

Fragen an ...



**Christof Gerhard, Mitglied der Geschäftsführung TÜV Süd Auto Plus**

**Wo sehen Sie derzeit große Herausforderungen im Gebrauchtwagenhandel?**

Es gibt viele Faktoren: Einmal verändern Social Media das Informationsverhalten der Kunden. Wichtig ist zudem die Internationalisierung. Hinzu kommt, dass die Preise derzeit so unberechenbar sind wie nie zuvor – mit eine Folge von Wirtschaftskrise und Abwrackprämie.

**Aber den rasanten Verfall der Restwerte haben wir doch hinter uns, oder?**

Glücklicherweise haben sich die Restwerte in der Tat wieder stabilisiert. Diese Entwicklung wird sich fortsetzen: Ab dem zweiten Quartal werden wir z.B. einen Engpass in der oberen Mittelklasse bekommen, da die Neuzulassungen 2008 und 2009 dort stark zurückgegangen waren.

**Ihr Tipp für die Händler?**

Preise genau beobachten, um alle Ertragspotenziale, die der Markt bietet, zu realisieren. Darüber hinaus benötigen viele bessere Auswertungssysteme, um zu wissen, wo zur Ertragssteigerung angesetzt werden muss. Die klassischen Dealer-Management-Systeme geben die notwendige Transparenz nicht her.

TÜV SÜD

**Autohandel positiv gestimmt**

Autohändler rechnen mit steigendem Absatz und höheren Preisen bei Gebrauchtwagen. Dennoch geht eine Mehrheit von geringeren Gewinnen aus. Dies förderte eine Umfrage zutage, die TÜV SÜD Anfang April auf der Amitec in Leipzig präsentierte. Die repräsentative Studie zum Gebrauchtwagenmarkt 2011 hatte das Marktforschungsinstitut Technomar im Auftrag des Prüfdienstleisters durchgeführt. Befragt wurden dafür 406 Händler aus dem gesamten Bundesgebiet. Der Fokus der befragten Unternehmen lag zu drei Vierteln bei Markenhändlern, die zumeist über eine angeschlossene Werkstatt verfügen, hieß es. Die Umfrageteilnehmer zeigten sich mehrheitlich zuversichtlich: Bei der Entwicklung der Preise für die Gebrauchten erwarten über 42 Prozent von ihnen eine Zunahme. Etwas mehr als 16 Prozent glauben hingegen an einen Preisrückgang. Eine Vielzahl der Befragten schätzte, dass die Bedeutung des Gebrauchtwagenhandels im Vergleich zum Neuwagengeschäft in diesem Jahr weiter zunehmen wird. Wichtiger Motor für das Geschäft mit den Gebrauchten bleibt auf der Vertriebsseite das Internet. So nutzen 93 Prozent der Befragten das Internet als Verkaufsplattform, 51,5 Prozent gaben sogar an, eigene Online-Shops zu unterhalten. Warum, das unterstreicht ein anderer Befragungspunkt: So geben 41 Prozent der Händler an, durch die Nutzung des

Internets auch Kunden im Ausland hinzugewonnen zu haben. Der durch das Internet erweiterte Aktionsradius spiegelt sich auch in den absoluten Zahlen wieder: So kommen der Studie zufolge über 40 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer über das Internet auf die Händler zu. Knapp 15 Prozent der Händler bestreiten 75 Prozent ihres Umsatzes aus dem Gebrauchtwagenverkauf durch das Internet. Mit über 93 Prozent nutzt das Gros der Gebrauchtwagenhändler gängige Onlineplattformen auch für den Zukauf. Die hohe Bedeutung des Internets ermutigt die Händler offenbar ebenfalls, ihr Spektrum im Internet auszuweiten. So geben 19,4 Prozent an, Social Media-Kanäle vom Typ Facebook, Twitter oder Autoaid und Autoplenum zu Vertriebszwecken zu nutzen: „Unsere Befragung unterstreicht: Im Gebrauchtwagenhandel steckt eine hohe Dynamik, die vom Handel erkannt wird. Vielfach wird aber durch nicht optimal ausgeschöpfte Managementprozesse das Potenzial noch nicht genutzt“, kommentierte Bernhard Kerscher, Mitglied der Geschäftsführung der TÜV Süd Auto Service. Die Umfrage zeigte, dass es in puncto Professionalität durchaus Unterschiede zwischen den Händlern gibt. Lediglich rund 65 Prozent der Befragten benutzt ein eigenes Managementsystem, um Durchlaufzeiten, Restwertermittlung und Bruttogewinn zu optimieren.



