AUTOHAUS PULSSCHLAG

Armutszeugnis

Beim Autoverkauf ein Muss, fristet die Finanzierung im After-Sales-Geschäft bisher ein Schattendasein. Das zeigt auch das aktuelle AUTOHAUS-Panel.

Die Finanzierung ist inzwischen ein wichtiger Bestandteil beim Autokauf. Für viele Kunden gehört die Leasingrate oder der Kredit zum Automobil wie das Lenkrad oder die Räder. Ohne Leasing und Finanzierung könnten zahlreiche Verkäufe nicht realisiert werden. Die Finanzdienstleistung stärkt die Kundenloyalität, vereinfacht den Autokauf und belebt so definitiv das Geschäft. Es stellt sich die Frage, warum nicht auch andere Produkte und Dienstleistungen rund um das Automobil finanziert werden sollen. Im After-Sales-Geschäft ist der Kredit immer noch so gut wie nicht existent. Nur wenige haben sich bisher offensiv an dieses Thema herangetraut.

Wenn man die Antworten auf die erste Frage des aktuellen AUTOHAUS Panels vom Dezember 2016 bewertet, ist man deshalb ziemlich überrascht! Drei Viertel der befragten Händler geben an, dass diese Finanzdienstleistung eigentlich im eigenen Autohaus angeboten wird. Nur 15 Prozent wollen damit gar nichts zu tun haben. Dabei sind die großen Importeure diejenigen, die diese Leistungen am stärksten anbieten, und zwar in erster Linie bei aufwendigeren Reparaturen – allerdings ohne großen Erfolg beim Kunden: Nur 2,8 Prozent des Volumens werden nach Angaben der befragten Entscheider auf diese Weise finanziert. Das ist natürlich keine positive Botschaft für einen erfolgreichen Dienstleistungsverkauf, sondern eher ein Armutszeugnis.

Das heißt, entweder sind die Angebote für den Kunden uninteressant oder die Offerten werden nicht gemacht. Letzteres dürfte eher der Fall sein. Man sollte der Sache mit der schwachen Penetration aber auch auf den Grund gehen. Diese Dienstleistung lässt sich nämlich nur dann verkaufen, wenn der Serviceberater und nicht der Verkäufer in die Lage versetzt wird, dieses Produkt zu verkaufen, also auch die Zeit, Muße und Motivation hat, diese Finanzdienstleistung beim Gespräch mit der Kundin/dem Kunden zu thematisieren. Erst wenn dazu die Voraussetzungen geschaffen werden, stellt sich auch der Erfolg ein. *Ralph M. Meunzel* ■

AUTOHAUS PULSSCHLAG

Der AUTOHAUS pulsSchlag wird mit Unterstützung der Santander Consumer Bank erstellt. Der AUTOHAUS pulsSchlag basiert auf einer monatlichen Online-Befragung von AUTOHAUS in Kooperation mit puls Marktforschung. Markenhändler und Händler ohne Vertriebsvertrag werden monatlich in einem fixen Teil zur konjunkturellen Entwicklung ihres Geschäfts befragt. Im variablen Teil geht es immer um ein hochaktuelles Thema. Das Jahres-Abo (12 digitale Ausgaben des AUTOHAUS pulsSchlag) kostet 58,74 € (inkl. MwSt. 69,90 €). Bestellung und Info auf **autohaus.de/pulsschlag**

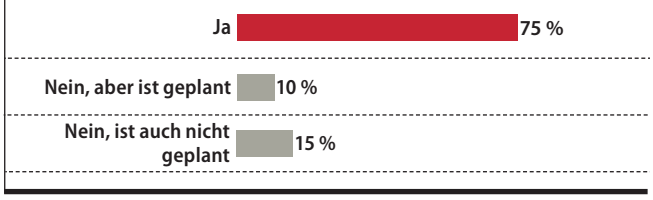
Santander CONSUMER BANK

puls FOR BETTER DECISIONS

Alle aktuellen Ergebnisse und die Möglichkeit zum Download sowie zur Abo-Bestellung unter: www.autohaus.de/pulsschlag

