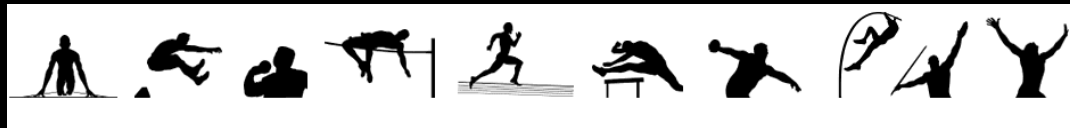


SommerAkademie 2015

Klicken – Kaufen – Liefern

Impulse für den Autohandel



Petra Hardeweg

27. August 2015 – Telfs/Tirol

BERESA



Deswegen Aufpassen !

Welche Impulse erwarten mich ?

1. **Fact's. Beresa. Petra.**
2. **Vom E-Commerce zu €-Commerce**
3. **Neueröffnung Autohaus der Zukunft**
4. **Weiterentwicklung Logo & Slogan**
5. **Impulse für digitale Zehnkämpfer**
 - Menschen & Emotionen
 - Autohausbewertungen
 - Connected Car als Chance
6. **Fazit**



Attention !

Es könnte sein, dass Sie die vorgestellten Beispiele bereits viel besser umsetzen. Zeitverschwendung? Nein, denn Ihr Vorteil wäre dann, dass Sie mit einem guten Gefühl nach Hause fahren !!!!

1. Fact's



BERESA.

System: Customer One

Mercedes-Benz
und smart

750 Mitarbeiter

20 Standorte

13.000 PKW
und LKW

100 Auszubildende

425 Mio. Umsatz

103 Jahre jung

Plus Übernahme NL Bielefeld

Sept. 2015 – Neueröffnung Hauptbetrieb Münster
Autohaus der Zukunft



PETRA.

Früher: Ausbildung, dann BWL
Studium Fachrichtung
Wirtschaftsinformatik

20 Jahre Automobilerfahrung

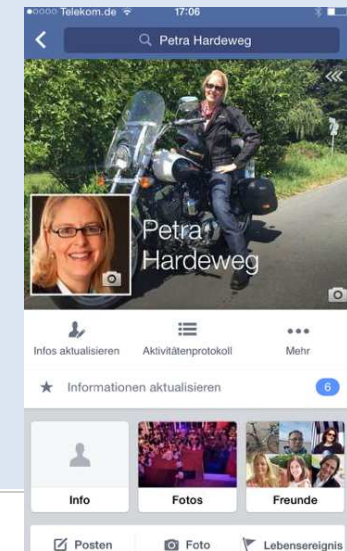
Heute:
Marketing
Kommunikation
Online-Vertrieb
Kundendatenmanagement

44 Jahre

3 Kinder, Hund, Mann

Sport, Ski,
Kunst, Kochen
Harley-Davidson,

Mein Motto:
Das Geheimnis des
Könnens liegt im Wollen.



BERESA

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce

Idee: Warum kann ich den Gebrauchtwagen nicht in den Warenkorb legen?

[Zurück zur Trefferliste](#) 3 v

Mercedes-Benz CLS 350 SB Sportpaket LED ILS Kamera Comand Lede

Anzeige: [Jetzt Wunschfahrzeug finanzieren mit dem S-Privatkredit.](#)



Reduziert

42.985 EUR (Brutto)
36.122 EUR (Netto)
19,00% MwSt.

Finanzierungsbeispiel

Unfallfrei

Kombi, Gebrauchtfahrzeug
Verfügbarkeit: Sofort
Fahrzeugnummer: 436007

EZ 09/2013
15.900 km
Benzin
225 kW (306 PS)
Automatik

BERESA   Beresa GmbH & Co. KG
Beratung 0800 77 88 505
www.beresa.de



[Junge Sterne](#) > Nach Herstellervorgaben geprüft > Mehr

[Finanzierung](#)

[Versicherung](#)

[E-Mail senden](#)

FINANZIERUNGSANGEBOT

Fahrzeug: Mercedes-Benz CLS 350

Kreditbetrag: EUR

Laufzeit: Monate

In Kooperation mit CHECK24 [Jetzt berechnen](#)

VERSICHERUNGSVERGLEICH

[Details](#)

[Anbieter](#)

[Weiterempfehlen](#) [Beanstanden](#) [Drucken](#) [Parken](#)

?

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce

Umsetzung: Erstellung einer Sofortkauffunktion über die eigene Homepage!

