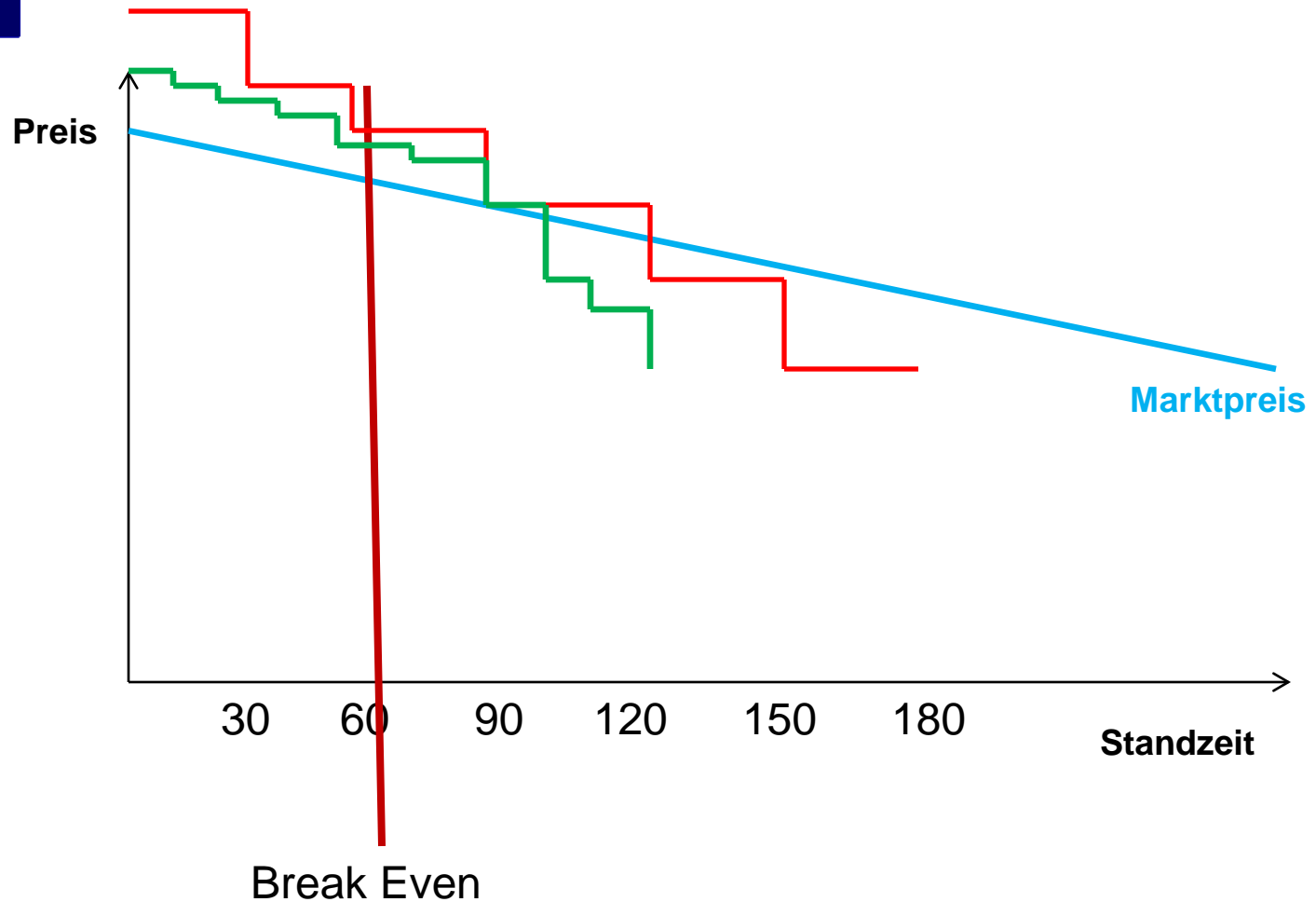
Jahresabsatzziel	1000
Ø Verkaufspreis (netto)	15.000,00 €
Ø Bruttoertrag in %	7,00%
Ø Bruttoertrag in €	1.050,00 €
Gesamtbruttoertrag	1.050.000,00 €

Ø Nachlass in %	1,00%	1,50%	2,00%	
Ø Nachlass in €	150,00	225,00	300,00	0,00
Ø Bruttoertrag in %	6,00%	5,50%	5,00%	7,00%
Ø Bruttoertrag in €	900,00	825,00	750,00	1.050,00
Gesamtbruttoertrag in €	900.000,00	825.000,00	750.000,00	1.050.000,00

