

Fragen an ...



Bild: Schachtner

Matthias Hippel, GW-Management-Berater bei TÜV SÜD Auto Plus

Welche Kriterien sind für ein erfolgreiches Gebrauchtwagengeschäft wichtig?

Die TÜV SÜD Auto Plus, Geschäftsbereich Consulting, arbeitet sehr erfolgreich mit der etablierten 6P-Strategie. Hier werden die Bereiche Profit, Promotion, Personal, Präsentation, Produkte und Prozesse im Autohaus analysiert. Wichtig für den dauerhaften Erfolg ist die konsequente Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen.

Wie gelingt es Betrieben beispielsweise ihr Pricing zu optimieren?

Die richtige Preisfindung spielt eine entscheidende Rolle bei der Steigerung der Erträge. Hier bietet das TÜV SÜD GW-Preistool durch seine automatisierten Abläufe einen entscheidenden Vorteil. Die Verkaufspreise werden tagesaktuell in den gängigen Gebrauchtwagenbörsen, anlehnend an die dynamische Preisstrategie und die händlerspezifischen Vorgaben, ermittelt.

Gibt es die Möglichkeit eines Testzugangs?

Testzugänge für das Preistool sind nach Absprache mit den Beratern möglich.

Partnerschaft im Gebrauchtwagensegment

Mission Standzeitreduzierung

Volvo Car Germany vertraut im Bereich Gebrauchtwagenstrategie auf den Geschäftsbereich Consulting der TÜV SÜD Auto Plus GmbH. So nehmen die Berater als strategischer und operativer Partner für den Importeur die Aufgaben des GW-Außendienstes wahr und unterstützen bei der Umsetzung des Gebrauchtwagenprogrammes „VolvoSelekt“. Die Basis der Zusammenarbeit bildet ein Beraterteam, das Händler bei allen Themen rund um das Gebrauchtwagengeschäft praxisnah begleitet. Inhaltlich werden dabei klassische Beratungsleistungen erbracht und mit TÜV-eigenen, bewährten IT-Tools ergänzt. Grundgerüst der Kooperation ist die so genannte 6P-Strategie, erklärte Matthias Hippel, GW-Management-Berater bei TÜV SÜD Auto Plus (siehe Kurzinterview links). Die Zusammenarbeit mit dem Importeur startete im Jahr 2001. Mit der Unterstützung des „VolvoSelekt“-Roll-Outs intensivierte sich die Kooperation und aktuell betreuen mehrere Berater die Volvo-Händler deutschlandweit. Dabei erzielten die Experten eine Reihe messbarer Erfolge: Wie eine Analyse des NUMoS (National Used Car Monitoring System), einer Softwarelösung für das GW-Reporting), und der teilweise neu strukturierten Prozesse im Gebrauchtwagenbereich

ergab, konnte eine signifikante Reduzierung der durchschnittlichen Standzeit beispielsweise beim Volvo Centrum Rhein Ruhr bei gleichzeitiger Umsetzung der dynamischen Preisstrategie sowie eine deutliche Ertragssteigerung erreicht werden, erläuterten Centrum-Leiter Frank Uwe Werner und Matthias Hippel anlässlich des asp-Besuchs in Mülheim. Das Volvo Centrum Rhein Ruhr beschäftigt rund 50 Mitarbeiter in Service, Verwaltung sowie Verkauf und wird von TÜV SÜD Experten im Rahmen einer GW-Beratung betreut. Gestartet war man mit einer Erstanalyse durch Matthias Hippel, der mittels Auswertungen aus NUMoS und den Ansätzen der 6P-Strategie Maßnahmen ableitete und erfolgreich umsetzte. Im Fokus stand ein intensives Verkaufstraining der Kundenberater. „Darüber hinaus wurde ein Platzgestaltungskonzept erstellt, welches die Fahrzeugpräsentation vor Ort weiter optimieren wird“, erklärte Matthias Hippel. Heutzutage hätten es Autohaus-Unternehmer mit den, wie Frank Uwe Werner es nennt, „360-Grad-Kunden“ zu tun. Diese sind umfassend informiert und wollten entsprechend beraten werden. Für diese Herausforderung sind seine Verkäufer jetzt gewappnet.



Bild: Schachtner

Das Volvo Centrum Rhein Ruhr in Mülheim handelt erfolgreich mit Neu- und Gebrauchtfahrzeugen.

Patenter Partner in Oldtimerfragen

Als Basis für die Oldtimer-Services von TÜV SÜD dienen mehr als 100 Jahre Erfahrung bei der Sicherheitsprüfung von Fahrzeugen. Den Anfang nahm die Historie im Südwesten des Landes: Mit der Gründung einer Spezialabteilung zur „Prüfung von Fahrzeugen und deren Führern“ in 1910 durch den Württembergischen Dampfkessel-Revisionsverein, einem TÜV SÜD-Vorgänger, nahm die Expertise erstmals Gestalt an. Heute gilt: Ob Horch 853, DKW 1000 S, Mercedes-Benz Pagode oder einen Exoten vom Typ DeLorean DMC-12. Die Prüforganisation hatte alle Fahrzeuge bereits auf der Prüf-gasse begleitet, die beschäftigten Experten kennen die Stärken und Schwächen der Fahrzeuge, ihren Originalzustand, gegebenenfalls Umbauten und Varianten.

