

# Die fünf wichtigsten Erfolgsfaktoren im Gebrauchtwagen-Geschäft



Jörg-R. von der Marwitz  
Strategieberatung im Automobilhandel

# Die fünf wichtigsten Erfolgsfaktoren im Gebrauchtwagen-Geschäft

2

Themen:

1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung
2. Bedeutung der richtigen Verwendungsentscheidung
3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement
4. Optimale Internet-Präsentation stabilisiert Restwerte
5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

3

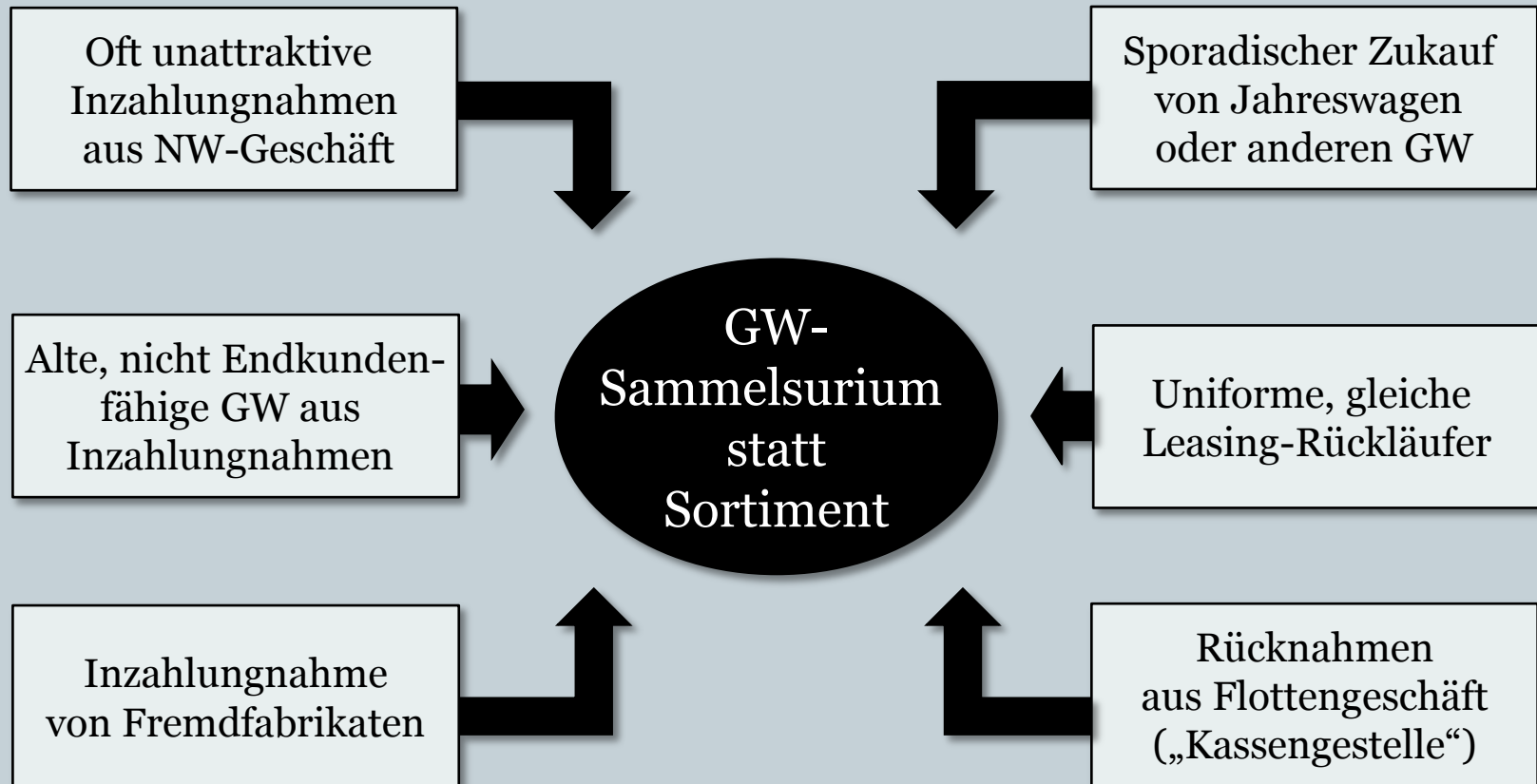
Sortimentskonzept statt GW-Sammelsurium:



# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage der Marktbearbeitung

4

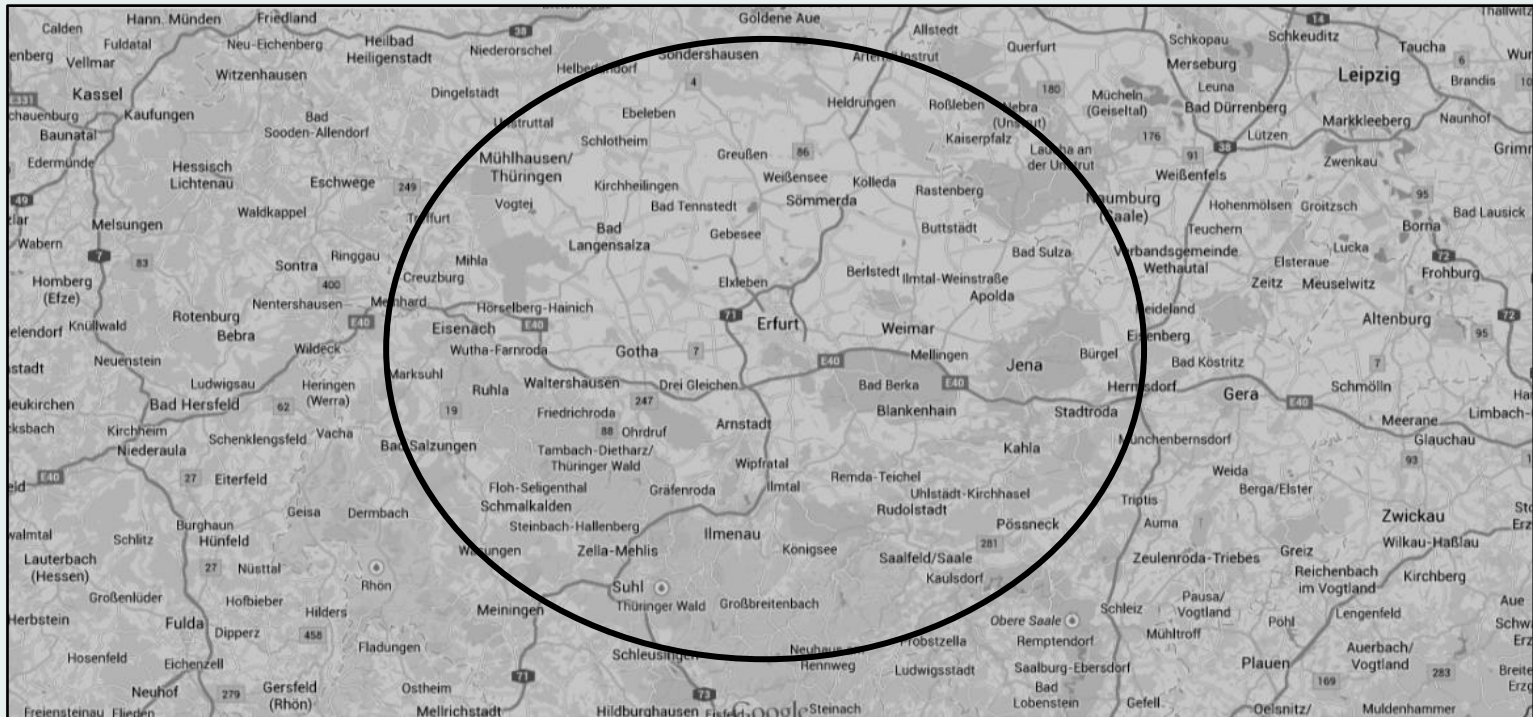
Das Dilemma des GW-Sortimentes: Es lebt fast nur von Hereinnahmen.



# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

5

Ein GW-Sortimentskonzept entwickelt sich aus dem regionalen Markt und dessen spezifischen Bedürfnissen ...