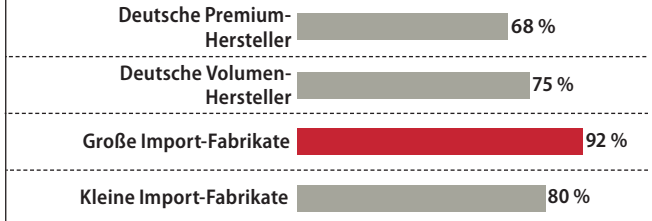
1 ANGEBOT FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Bieten Sie Ihren Kunden Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich an, z. B. zur Finanzierung einer teuren Reparatur?



2 ANGEBOT FINANZDIENSTLEISTUNGEN

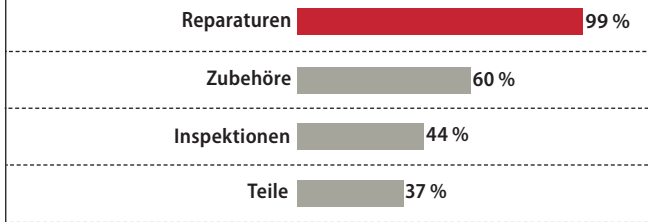
Bieten Sie Ihren Kunden Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich an, z. B. zur Finanzierung einer teuren Reparatur?



Antwort: „Ja"

3 PRODUKTE UND LEISTUNGEN

Welche Produkte und Leistungen im After-Sales können bei Ihnen schwerpunktmäßig finanziert werden?

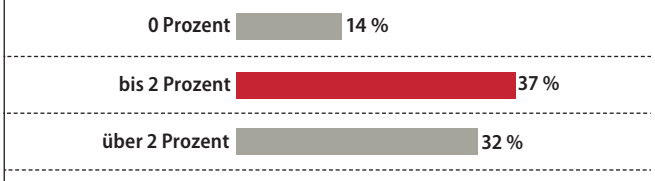


Mehrfachnennungen möglich!
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!

Foto: macrovector – Fotolia; Grafiken: AUTOHAUS pulsSchlag 12/2016, puls Marktforschung

4 FINANZIERUNGS-QUOTE

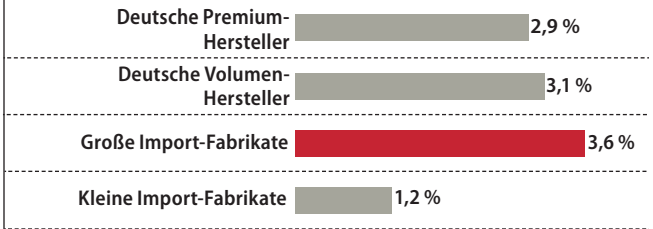
Wie viel Prozent Ihrer Produkte und Leistungen im After-Sales werden aktuell finanziert?



Mittelwert (Gesamt): 2,8%
Differenz zu 100%: Weiß nicht/ Keine Angabe
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!

5 FINANZIERUNGS-QUOTE

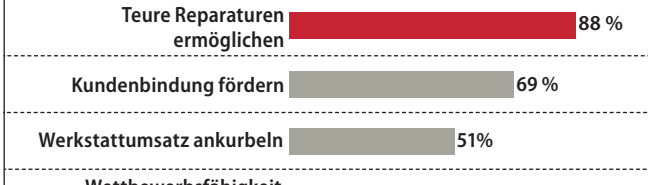
Wie viel Prozent Ihrer Produkte und Leistungen im After-Sales werden aktuell finanziert?



Mittelwertvergleich
Mittelwert (Gesamt): 2,8%

6 ZIELSETZUNGEN

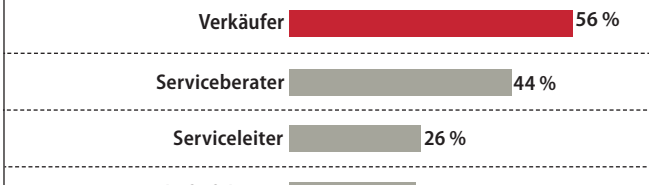
Aus welchen Gründen bieten Sie Finanzdienstleistungen im After-Sales an?