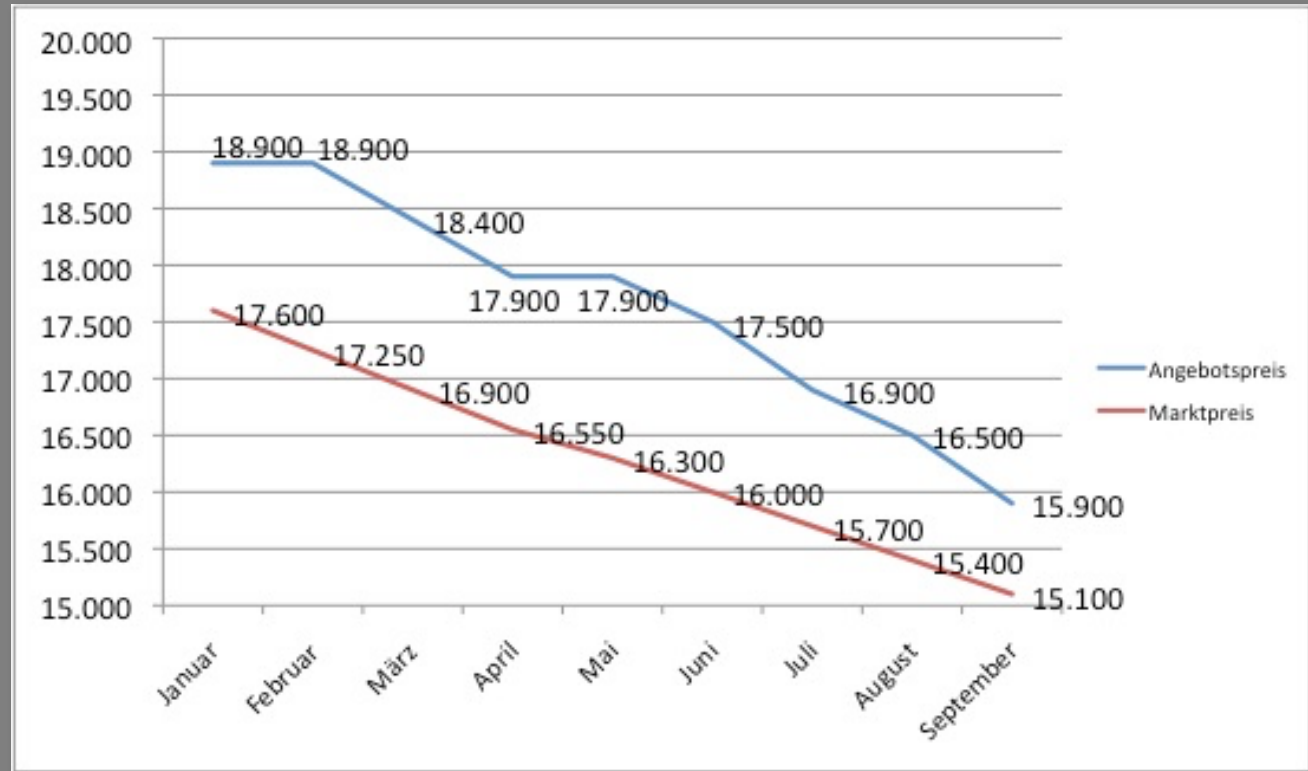
<b>Zusätzliche Einheiten</b>	<b>167</b>	<b>273</b>	<b>400</b>	<b>0</b>
------------------------------	------------	------------	------------	----------

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



## Langsteherursache Nr. 1: Erst falsches Einpreisen, dann schlechtes Preismanagement!



Quelle: Jörg-Rüdiger von der Marwitz, GW Forum 2015



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

## Die 40 : 30 : 20 : 10- Regel:

**Verkaufen Sie 40 % Ihrer Ware innerhalb von...**

**0 – 30 Tage**

**30 % Ihrer Ware innerhalb von ...**

**31 – 60 Tage**

**20 % innerhalb von ...**

**61 – 90 Tage**

**10 %**

**> 90 Tage**

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)

Wie entlohne ich das Thema Durchsetzen der Angebotspreise?

1. Definieren Sie den Standard Nachlass (z. B. 2 %)
2. Jeder Prozentpunkt nicht gewährter Nachlass wird geteilt (1 % Nachlass bedeutet 0,5 % Prämie)

## GW-Verkauf 2015:

1. Unser Preismanagement lässt einen Nachlass faktisch nicht mehr zu
2. Der Kunde schätzt 1 % oder 2 % Barnachlass **nicht**
3. Der geldwerte Vorteil eines GW-Programms stellt für den Kunden i. d. R. einen höheren Nachlass dar
4. Unsere GW-Verkäufer müssen ohne Nachlass verkaufen
5. Dieses Nachlass-Verhalten dürfen wir gezielt entlohnen

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



Quelle: Sascha Marquis,  
der Rabattritter im  
Autohaus Bernhard Ernst

Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)



## Genau dazu!



Kieferberg 34  
67659 Kaiserslautern  
Mobil: +49 173 3246593

[michael.drumm@t-online.de](mailto:michael.drumm@t-online.de)  
[www.michael-drumm.de](http://www.michael-drumm.de)