...und der Zielsetzung des Autohauses, hier eine maximale Marktdurchdringung zu erreichen – auch im Servicegeschäft

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

6

## Herleitung des Marktpotentials:

- Anzahl Besitzumschreibungen laut MIS im definierten Marktgebiet?
- Anteil der Besitzumschreibungen bis max. 3 Jahre?
- Marktanteil der von mir vertretenen Marke(n)?
- Anteil, den davon mein Autohaus verkaufen soll?
- Das ergibt die geplante Absatzmenge

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

7

Wichtige Fragen zur Klärung der Rahmenbedingungen:

- Maximales Budget / Kapitalbindung?
- GW-Stellkapazität je Standort?
- Nur Eigenmarke(n)?
- Welcher Modellmix je Standort?

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

8

## Beispiel für ein Sortimentskonzept:

**Autohaus Mustermann**  
**Endkunden-Absatz 2015**  
**Umschlagsfaktor**

<b>Gesamt</b>
<b>1.600</b>
<b>6,4</b>

<b>Baureihe</b>	<b>Ø Absatzanteil ( KBA-Daten )</b>	<b>Minimal</b>	<b>Durchschnitt</b>	<b>Maximal</b>
<b>Up</b>	<b>6%</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
<b>Polo</b>	<b>10%</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>
<b>Caddy</b>	<b>4%</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Golf</b>	<b>35%</b>	<b>75</b>	<b>90</b>	<b>110</b>
<b>Golf Plus</b>	<b>3%</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Touran</b>	<b>7%</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>20</b>
<b>Tiguan</b>	<b>10%</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>
<b>Beetle</b>	<b>2%</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Cabrios Golf, Eos, Beetle</b>	<b>3%</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Passat Lim., CC</b>	<b>3%</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Passat Variant</b>	<b>10%</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>
<b>Sharan</b>	<b>2%</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Touareg</b>	<b>1%</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Caravelle, Transporter</b>	<b>3%</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Sonstige</b>	<b>1%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt gerundet</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>250</b>	<b>300</b>

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

9

Ist man auf Kunden außerhalb der eigenen Region angewiesen ...



- € 1.000,-

...sinkt der zu erzielende Restwert – auch für die Ware des Lokalmarktes!

# 1. Lokales Sortimentskonzept als Grundlage zur Marktbearbeitung

10

- Das Sortimentskonzept ist der Baustein, der zunächst hilft, festzulegen, welche Modelle im eigenen Angebot in welchen Mengen präsentiert werden sollen.
- Erst durch das Sortimentskonzept wissen Sie genau, in welchen Modellbereichen Sie Unter- bzw. Überbestände haben.
- Das Sortimentskonzept ist die Arbeitsgrundlage für Verkaufsleiter und Einkäufer.

## 2. Bedeutung der richtigen Verwendungsentscheidung

11

- Ein Verwendungsentscheidungs-Katalog filtert das GW-Hereinnahme-Volumen qualitativ.
- Endkundenware wird von Handelsware selektiert.
- Endkundenware wird im Laden / auf dem Platz präsentiert.
- Handelsware wird nicht durch Verkäufer, sondern idealerweise über Auktionen verkauft.

## 2. Bedeutung der richtigen Verwendungsentscheidung

12

Kriterium	Grün	Gelb	Rot
Alter	< 6 Jahre	6-8 Jahre	> 8 Jahre
Laufleistung	< 120.000 km	120.000 - 150.000 km	> 150.000 km
Anzahl Halter	bis 2	2 bis 3	> 3
Art Vorbesitzer		Autovermietung Fahrschule	Taxi, Mietwagen
reparierter Vorschaden	< 5.000 €	5.000 € - 10.000 €	> 10.000 €
Wartungs-Status	Scheckheftpflege	Scheckheft mit kleineren Lücken	keine Scheckheftpflege oder fehlendes Scheckheft
technischer Zustand	technisch mit kleineren Mängeln	technisch mit größeren Mängeln	gravierender Wartungs- und Reparaturstau
optischer Zustand	kleinere Lackmängel	Lackmängel rundum, diverse Nachlackierungen	gravierende Lackmängel, Farbunterschiede Nachlackierungen
Sonstiges	-	beschädigte Polster	schlechte Gerüche wie z.B. vom Hund

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

13


Wie das Internet das Verhalten von Konsumenten steuert:

The screenshot displays the AutoUncle website interface. At the top left is the AutoUncle logo. The top navigation bar includes links for 'KOSTENLOSE AUTOBEWERTUNG', 'MEIN AUTOVERKAUF', 'MEIN AUTOUNCLE', and 'DEUTSCH', along with a button for 'SIND SIE AUTOHÄNDLER? Klicken Sie hier'. The main heading reads 'Alle Gebrauchtwagen im Netz - Auf einen Blick'. Below this, it states 'Vergleiche 1.513.331 Gebrauchte gesammelt aus 1354 Autoseiten'. The search interface is centered, showing a dropdown for 'VW Phaeton', filters for 'Jahr' (2010 to 2016), 'Benzin', 'Preis' (€ 40000), and 'km' (0 to 50.000). It also features car type icons (Alle Autotypen, Kleinwagen, Limousine, Kombi, Kleinbus, SUV, Cabrio, Coupé) and a location dropdown set to 'Ganz Deutschland'. A green 'SUCHEN' button is present. Below the search bar, it indicates '20 Fahrzeuge passen zu Ihrer Suche' and 'AutoUncle's Autobewertung' with a color-coded price scale: SUPERPREIS (6 Fahrzeuge), GUTER PREIS (2 Fahrzeuge), FAIRER PREIS (8 Fahrzeuge), ETWAS TEUER (1 Fahrzeug), and TEUER (2 Fahrzeuge). At the bottom, it shows 'Ihre letzte Suche: VW Phaeton, Erstzulassung von 2010, Bis km 50.000, Bis € 40.000, Ve...' with a 'Suchen' button. A quote at the bottom reads: '„Beste Meta-Suchmaschine ist Autouncle“ FINANZ, das gemeinnützige OnLine-Verbrauchermagazin'.


### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement


14

#### Der Kunde bekommt umfassende Informationen...



**VW Phaeton lang 4,2 V8 4Motion \*LR\*Leder\*Vollausstattung\* Navi Xenon**  
12,5 L/100km (komb.)\* | 290 g CO<sub>2</sub>/km (komb.)\*

 Bayern    2011    km 27.500    € 39.600 ↓




**VW Phaeton lang 4,2 V8 4Motion \*LR\*Leder\*Vollausstattung\* Navi Xenon**


Jahr	km	Motor
<b>2011</b>	<b>27.500</b>	<b>4.2 Benzin</b>
Leistung	L/100km	CO <sub>2</sub>
<b>335</b>	<b>12,5</b>	<b>290 g / km</b>
EURO		
<b>5</b>		


**AutoUncle hebt hervor**



Automatik   MwSt. ausweisbar   Allrad   Partikelfilter   Vollleder   Tempomat

Scheckheftgepflegt   Nichtraucher   ... mehr Details »

 Fehler in Anzeige melden

 Speichern

 Freunden schicken

 **Händler**   
87600 Kaufbeuren

**21 Tage seit**  
der letzten Preisänderung »

**Keine Aufrufe**  
für dieses Inserat

**Alle Inserate**  
von 3 anderen Seiten »

**Mehr Infos zum Auto »**  
Autoscout24

» [Autohändler - Ihr Link hier?](#)

