



SyKE© bedeutet:
Systematische
Kundenwert-**E**ntwicklung

Information zu **SyKE© MARKETING**

- SyKE© MARKETING = Produkte, Preise, Werbung, Verkauf – die Komplett-Strategie
- Werbung & Verkaufsförderung: „Aftersales-Kontakt-Touch-Points“ nach innen und außen
- Wirksame Aftersales-Verkaufsförderung auf allen Kanälen
- Perfekte Kundenorientierung: „Der Kunde ist König!“ und bestimmt die Zukunft Ihres Betriebes



Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

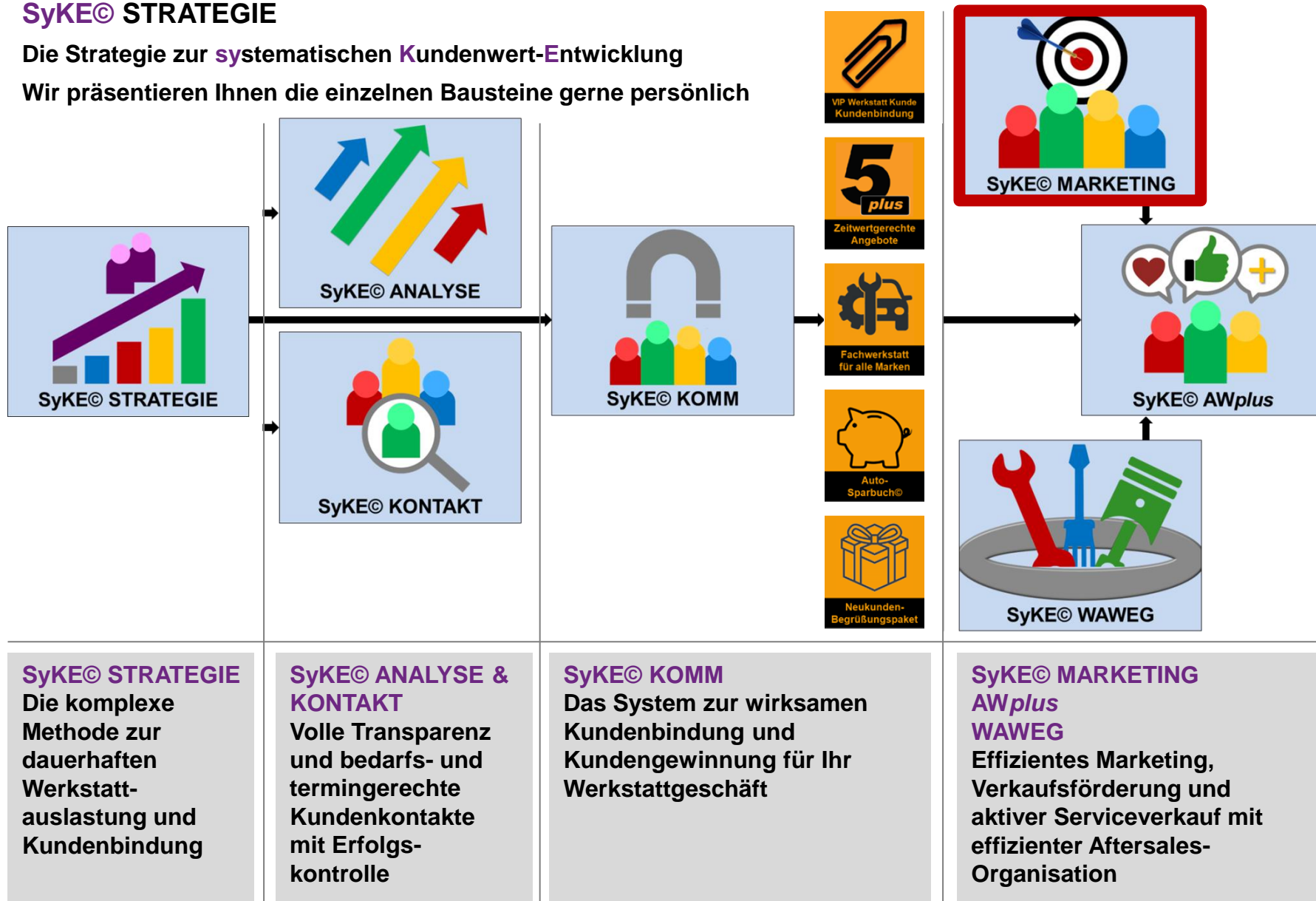
Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • info@mdw-wagner.de • www.mdw-wagner.de