BERESA
LEIDENSCHAFT FÜR BEWEGUNG

 Mercedes-Benz  smart  TRUCKandVAN

Fahrzeuge | Aktuelles | Unternehmen | Standorte | Karriere

Sie befinden sich hier: [Home](#) » [Suchformular](#) » Ihr Suchergebnis

[23] Fahrzeuge gefunden. Fahrzeuge/Seite: 10 - 25 - 50 Sortierung nach: Preis Fahrzeuge 1 - 10 von 23

Suche verfeinern

1. Fahrzeug
Marke: Mercedes-Benz
Modell: M-Klasse

2. Fahrzeug
Marke: Beliebige
Modell: Beliebige

3. Fahrzeug
Marke: Beliebige
Modell: Beliebige

Erstzulassung: bis

300 € PREISVORTEIL + KOSTENLOSE LIEFERUNG

INTERNET WORLD BUSINESS Shop-Award 2015
3. Platz Kategorie: Online-Geschäfte-Motor

JETZT IHR FAHRZEUG ONLINE KAUFEN!

[Zurück zum Suchformular](#)



Mercedes-Benz ML 320 CDI 4M Comand AHK Schiebedach Xenon Leder

Karosserieform: Gelaendewagen/Pickup
Kraftstoffart: Diesel
Getriebe: Automatik
Standort: Münster
Fahrzeugart: Junge Sterne, Gebrauchtwagen

☐ Vergleichen



[Detailansicht](#)

Verbrauch (kombiniert/innerorts/ausserorts): 9,3/11,9/7,8/100 km**
CO2-Emissionen: 245 g/km** E CO2 Effizienz

Laufleistung	EZ	Leistung	Monatsrate	Preis [§]
106.500 km	09/2009	165kW / 224PS	224,00 EUR	28.985,00 EUR

BERESA

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce

Warum ist die Akzeptanz höher als erwartet?

- ✓ Seit Febr./März 2015 ist die Funktion erfolgreich aktiv
- ✓ Es funktioniert, weil die **Prozesse passen** - wir lernen mit jedem Klick
 - ✓ Bsp. Rücknahme S-Klasse, Vorkasse wird akzeptiert
 - ✓ 90 % wird über 400 km geliefert
 - ✓ Auslieferungsteam gebrandet
 - ✓ reine Online-Verkäufer, die nicht in der teuren Kundenzone sitzen
- ✓ Der Kauf ist mit **Leistungsversprechen** verknüpft.
- ✓ Der Gebrauchtwagen ist einzigartig und nur **bedingt vergleichbar**.
- ✓ Ein **vertrauensvoller stationärer Händler** existiert – nicht nur die virtuelle Welt.
(Bsp. Neubau und Vorkasse)

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce



Umsetzung: Erstellung einer Sofortkauffunktion über die eigene Homepage!

Herausforderungen !

- Fahrzeugreservierungen
- Datenqualität (Bsp. 4 Sitze)
- Kunde bestimmt Liefertermin
- Abwicklung über reine Online-Lead – Verkäufer, die an einem Standort sind und die Fzg noch nicht gesehen haben.
- Digitale Fahrzeugakte

Noch 12 Tage bis zum neuen Auto.	
Bestellbestätigung	
Sehr geehrte Frau Jörg Brüggemann,	
Vielen Dank für die Bestellung bei Beresa am 18. Juni 2015. Bitte beachten Sie, dass diese Nachricht lediglich den Eingang Ihrer Bestellung, aber noch keine Annahmeerklärung darstellt. Weitere Informationen finden Sie in unseren AGB.	
Ihr Fahrzeug	
Mercedes-Benz G 350 BT Lang Standheizung Kamera Comand AHK Led	
Fahrzeugpreis	69.885,00 €
Preisnachlass bei Sofortkauf	- 300,00 €
Zwischensumme	69.585,00 €
Versandkosten	0,00 €
Gesamtbetrag	69.585,00 €
inkl. gesetzl. MwSt von 19.00%	11.110,21 €
Rechnungsadresse	Lieferadresse:
Frau Jörg Brüggemann	Frau Jörg Brüggemann

BERESA

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce

Verknüpfung des stationären (konventionellen) Handels mit dem Online-Handel

✓ Alle Kanäle nutzen (Film, Kundenmagazin, Autobörsen – letzte Bilder, Google, Newsletter, ..)

