Das Autohaus Hausmann in Erding liegt an einer viel befahrenen Durchgangsstraße im Speckgürtel von München.

AUTO HAUSMANN

Der Sieben-Sterne-Händler

Zum siebten Mal hat das Autohaus Hausmann den Toyota „Ichiban-Award" gewonnen. Eine Glanzleistung der Teams aus Erding und Dorfen.

KURZFASSUNG

Mit engagierten Mitarbeitern, langen Öffnungszeiten, vielen Testfahrzeugen und einer hohen Finanzierungsquote hat das Autohaus Hausmann aus Erding und Dorfen auch 2017 wieder zu den 45 ausgezeichneten Toyota-Partnern aus 33 europäischen Märkten gehört.

Unaufgeregt ist der erste Eindruck im Autohaus in Erding. Alles ist ordentlich, sauber, die Begrüßung freundlich. Nein, der Chef hat noch keine Zeit, eine Kundin ist bei ihm. Klar, Autos verkaufen ist wichtiger als mit Journalisten sprechen. Trotzdem entschuldigt sich die Mitarbeiterin am Empfang mehrfach und bietet mir Getränke an: „Es dauert nicht mehr lang." Im Wartebereich hängen 25 Urkunden – von der AU-Schulung bis zum Techniker-Qualifizierungsprogramm. Oben in der Mitte: die Qualifikation in Gold im Toyota Service Management Programm 2016/2017.

Dann kommt er: Georg Hausmann ist leger gekleidet, lächelt freundlich und entschuldigt sich auch nochmals – obwohl ich höchstens fünf Minuten gewartet habe. So langsam bekomme ich eine Ahnung, warum das Autohaus schon zum siebten Mal mit dem Toyota „Ichiban-Award" ausgezeichnet wurde. Der bereits zum elften Mal von Toyota Motor Europe verliehene Preis bewertet neben der Weiterempfehlungsrate in Verkauf und Aftersales auch die Kundenbindungsrate und die Zielerreichung des Jahresverkaufsplans. 45 Partner aus 33 europäischen Märkten wurden prämiert.

Und einer davon – noch dazu einer, der das schon sieben Mal geschafft hat, nämlich 2009, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 und 2017 – ist Auto Hausmann. Das Autohaus mit zwei Standorten in Dorfen und Erding im Speckgürtel von München wird von einem Geschwistertrio geführt: Hans führt den Stammbetrieb in Dorfen, der seit 1987 Toyota-Partner ist. Georg hat vor zehn Jahren in den neuen Betrieb in Erding gewechselt, denn die Familie wollte den Markt besetzen: „Es ging uns darum, weitere Kunden von anderen Marken zu erobern." Ihre Schwester Monika kümmert sich um die Finanzen.

Kundenbindung mit Finanzierung

Insgesamt 35 Mitarbeiter sind an den beiden Standorten tätig. 2016 haben sie 700 Neuwagen verkauft und rund 350 Gebrauchte. „Wir konzentrieren uns auf Neuwagen", erklärt Georg Hausmann.

Das Top-Team des Autohauses Hausmann in Erding

Fotos: Eder/AUTOHAUS, Hausmann, Toyota

Zum siebten Mal wurde der Betrieb mit dem „Ichiban-Award" von Toyota ausgezeichnet.

Derzeit liegt der Fokus des Autohauses auf den Hybridmotorisierungen.

Ehrung in Antwerpen (v. l.): Toyota-Deutschland-Geschäftsführer Tom Fux, Dr. Johan von Zyl, Präsident und CEO von Toyota Motor Europe (TME), Stefania und Georg Hausmann sowie Hiroaki Nanahara, Executive Vice-President von TME

Viele eingetauschte Fahrzeuge würden an Gebrauchtwagenhändler weitergegeben. „Die guten behalte ich", sagt er mit einem Augenzwinkern. „Ich will meinen Kunden nur perfekte Autos bieten." Dieses Vorgehen eröffne mehr Chancen für den Neuwagenverkauf.

Die Produktpalette von Toyota biete Fahrzeuge für alle Bedürfnisse und das „Neu bleibt Neu"-Programm des Importeurs helfe dabei, immer an den Kunden dranzubleiben. „85 Prozent unserer Kunden entscheiden sich mittlerweile für Finanzierung oder Leasing, weil sie dabei sparen." Das gebe dann die Chance, die Kunden nach zwei Jahren wieder anzusprechen: „95 Prozent kaufen wieder."