Bilder: Schachtner, TÜV Süd



Bild: Harley-Davidson

## TÜV NORD

# Unterstützung für Biker

TÜV NORD verteilt an Motorradfahrer nach bestandener praktischer Führerscheinprüfung ein „Runter vom Gas“-Sicherheitspaket. Werkstattpartner tun gut daran, das Angebot der eigenen Kundschaft anzubieten – so es diese betrifft. Zweirad-Anfänger erhalten eine gut sichtbare Sicherheitsweste, eine Führerscheinhülle sowie eine Broschüre mit Sicherheitshinweisen. Insgesamt will das Unternehmen 9.000 Sicherheitspakete zum Beginn der Motorradsai-

son an Führerscheineulinge verteilen, hieß es in einer Mitteilung. Die Verkehrssicherheitskampagne „Runter vom Gas!“ wurde im März 2008 gemeinsam vom Bundesverkehrsministerium (BMVBS) und dem Deutschen Verkehrssicherheitsrat (DVR) initiiert und macht in Kooperation mit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) mit Autobahnplakaten auf die Folgen unangepasster Geschwindigkeit aufmerksam.

## TÜV Rheinland

# Kooperation mit Easy Auto Service

Anbieter von Waren und Dienstleistungen müssen für die Qualität ihrer Produkte geradestehen. Doch damit nicht genug: Auch die Funktionalität der Prozesse muss gewährleistet sein. Vor dieser Herausforderung steht auch Easy Auto Service (EAS), ein Tochterunternehmen der Hans Hess Autoteile GmbH. Um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und das Qualitätsversprechen zu zeigen, kooperiert das Serviceportal künftig mit TÜV Rheinland. EAS bietet über eine Onlineplattform und ein Call Center die Durchführung von Inspektionen mit Hol- und Lieferservice an. Ausgeführt werden die Arbeiten von Part-

nerwerkstätten aus ganz Deutschland. Die neue Kooperation beinhaltet drei Bereiche, meldete der TÜV Rheinland: So würden sich alle Partnerbetriebe von EAS einmal jährlich einem Audit stellen. Zudem sind in regelmäßigen Abständen Werkstatttests durch die neutralen Prüfer geplant. „Das Geschäftsmodell von Easy Auto Service ermöglicht es dem Autofahrer auf eine bequeme Art, sein Fahrzeug warten zu lassen. Damit trifft es den Zeitgeist der Konsumenten im Zeitalter von Web 2.0“, erläutert Dr. Manfred Doerges, Geschäftsführer der TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH.

# TÜV

## TÜV Kontakt

### TÜV NORD Mobilität

Klaus Jürgensen  
Tel. 05 11/9 86-10 10, Fax -21 05  
kljuergensen@tuev-nord.de

### TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler  
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81  
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

### TÜV Rheinland Group

Andreas Schumm  
Tel. 02 21/8 06-33 20, Fax -27 24  
andreas.schumm@de.tuv.com

## TÜV Training

### Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ **TÜV NORD:**  
<http://seminarsuche.tuev-nord.de>
- ✓ **TÜV SÜD:**  
[www.tuev-sued.de/akademie\\_de/lehrgaenge\\_und\\_trainings](http://www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings)
- ✓ **TÜV Rheinland:**  
[www.tuv.com/de/seminare.html](http://www.tuv.com/de/seminare.html)

## TÜV Ticker

TÜV Rheinland AG ist dem Verband der TÜV e.V. (VdTÜV) beigetreten. Damit gehörten nun alle großen TÜV-Unternehmen in Deutschland dem Verband an, hieß es in einer Mitteilung. Der Branchenverband vertritt die Interessen der Mitglieder in Politik und Wirtschaft.