Mehrfachnennungen möglich!
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!

7 WER SIND DIE ABWICKLER?

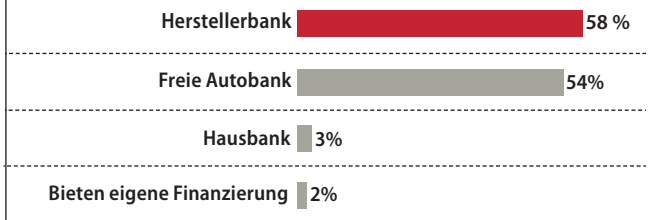
Durch welche Mitarbeiter werden in Ihrem Haus Finanzdienstleistungen im After-Sales abgewickelt?



Mehrfachnennungen möglich!
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!

8 MIT WELCHER BANK?

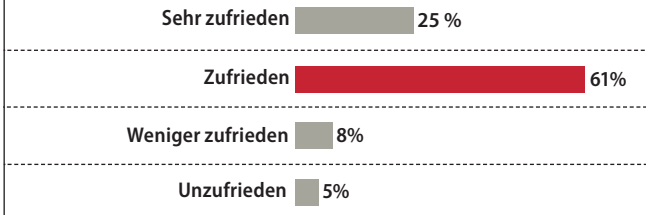
Mit welchem Bankinstitut arbeiten Sie im Bereich Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich hauptsächlich zusammen?



Mehrfachnennungen möglich!
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!

9 ZUFRIEDENHEIT MIT HERSTELLERBANK

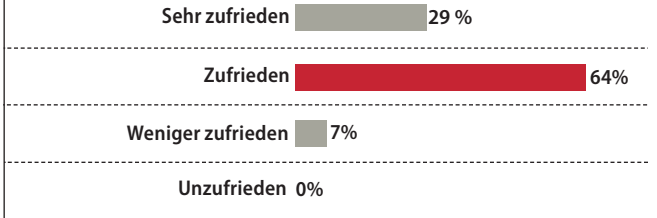
Wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung von Finanzdienstleistungen im After-Sales mit der Herstellerbank?



Basis: Betriebe, die mit Herstellerbanken im After-Sales zusammenarbeiten!

10 ZUFRIEDENHEIT MIT FREIER AUTOBANK

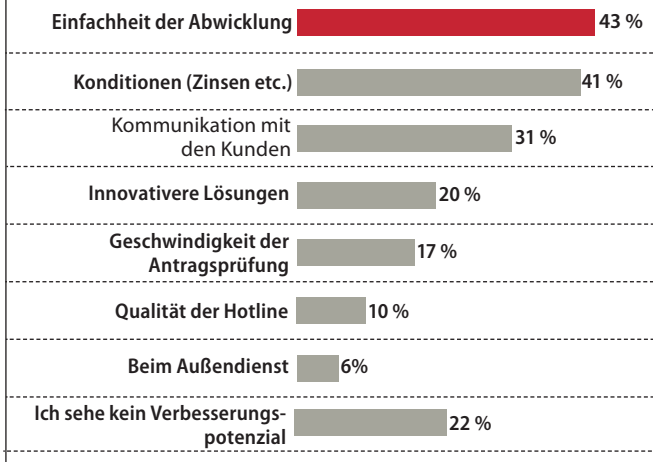
Wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung von Finanzdienstleistungen im After-Sales mit der freien Autobank?



Basis: Betriebe, die mit Autobanken im After-Sales zusammenarbeiten!

11 VERBESSERUNGSPOTENZIAL

Wo sehen Sie noch Verbesserungspotenzial auf Seiten der Abwicklung durch die Banken?



Mehrfachnennungen möglich!
Basis: Betriebe, die Finanzdienstleistungen im After-Sales Bereich anbieten!