35 Testfahrzeuge vorrätig

Das klappt so gut, weil der persönliche Kontakt da ist. Verkäufer und Kunden kennen sich. Jeden Tag gibt es eine Liste, welche Kunden zum Service kommen. Die Verkäufer sind aufgefordert, ihre jeweiligen Kunden zu begrüßen und ein kurzes Gespräch zu führen. Und jeder Kunde bekommt als kostenlosen Werkstattersatzwagen das Modell, das für ihn als nächste Neuanschaffung passen könnte. Dafür hat das Autohaus 35 Fahrzeuge vorrätig. „Jede Motorisierung muss da sein", weiß der Chef. Derzeit liegt der Fokus klar bei den Hybriden: „50 bis 60 Prozent unserer Verkäufe haben diesen Antrieb." Hilfreich bei den Verkäufen gerade in diesen Zeiten ist natürlich auch das Hybridprogramm von Toyota: 3.000 Euro Nachlass sind ein gutes Argument.

Erdinger Automobilausstellung

Außerdem freut sich Hausmann darüber, dass Toyota mittlerweile zugesagt hat, das von ihm geforderte Privatleasing wieder einzuführen. „Das ist noch besser als Finanzierung, weil der Händler das Vorrecht auf das Auto hat und damit kalkulierbare Gebrauchtwagen. Die Mehrwertsteuer ist ausweisbar. Das hilft bei Verkäufen an Geschäftsleute und ins Ausland."

Zwei Mal im Jahr gibt es Veranstaltungen im Autohaus: Ob „Chill'n'Grill" oder „Volle Hütte", die Feste für geladene Gäste – natürlich kombiniert mit einem Fahrzeugsonderangebot und/oder einer Modellneuvorstellung – sorgen immer für zweistellige Verkäufe. Und im Umfeld der Erdinger Automobilausstellung (AAE), die jedes Jahr im Herbst stattfindet, geht auch viel: „Der Kunde hat dort den direkten Vergleich mit anderen Marken. Wir sind mit 30 bis 35 Fahrzeugen vertreten. Alle Verkäufer sind vor Ort. Das gibt viele Kontakte."

Werbung und Öffnungszeiten

Auch in Sachen Werbung ist Hausmann stark. Egal, ob Print oder Spots in den lokalen Radiosendern Radio Arabella und Rockantenne Erding: „Wir machen da sehr viel." In den sozialen Medien sorgt ein junger, netzaffiner Mitarbeiter für Präsenz.

Nicht zu vergessen natürlich das Engagement im Service. Acht Mechaniker arbeiten auf sechs Bühnen und sind voll ausgelastet. Mittlerweile wurden noch drei Arbeitsplätze angemietet, weil das Autohaus in Erding aus allen Nähten platzte. Trotzdem sind die Wartezeiten gering: „Das ist einfach Einteilung", sagt Hausmann und lobt den zuständigen Mitarbeiter ebenso wie denjenigen, der jeden Tag ab 6.30 Uhr für die Kunden da ist. „Der ist Frühaufsteher und hat das selbst angeboten." Hol- und Bringservice gibt es natürlich auch: „Die Rechtsanwälte aus München möchten das gerne."

Engagierte Mitarbeiter

Das ist das Geheimnis des Erfolges: „Jeder Mitarbeiter muss top sein und sich verantwortlich für den Gesamterfolg fühlen." Dafür braucht es ein gutes Arbeitsklima. „Wir behandeln unsere Mitarbeiter wie Familienmitglieder." Gefeiert wird natürlich auch: Zum Beispiel der Gewinn des „Ichiban-Award" mit einem Wochenende in einem vom Team ausgesuchten Tophotel in den Bergen mit Programm – für alle Mitarbeiter auf Einladung des Autohauses.

Um ganz oben zu bleiben, muss man sich auch ständig weiterentwickeln, weiß Hausmann. Deswegen bekommt er im September auch die neue Showroom-Ausstattung von Toyota. „Ich hätte das gerne schon früher gehabt, aber es war nicht früher lieferbar." Der 59-Jährige arbeitet selbst schon lange mit einem iPad. Trotzdem ist er skeptisch: „Ich habe noch nie einen Kunden auf einem iPad ein Auto kaufen sehen. Das ist einfach nicht warm genug. Der Kunde muss sich wohlfühlen." Aber dafür sind ja dann immer noch die Mitarbeiter da. Genau wie bei der Buchung der Servicetermine, die bei Hausmann seit sechs Monaten online möglich ist.

Doris Plate ■