✓ Link zum Film

<https://www.youtube.com/watch?v=SMLhGWKtI5I>



Der Online-Kauf bei BERESA von A bis Z – unser YouTube-Clip zeigt Ihnen in aller Kürze, worauf es ankommt.
> jetzt ansehen: www.beresa.de/pkw-kauf

STERNZEICHEN | 15

BERESA



Shoppen bequem von zu Hause aus? Wer nutzt es nicht, das Käuferlebnis in den eigenen vier Wänden, und genießt die zahlreichen Vorzüge, die sich daraus ergeben? Als erstes Autohaus startet BERESA den direkten Online-Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen, um Ihnen viele dieser Vorzüge auch beim Kauf Ihres Wunschfahrzeugs zu ermöglichen.

DER ONLINE-KAUF BEI BERESA: EINFACH SCHNELLER ZUM WUNSCHFAHRZEUG

Steigende Online-Anfragezahlen und die Bereitschaft von Käufern, Fahrzeuge auch per telefonischer Abstimmung direkt zu kaufen, sind für uns klare Signale. Sie signalisieren uns in besonderem Maße das Vertrauen unserer Kunden. Mit einer komfortablen und innovativen Lösung wollen wir diesem Vertrauen gerecht werden.

Als Kunde sollen Sie Ihr neues Fahrzeug direkt online, also völlig zeit- und ortsunabhängig, kaufen können. Dazu haben wir unsere bewährte Gebrauchtfahrzeugabteilung online und unser Live-Chat

2. Vom E-Commerce zum €-Commerce

Autobörsen mit weiteren informativen Fahrzeugbildern anreichern !



NEU!

Jetzt Gebrauchtfahrzeug direkt online kaufen.

- ✓ Inkl. kostenloser Lieferung
- ✓ 300 € Preisvorteil
- ✓ Komfortable und sichere Abwicklung

www.beresa.de

INTERNET WORLD Business
Shop-Award
2015
3. Platz
Kategorie:
Innovativste
Geschäfts-
modelle

[E-Mail senden](#) >

42.985 EUR

Kombi

EZ 09/2013
15.900 km
Benzin
225 kW (306 PS)
Automatik

AUSSTATTUNG

MP3-Schnittstelle,
CD-Spieler,
Traktionskontrolle,
Nebelscheinwerfer,
Bordcomputer,
Sitzheizung,
Regensensor,
Kurvenlicht,
ABS,
Lichtsensoren,
Elektr. Seitenspiegel,
Multifunktionslenkrad,
Tempomat,
Servolenkung

ANBIETER

Beresa GmbH & Co. KG -
Autorisierter Mercedes-
Benz Verkauf und Service
Meckmannweg 1
48163 Münster
+49 (0)251 71834404



14/14

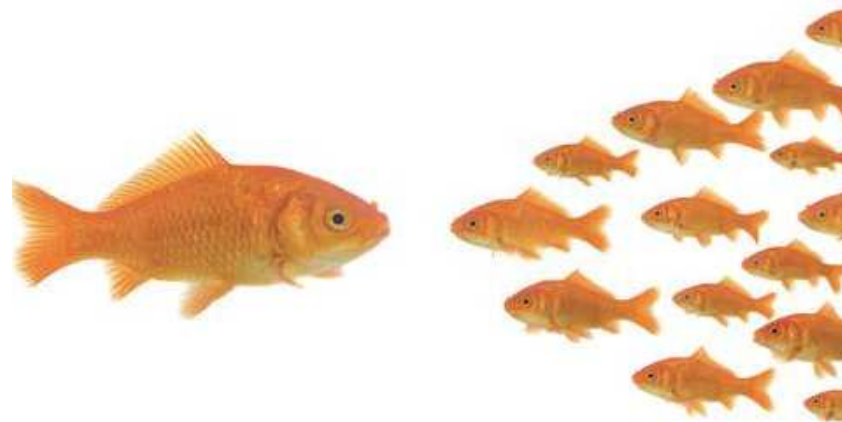
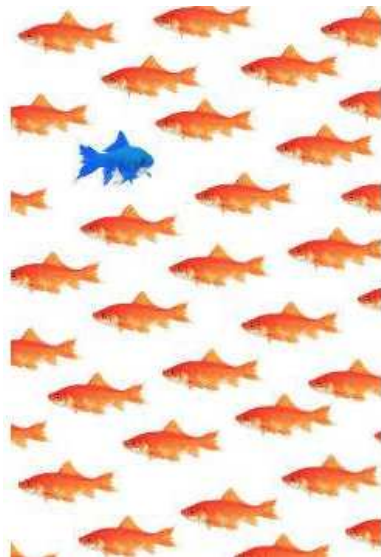
> Vollbildansicht

Fazit zur neuen Sofortkauffunktion

Es gibt nichts Gutes – außer man tut es.