Übersicht: Die Bausteine der SyKE© STRATEGIE

SyKE© STRATEGIE

Die Strategie zur systematischen Kundenwert-Entwicklung

Wir präsentieren Ihnen die einzelnen Bausteine gerne persönlich





„Marketing bedeutet, sein Geschäft ständig aus Sicht des Marktes und der Kunden zu betrachten. Die Kunst liegt darin, Kundenwünsche zu erkennen und diese mit kundenorientierten Leistungen zu befriedigen.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur



SyKE© MARKETING
stellt Ihre Werkstatt ins
richtige Licht und
begeistert Ihre Kunden

Marketing-Gesetz Nr. 1: Der Kunde ist König. Mehr denn je!



- Das **Top-Ziel** ist die dauerhafte Sicherung Ihres Unternehmens – das erreicht man nur **mit zufriedenen Kunden**.
- Nur zufriedene und **motivierte Mitarbeiter/Innen** können die volle Kundenzufriedenheit herstellen. Es muss intern stimmen! Nur in einem sehr guten Betriebsklima kann man **optimale Kundenzufriedenheit** erzeugen.
- Die internen Prozesse müssen bestens organisiert sein. Das erzeugt eine **interne Zufriedenheit**, die sich auf die Kunden überträgt und Kompetenz ausstrahlt.
- Die Aufgabe der Geschäftsführung ist, mit aller Kraft das Ziel der **dauerhaften Präsenz am Markt** und die damit verbundenen Anforderungen herzustellen.



„Checken Sie Ihr Aftersales-Marketing mit den Augen Ihrer Kunden. Stellen Sie sich in die Schuhe Ihrer Kunden und betrachten Sie Ihr Geschäft aus dieser Position.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

SyKE© MARKETING sorgt dafür, dass Ihre Kunden zu Ihrem Betrieb großes Vertrauen entwickeln.

SyKE© MARKETING: Wichtige Fragen an Ihr Aftersalesgeschäft

Mit **SyKE© MARKETING** kümmern wir uns darum, dass Ihr Aftersales-Marketing Schritt für Schritt entwickelt wird.

Dazu stellen wir spezielle Fragen, deren Beantwortung systematisch abgearbeitet wird.

8 Fragen – der Marketing-Check für Ihr Servicegeschäft

Wie gewinnen Sie neue Kunden und warum verlieren Sie Kunden?

Warum sollen Kunden zu Ihnen zum Service kommen und nicht zur Konkurrenz fahren?

Welches Konzept haben Sie zur Erzeugung bester Kundenzufriedenheit?

Ist Ihr Produkt-Programm auf die speziellen Bedürfnisse Ihrer Kunden abgeleitet?



Welche Maßnahmen ergreifen Sie zur dauerhaften Kundenbindung?

Kennen Ihre Kunden Ihr komplettes Service-Angebot?

Wie funktioniert bei Ihnen die Kundenbindung des aktiven Serviceverkaufs?

Welche Konzepte haben Sie, damit Sie keine Segment II/III-Fahrzeuge verlieren?

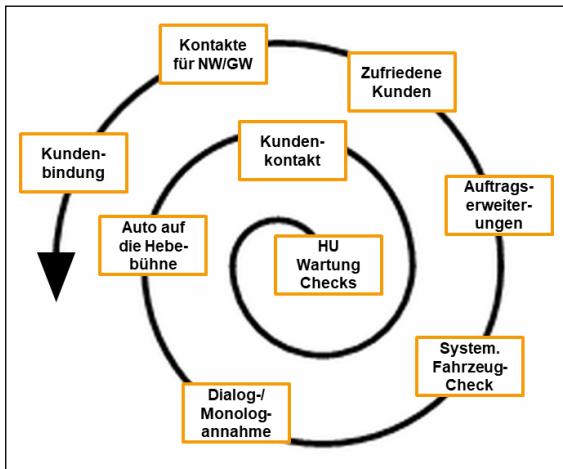
Bitte finden Sie mit diesen Fragen die realistischen Anforderungen.
Mit **SyKE© MARKETING** kümmern wir uns für jedes Feld um optimale Lösungen.