€ **39.600**

**TEUER**

Preis  
€ 39.600

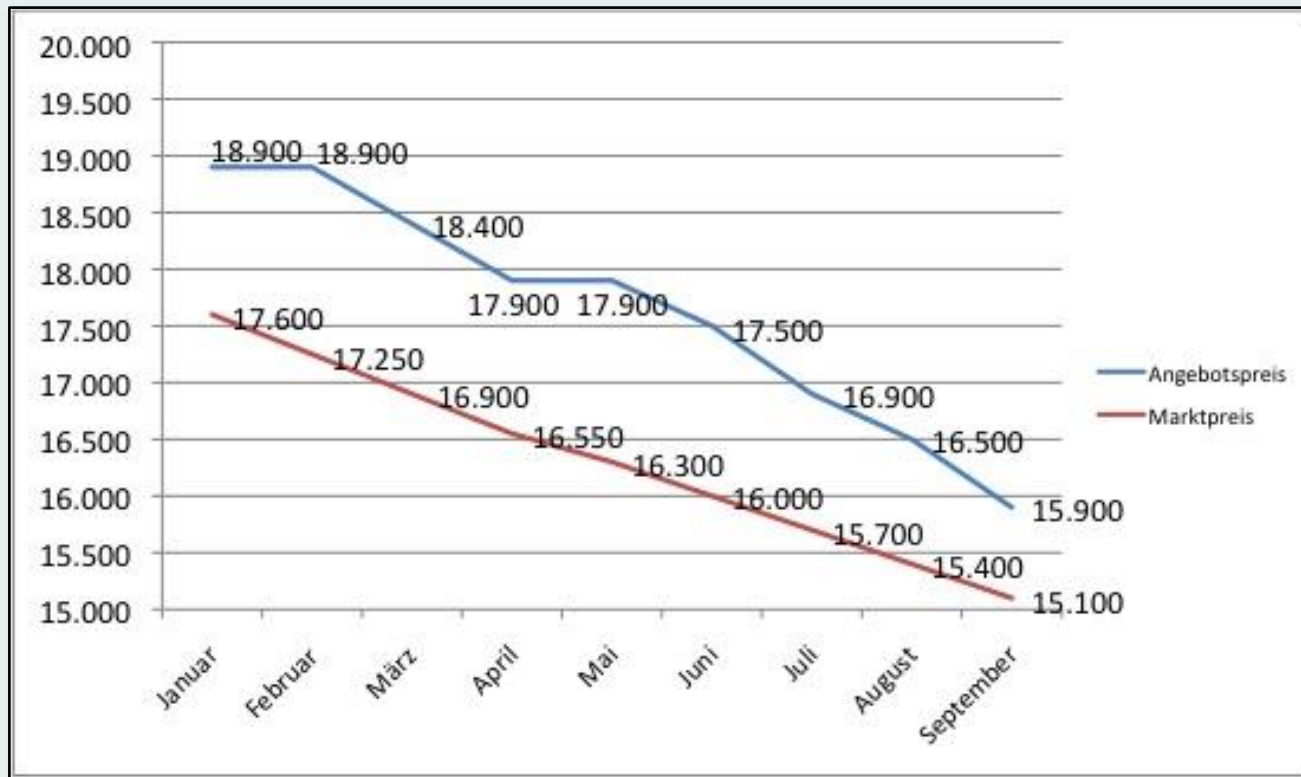
Autobewertung  
**€ 35.200**

Mehr über diese Bewertung...

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

15

Langsteherursache Nr. 1:  
Das falsche Einpreisen, weniger das Preismanagement!



### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

16

Mythos „mobile.de Seite 1“:

Wer zuviele Extras vorselektiert, kommt „leichter“ auf Seite 1 und verkalkuliert sich leicht.

52 Treffer - Diese Fahrzeuge entsprechen folgenden Suchkriterien

Volkswagen Golf × DE - 60314, 200 km × Erstzulassung von 2013 bis 2013 ×  
Bis 30.000 km × Bis 20.000 € × Limousine × 4/5 × Diesel × Gebraucht ×  
Klimaanlage oder -automat × Servolenkung × Elektr. Seitenspiegel × Isofix (Kindersitzbefestigung) ×  
Navigationssystem × Sitzheizung × Zentralverriegelung × ABS × ESP ×

Seite 1 ( von 3 Seiten ) ab 15.690 €

166 Treffer - Diese Fahrzeuge entsprechen folgenden Suchkriterien

Volkswagen Golf × DE - 60314, 200 km × Bis 20.000 € × Erstzulassung von 2013 bis 2013 ×  
Erstzulassung bis 2013 × Gebraucht × Diesel ×

Seite 1 ( von 9 Seiten ) ab 14.400 €

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

17

Um bei der Erst-Einpreisung möglichst fehlerfrei zu arbeiten, sollte ein elektronischer Marktcheck genutzt werden:

Es handelt sich je nach Anbieter teilweise um reine Analysesysteme oder auch um komplette Bestandsverwaltungssysteme, die das Thema Marktcheck zusätzlich zu umfangreichen Funktionen anbieten wie z.B. :

- Verkäuferarbeitsplatz / Terminkalender-Verwaltung
- Leadmanagementsystem, Angebotsverwaltung
- Bestandsverwaltung mit Daten- und Bildoptimierung
- Kampagnenmanagement
- und vieles mehr...

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

18

#### Mythos „mobile.de Seite 1“:

- Es ist grundsätzlich nicht notwendig, mit seinem Angebot auf Seite 1 aufzutauchen, um ein Auto schnell zu verkaufen.
- Nur bei Langstehern sollte der Ansatz deshalb verfolgt werden.

Aber was bedeutet eigentlich „mobile.de, Seite 1“?