REGEL:

Sei anders oder früher !



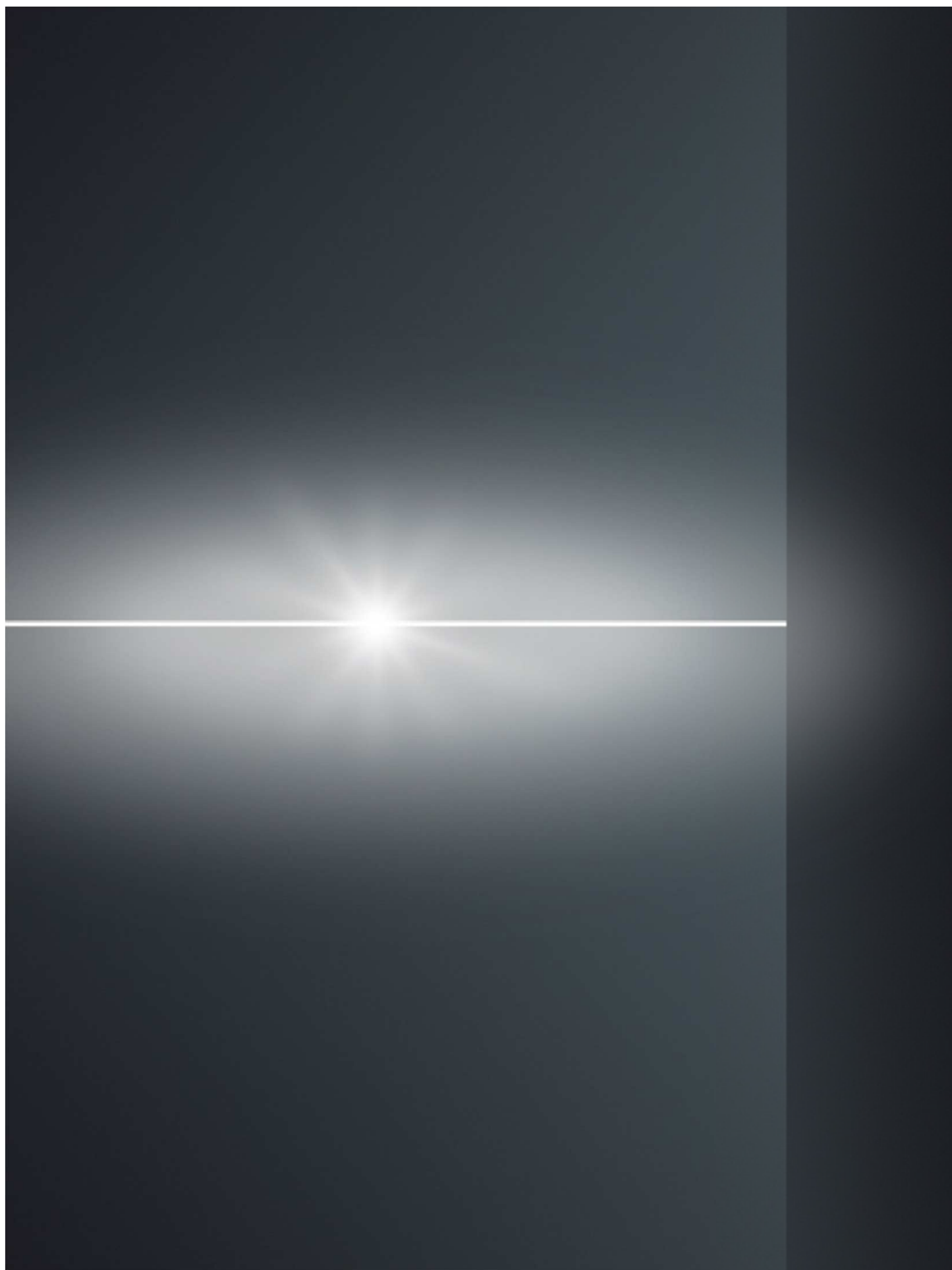
BERESA

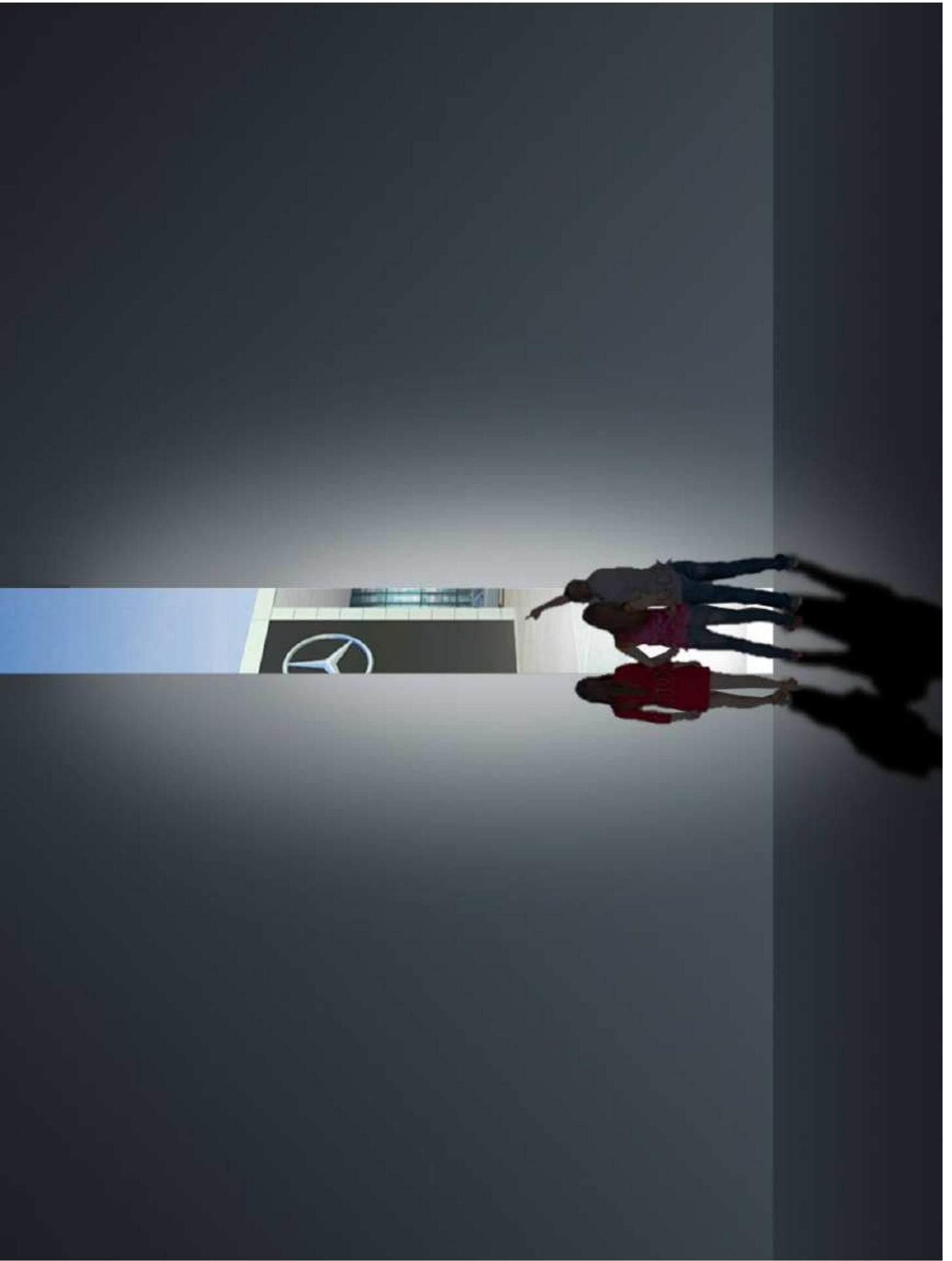
3. Neueröffnung Autohaus der Zukunft



Herausforderungen !

- **Kommunikationsstrategie** für neuen Hauptstandort erstellen
- Prozess-**Schulungen** (Service und Vertrieb)
- **Alleinstellungsmerkmale** herausarbeiten
 - Rüttelstrecke für Fahrwerksdiagnose und SUV-Test
 - digitale papierlose Ipad – Annahme
 - Kennzeichenerkennung
 - Präsentations- und Erlebniswelt
 - AMG Performance Center inkl. Service
- Hohe **Kundenerwartungen** sind vom ersten Tag an zu erfüllen







Offen für die
Zukunft!



3. Neueröffnung Autohaus der Zukunft

VIP Eröffnung !

Sehr geehrter Herr Nustermann!

die Neueröffnung unseres Autohauses der Zukunft soll ein besonderes Ereignis werden, das wir mit Ihnen erleben möchten. Dazu würden wir Sie und Ihre Begleitung gerne am

**Freitag, dem 4. September 2015,
um 11 Uhr**

in einem ausgewählten Kreis von exklusiven Gästen bei uns begrüßen.