Die Folge: In analogen Archiven und digitalen Datenbanken befinden sich über eine Milliarde Dokumente und Informationen zu Oldtimern. In der Abteilung TÜV SÜD Classic sind diese Daten gebündelt und werden von Fachleuten zu

Dienstleistungen für Oldtimer-Enthusiasten weiterentwickelt. Die Datenblätter liefern zu fast jedem Modell authentische und hilfreiche Daten und Fakten für die Restauration oder den Wiederaufbau. Für Werkstätten mit einer Spezialisierung im Bereich Reparatur, Wartung und Pflege von klassischen Automobilen sind diese Daten äußerst wertvoll. Eine Zusammenarbeit mit den Experten von TÜV SÜD Classic könnte sich also lohnen. Hilfreich sind überdies Hinweise auf unseriöse Angebote: „Nachbauten, die als teures Originalfahrzeug mit falschem Erstzulassungsdatum angeboten werden, können sicher entlarvt werden“, sagt TÜV SÜD Oldtimer-Experte Matthias Gerst, der das Archiv aufgebaut hat. Wer Informationen aus diesem Datenschatz benötigt, der kann sich professionelle Unterstützung unter der E-Mail-Adresse holen: datenblatt@tuev-sued.de. Und auch Unterstützung gibt es: Für Instandsetzungen stehen Spezialisten von TÜV SÜD Classic auch Werkstätten zur Seite.

Personalie

Neuer Geschäftsführer bei Auto Plus

Patrick Fruth leitet ab Juli die TÜV SÜD Auto Plus GmbH. Er übernahm das Steuer von Klaus Balow, Geschäftsführer TÜV Hanse und TÜV SÜD Auto Partner GmbH, sowie Bernhard Kerscher, Sprecher der Geschäftsführung der TÜV SÜD Auto Service GmbH, die sich die Geschäftsführung der TÜV SÜD Auto Plus GmbH vorübergehend aufgeteilt hatten. Patrick Fruth ist seit Februar 2012 im Unternehmen. Zu seinen bisherigen Stationen zählten u.a. Führungspositionen bei der Daimler AG und ATU. Beim Fast-Fitter aus Weiden verantwortete er als Mitglied der Geschäftsführung den unter ihm neu geschaffenen Bereich Customer Service Excellence. Fruth ist zudem Gastdozent an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt in Geislingen, hieß es in einer Mitteilung. Die TÜV SÜD Auto Plus GmbH betreut nach eigenen Angaben mit ca. 500 Mitarbeitern

bundesweit Kunden aus den Bereichen Fahrzeughersteller, Autohäuser, Flottenbetreiber, Autobanken, Leasinggesellschaften, Autovermieter und Werkstätten. Das Unternehmen begleitet über 400.000 Fahrzeugdurchläufe über Einzelleistungen bis hin zum kompletten Prozessmanagement und Coaching. „Wir freuen uns, dass er nun die Geschäftsführung übernimmt“, so Bernhard Kerscher.



Patrick Fruth ist seit Anfang 2012 bei TÜV SÜD. Zuvor arbeitete er für Daimler und war in der ATU-Geschäftsführung.

Bild: TÜV SÜD

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service

Jürgen Wolz
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
juergen.wolz@tuev-sued.de

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 711/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

Zentraler Vertrieb

Karolina Weinmann
Tel. 0 711/78241-334
karolina.weinmann@tuev-sued.de

TÜV SÜD-Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ TÜV SÜD:
www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings
- ✓ TÜV SÜD Auto Plus, CONSUL-TING: www.tuev-sued.de/autohaus-seminare

Kundenzufriedenheit: TÜV SÜD Akademie bietet Weiterbildungsmodu-le im Bereich Kundenbindung. Vier aufeinander aufbauende Seminare behandeln die Themen Kundenpsychologie, Servicequalität im Front-sowie Backend sowie der persönliche Service am Kunden als Königsdisziplin. Im September findet in Rostock das Kompaktseminar „Spezialist Servicequalität“ statt (9. 9. bis 12. 9.). Anstatt die Module einzeln zu buchen, können große Betriebe ihre Kundenberater in einer viertägigen Schulung weiterentwickeln. Eine Investition, die sich lohnt: Positive Kundenbeziehungen prägen schließlich das Unternehmensimage und den Serviceeindruck beim Kunden. Die guten Kontakte bieten ein hohes Potenzial für aktive Empfehlungen sowie für die Generierung von Zusatzverkäufen.