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

19

Mythos „mobile.de Seite 1“:

Wer zuviele Extras vorselektiert, kommt „leichter“ auf Seite 1

52 Treffer - Diese Fahrzeuge entsprechen folgenden Suchkriterien

Volkswagen Golf × DE - 60314, 200 km × Erstzulassung von 2013 × Erstzulassung bis 2013 ×  
Bis 30.000 km × Bis 20.000 € × Limousine × Diesel × Gebraucht ×  
Klimaanlage oder -automatik × Elektr. Seitenspiegel × Isofix (Kindersitzbefestigung) ×  
Navigationssystem × Sitzheizung × Zentralverriegelung × ABS × ESP ×

Seite 1 ( von 3 Seiten ) ab 15.690 €

166 Treffer - Diese Fahrzeuge entsprechen folgenden Suchkriterien

Volkswagen Golf × DE - 60314, 200 km × Bis 20.000 € × Erstzulassung von 2013 ×  
Erstzulassung bis 2013 × Anzahl Treffer × Gebraucht × Diesel ×

Seite 1 ( von 9 Seiten ) ab 14.400 €

### 3. Professionelles Einpreisen und Preismanagement

20

Entscheidend im Preismanagement ist nicht allein der tatsächliche Preis, sondern ob der Interessent ein interessantes Preis- Leistungsverhältnis wahrnimmt!

## 4. Optimale Internetpräsentation stabilisiert Restwerte

21

Viele Händler fotografieren ihre Autos noch selbst oder durch Aufbereiter.



## 4. Optimale Internetpräsentation stabilisiert Restwerte

22

Die Fotografie überlässt man besser Profis.



## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

23

Trotz hoher Verkaufsleistungen sinkt das Verkäufereinkommen, weil...

- immer mehr Kundengespräche notwendig sind, um einen GW zu verkaufen = geringere Abschlussquote
- aufwändige Beratung und langfristige Betreuung nicht honoriert wird
- die Provision je GW durch schlechteren Bruttoertrag sinkt
- die Nebenarbeiten immer umfangreicher werden

Verkäufer konzentrieren sich daher nur auf die Dinge,  
die jetzt Geld bringen.

Den Kunde, der sich „nur“ informieren will,  
lassen sie einfach „abtropfen“

## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

24

Ziele einer gerechten und stimulierenden Verkäufer-Entlohnung:



- Ein Provisionsmodell sollte nur aus Bausteinen bestehen, die ein Verkäufer beeinflussen kann.
- Die Grundprovision je GW muss dem tatsächlichen Aufwand gerecht werden.
- Langfristig für das Autohaus wichtige Elemente wie z.B. Kundenloyalität müssen integriert werden.

## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

25

In vielen Bausteinen aktueller Provisionsmodelle lauern jedoch erhebliche Demotivations-Fallen, die den Zielen entgegenwirken:

- Fixum
- Garantieprovision
- Bruttoertragsprovision
- Standzeitorientierte Provision
- Mindestprovision
- Zielvereinbarung



## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

26

Schon leichte Korrekturen schaffen eine wesentlich bessere Grundmotivation bei Verkäufern:

- Wegfall oder genaue Beschreibung des Fixum
- Ausreichende Garantieprovision mit Rückzahlungs-Verpflichtung nur im Ausnahmefall
- „Nachlassprovision“ statt Bruttoertragsprovision
- Wegfall standzeitorientierte Provision
- Ausreichende Basisprovision statt Mindestprovision
- Zielvereinbarungen mit Augenmaß und Ausrichtung auf langfristige Elemente

## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

27

Grundsätzliche Gedanken zur Verkäuferentlohnung:

Man „motiviert“ Verkäufer nicht zu mehr Fleiss durch ein knappes Provisionsmodell und ständig neue Incentives oder „Anreizsysteme“

Ein Entlohnungssystem hat nicht die Aufgabe, Führung zu ersetzen, sondern dem Verkäufer lediglich eine Grundausrichtung für seine verkäuferische Tätigkeit zu geben

## 5. Das Verkäufer-Entlohnungsmodell als Motor des Absatzes

28

Noch ein Hinweis zu Sonderprovisionen:

Durch Sonderprovisionen oder Incentives kann man **Verkäufer kaum motivieren**, Langsteher überteuert zu verkaufen.

Man kann jedoch durch ein attraktives GW-Preis-Leistungsverhältnis **Kunden motivieren**, sich für einen Langsteher zu interessieren!