Interessante Menschen, ausgewählte Persönlichkeiten, zukunftsweisende Eindrücke, nicht alltägliche Gespräche, Einblicke hinter die Kulissen und vor allem Leidenschaft für Bewegung. Auf all das und vieles mehr dürfen Sie sich freuen.

Erkunden Sie exklusiv die Hotspots des neuen Autohauses unter dem Motto „Offen für die Zukunft“. Wir freuen uns auf Sie!

Mit herzlichen Grüßen

W. LSC

Winfried Hötte

h. Spiegelhalter

Thomas Spiegelhalter



3. Neueröffnung Autohaus der Zukunft

Zeitungstitel – Ummantelung – Half-Cover !



3. Neueröffnung Autohaus der Zukunft

Autohaus – Experience – Entdecke die Zukunft !




Es ist so weit: BERESA präsentiert Ihnen das Autohaus der Zukunft am neuen Standort.

Freuen Sie sich auf faszinierende neue Eindrücke, Erfahrungen und Erlebnisse. Unter dem Motto „Offen für die Zukunft“ führen wir Sie auf eine spannende Entdeckungstour:

Mercedes	Azubis & Meinungen, Showacts	Wheelstunten	zukunftsweisende Forschungsfahrzeuge, AMG-Rennboot
Gastronomy	Restaurant Ackermann, Heaven, SuperBioMarkt, Carmelo Caputo, Roestbar, Raphaels Eismanufaktur	Junior	Mercedes-Benz Junior-Academy
Adventure	Geländewagen-Offroad-Rampe, Rütteltestrecke	Vision	E-Mobility erleben
Entdeckung	Werkstatt-Experience	Parken	Einparken, Wendekreis smart, verschiedene Fahrsimulationen, Interaktionsprinter
Mercedes me	Mercedes me, Move! Car to go, Connect me	Sharing	Sharing Fotobox
Klassiker	Oldtimershow	Probefahren	Terminvereinbarung für Probefahrten

www.beresa.de/offen Mercedes-Benz **BERESA** LEBENSCHAFT FÜR BEWEGUNG

BERESA

4. Weiterentwicklung Logo & Slogan

Frage ?

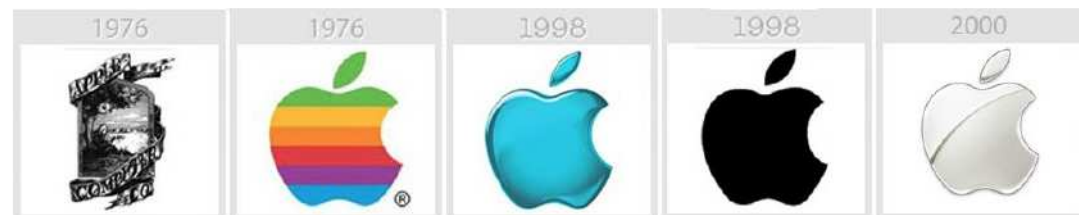
Wann haben Sie Ihr
Autohaus – Logo grafisch verändert?

- A. Noch nie
- B. Liegt länger als 20 Jahre zurück
- C. In den letzten 5 Jahren

4. Weiterentwicklung Logo und Slogan

Wir haben uns die Frage gestellt, ob das Logo zu uns passt?

Aus der
Entwicklungs-
geschichte
berühmter
Logos



4. Weiterentwicklung Logo & Slogan

Geschichte des Mercedes-Benz Logos

Angemeldet 1909



Angemeldet 1916



Angemeldet 1909



Angemeldet 1920



Angemeldet 1933



Angemeldet 1969



2008



2011



4. Weiterentwicklung Logo & Slogan

Herangehensweise !

- Führungskräfte-Workshop Februar 2015
- Entwicklung der Werte – Attribute festlegen
- Mitarbeiterwettbewerb – Briefing mit einigen Vorgaben
- Rückmeldung war sehr positiv
- Agentur hat aus 5 Begriffen das Wording entwickelt
- Subtile Weiterentwicklung des Logo

4. Weiterentwicklung Logo & Slogan

Logo muss zu den Unternehmenswerten passen – jetzt leichter und moderner!

alt

BERESA
WAS IMMER SIE VORHABEN

neu

BERESA
LEIDENSCHAFT FÜR BEWEGUNG

5. Impulse für digitale Zehnkämpfer!

Der Job des Zehnkämpfer's

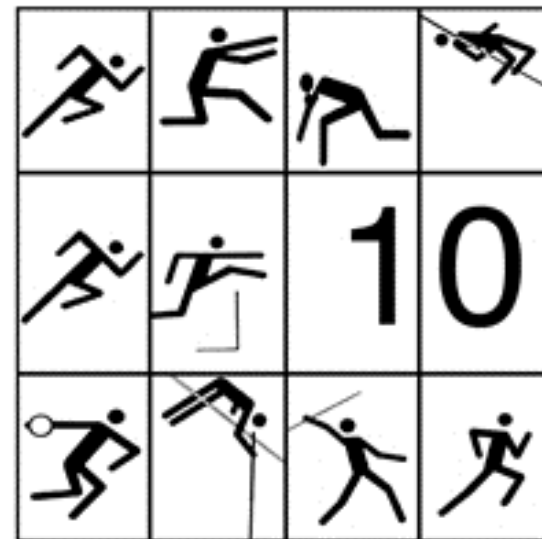
Gibt es einen Sportler, der in jeder der 10 Disziplinen in der Einzelwertung jeweils der **BESTE** ist ? **NEIN.**

✓ Aber er sollte wissen, für welche Disziplin er am meisten trainiert und seine Zeit investiert .

→ (Markt- und Performance-Analyse)

✓ Erfolgsfaktoren

- Ständiges Training
- Positive Einstellung
- Gewinner-GEN
- Talent
- Disziplin beherrschen



2. Herausforderungen im Wandel!

Dein Job als digitaler Zehnkämpfer

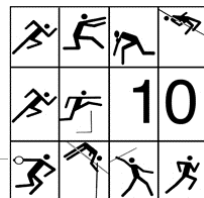
✓ Schwerpunktverschiebung

✓ Kennen Sie auch die Frage:

→ „Wie hoch ist das Online-Budget?“

✓ Megadisziplin „DIGITAL“

- KnowHow Transfer gefordert (nicht nur in der Marketingabteilung – Bsp. CarData)
- „Bewertungen“ als eigene Disziplin (Reisebranche macht es uns vor)
- Content ist King
- Bewerten Sie ihre Aktivitäten? - WebControlling



BASICs	CRM Big Data CarData Lead Call	CONTENT PR–Storryt Newsletter KD Magazin Employer-B	EVENTS Erlebnisk. Out of Showroom
SOCIAL Media Blog facebook	WEB- controlling	1	0
Bewert ungen	DIGITAL Mobil App Landp Video	E-COMM eigener Shop Verknüpfg.	MARKT Plätze Ebay Amazon Börsen

BERESA

Verkäuferflyer 2.0

Auffallend anders und den Menschen in den Vordergrund stellen

- ✓ Akquisition mit digitaler Verlängerung
- ✓ Mitarbeiter mit eigener Website
- ✓ Identität und Traffic steigt!
- ✓ Warum? Weil es neu und anders ist!
- ✓ Vertrauen schaffen mit Persönlichkeit



Menschen & Emotionen



Verkäuferflyer 2.0 Auffallend anders und den Menschen in den Vordergrund stellen



Tradition unter einem guten Stern.

Langjährige Weiterentwicklung zeichnet sich aus: Seit mehr als 100 Jahren übersteigt Beresa auf dem Markt. Und darum dürfen wir uns mit qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern an 20 Standorten zu den größten Automobilhändlergruppen in Deutschland zählen.

Mit Innovation, Kompetenz und Zuverlässigkeit streben wir stets nach Verbesserung und setzen Ihre Begleitung als unsere Priorität. Dabei sind uns auch 100 Prozent noch nicht genug. Erleben Sie mit uns das Beste oder nichts.



Tobias Henschke,
Verkauf PKW

TOBIAS HENSCHKE,
RADSPORTLER

HERAUSFORDERUNGEN TREIBEN MICH AN.

„Als gelernter KFZ-Mechatroniker und nun als Automobilverkäufer bei Beresa kenne ich mich bestens aus mit Fahrzeugen aller Art. Bei der Arbeit fasziniert mich der Stern immer wieder aufs Neue.“

Privat hingegen bewege ich mich lieber ohne Motor auf den Straßen – als leidenschaftlicher Radsportler arbeite ich stets an meiner Schnelligkeit und an meiner Ausdauer. Ich liebe die Herausforderung und treibe mich immer wieder an meine Grenzen!“



Tobias Henschke,
Verkauf PKW

Besuchen Sie mich gerne auf:
www.beresa.de/henschke



Beresa GmbH & Co. KG
Autorisierter Mercedes-Benz
Verkauf und Service

Meckmannweg 1
48163 Münster
Tel.: 0251 7183-0

Mobil +49 151 1234 5678
tobias.henschke@beresa.de
www.beresa.de/henschke



Menschen & Emotionen

Employer Branding.

- ✓ Weniger Text
- ✓ Weniger Anforderungen
- ✓ Bewerbungshemmungen abbauen
- ✓ Neue und frische Signale setzen
- ✓ Der neue Weg zum neuen Mitarbeiter



Sie wollen
Erfolg,
wir bieten die
Aussichten!



Talente für den Vertrieb gesucht!
Bewerben Sie sich!

BERESA gehört mit den Marken Mercedes-Benz und smart an über 20 Standorten und rund 750 Mitarbeitern zu den führenden Autohandelsgruppen in Deutschland.

Wir suchen Menschen mit Persönlichkeit, Überzeugungskraft und Dienstleistungsbereitschaft – auch wenn Sie Ihr Vertriebstalent bislang in anderen Branchen bewiesen haben. Überzeugen Sie uns mit Ihrem Profil. Per E-Mail an bewerbung@beresa.de

 **BERESA**

www.beresa.de/karriere

B

Autohausbewertungen

Das Gütesiegel für mehr Akzeptanz.

Weil man Gutes gern
mit anderen teilt.



Kunden **orientieren** sich mittlerweile
„immer“ oder „häufig“ an Kunden-
bewertungen. (Autohaus Online)



Kunden **brechen den Kaufprozess** ab im
Falle **negativer** Online-Bewertungen.
(Cone Study)

Vorteile für das Autohaus

Am Beispiel der Plattform: www.autohauskenner.de



✓ Kunden sehnen sich nach neutralen Empfehlungen (siehe Reisebranche)



✓ Portal über Vertrauensfaktoren – FairPlay mit 14-Tage Schutz



✓ Glaubwürdig, weil NEURAL



✓ Gütesiegel für die eigene Website



✓ Seitenaufrufe steigern und Webrelevanz erhöhen



✓ Namhafte Partner bereits an Bord

Connected Car



Chance für mehr Service
Chance für bezahlte Kompetenz
Chance für mehr Wettbewerbsdifferenzierung
... gestalten Sie jetzt die Zukunft

- ✓ Hersteller liefert Systeme
- ✓ Autohaus liefert die Prozesse und den Support mit dem Kunden



BERESA


Connected Car

Chance für mehr Service

- ✓ TOP 3 in Deutschland
- ✓ 1.144 verknüpfbare Neuwagen (5 Monate)
- ✓ davon 490 durch Beresa verknüpft = 43 %
- ✓ bundesweite Quote liegt bei 20 %


Stand Juli 2015

Vielen Dank für Ihre erfolgreiche Registrierung.



Natürlich stehen wir Ihnen jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Wir haben dafür für Sie eine spezielle Mercedes me Projektgruppe gebildet. Profitieren Sie als einer der ersten von unseren Mobilitäts-, Konnektivitäts-, Service- und Finanzierungsdienstleistungen mit Mercedes me.

Ihr BERESA Mercedes me Team.



0800/60 70 800
mercedesme@beresa.de

BERESA

Selbstreflexion und Projektziele

- ✓ Weiterentwicklung **Shop** (Hochzeit von Vertrieb und Service)
- ✓ **Bilder** auf „Zalando-Niveau“ bringen
- ✓ **Mobile**-Optimierung
- ✓ Soziale Netzwerke mehr in bestehende **Webkultur** einbinden
- ✓ **Fahrzeugsuche** emotionalisieren
- ✓ Die Macht der Bewegtbilder
- ✓ Die echte **Online-Terminvereinbarung**
- ✓ **Autohausbewertungen** in die DNA verankern



Danke für's AUFPASSEN !

FAZIT

→ Wer bremst, verliert.

Was tun, wenn Sie nach Hause kommen.

- Fullsize Lastenheft entwickeln !
- Prioritäten setzen (1-3) !
- Nicht nervös werden und herumwirbeln. Denken Sie immer dran, dass andere Firmen auch andere Schwächen haben.



Attention !
Nur wer Online denkt,
kann Online handeln.

Wer bin ich

Petra Hardeweg
Leitung Marketing/Kommunikation

Beresa GmbH & Co. KG

0541.9411.2030
0151. 11 33 3020

petra.hardeweg@beresa.de
www.beresa.de

Werde Fan von BERESA
<https://facebook.com/MercedesBeresa>



Freue mich auf Ihr Feedback ;-)