SyKE© MARKETING



„Man kann mit der richtigen Strategie auch in sinkenden Märkten wachsen!“

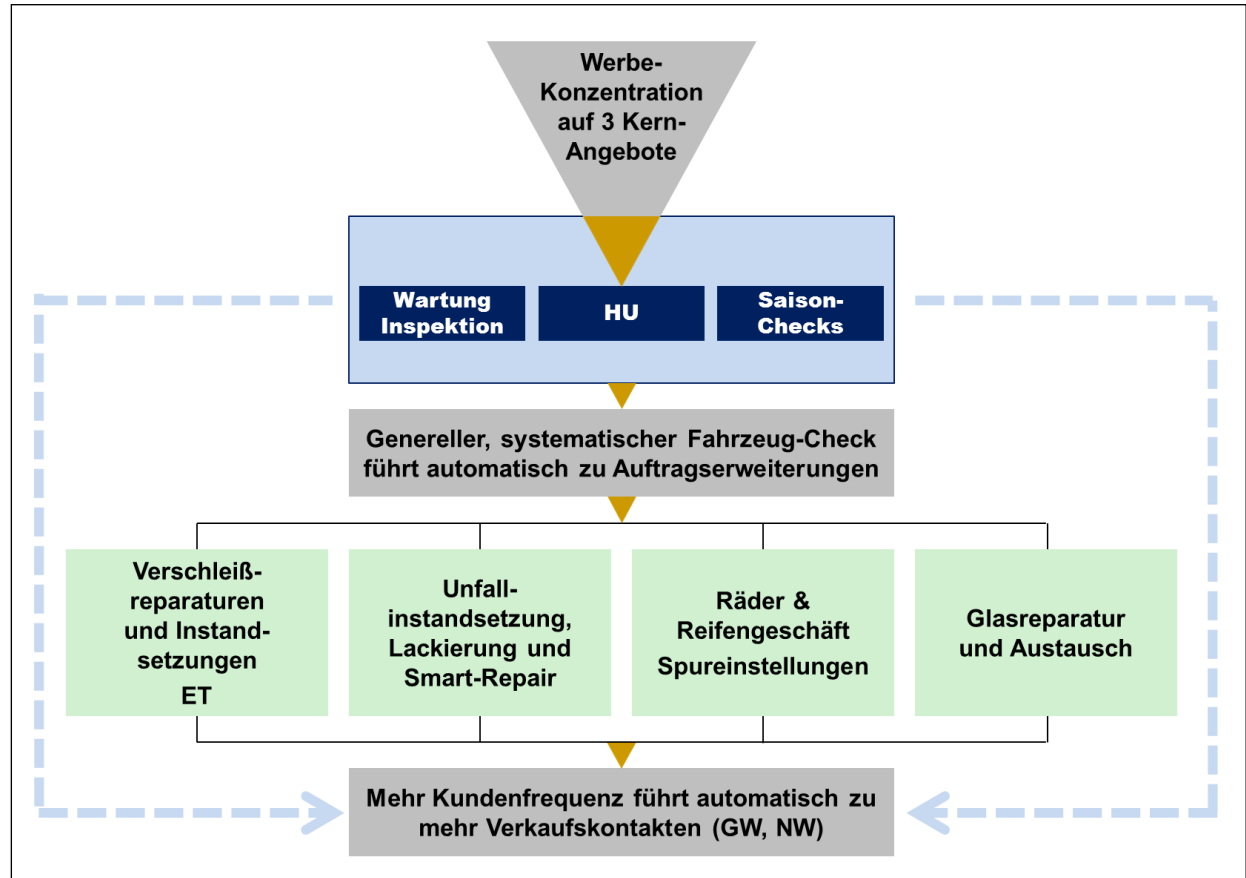
Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur



Die Aftersales-Werbestrategie Konzentration auf 3 Kern-Angebote

Die Konzentration der Service-Werbung auf die **3 Kern-Angebote** (HU, Wartung, Checks) und **konsequenter** Prozesssteuerung, über den systematischen Fahrzeug-Check im Dialog- oder Monologannahme-Konzept, führt

automatisch zu Auftragserweiterungen über die ganze Service-Angebotspalette – und damit zur besseren Werkstattauslastung. Die Devise für mehr AWs in der Werkstatt lautet: „Mehr Autos auf die Dialogannahme-Hebebühne!“



SyKE© MARKETING



„In den unterschiedlichen Service-Segmenten gibt es unterschiedliche Service-Kaufmotive.“

Nur die darauf abgestimmte Werbung kommt bei den Kunden an.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

SyKE© MARKETING erkennt die individuellen Bedarfe Ihrer Kunden und platziert die richtigen Offerten

SyKE© MARKETING: Die unterschiedlichen Kaufmotive Ihrer Kunden

Marketing bedeutet: Die unterschiedlichen Wünsche (Kaufmotive) Ihrer Kunden/Innen zu

kennen, in attraktive Angebote umzusetzen und die Kunden/Innen darüber zu informieren.



* je nach Neuwagen-Garantie / Kulanzzzeit

SyKE© MARKETING



„Marketingenerfolg ist, dass das richtige Produkt (Angebot), zur richtigen Zeit (Saison), zum richtigen Preis, am richtigen Ort, richtig beworben (zielgruppengenau) und vorteilhaft verkauft wird (Dialogannahme).“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© MARKETING mit der „4P-Formel“ SyKE© unterstützt Sie bei der Umsetzung

Ihre wirksame Aftersales-Marketing-Strategie umfasst vier Bereiche – die „4P“, die alle zusammen bei **kompletter Umsetzung** ein erfolgreiches, erlebbares Gesamtkonzept

ergeben. Die Aufgabe von **SyKE© MARKETING** ist, alle „to do’s“ aus der „4P“-Formel in die Praxis umzusetzen und **dauerhaft zu installieren**.

#	Die „4Ps“	Definition	to do
1	PRODUCT Produkte & Dienstleistungen Angebote	Das Basis-Angebot umfasst das Angebot von Wartungs- und Reparaturarbeiten mit den Original-Ersatzteilen. Dazu kommen Spezial-Angebote wie z. B. HU/AU, Glas-Service, Klima u. v. a. m.	Angebotsdefinition <ul style="list-style-type: none"> • Wartung & Reparaturen, Garantie • Original-Ersatzteile • Zubehör & Ausstattung • Spezial Saison-Angebote
2	PRICE Preisstrategie & Kalkulation	Die Werkstatt-, ET- und Zubehörpreise müssen markt- und zielgruppengerecht kalkuliert sein. Speziell für ältere Fahrzeuge sollen zeitwertgerechte Angebote geschaffen werden, um dem Wettbewerb Paroli bieten zu können.	Preisstrategie <ul style="list-style-type: none"> • Zeitwertgerechte Kalkulation für Segment II/III-Fahrzeuge • SyKE© KOMM Pakete • Zeitwertgerechte ET-Kalkulation
3	PROMOTION Werbung & Kommunikation	Die Angebotswelt des Autohauses muss deutlich erkennbar kommuniziert werden, so dass die Kunden und Nichtkunden von den Leistungen Ihres Hauses erfahren.	Werbekonzept <ul style="list-style-type: none"> • Mailings / MailCards / Selfmailer • Homepage / Newsletter / Facebook • POS, Plakate, Flyer, Verkaufsförderung • Telefon • Events
4	PLACE Aktiver Serviceverkauf & Verkaufsförderung	Verkaufsaktionen für den Service sind festzulegen und z. B. die Kundenzone und die Dialogannahme mit aktuellen Angeboten auszustatten.	Präsentationsstrategie <ul style="list-style-type: none"> • Service-Aktionen • Präsentation der Saison-Angebote, z. B. in der Dialogannahme in der Kundenzone

 **SyKE© MARKETING liefert ein komplettes System zur erfolgreichen Umsetzung**



SyKE© MARKETING „4P“ Nr. 1: das Service-Angebot

Jedes Autohaus – auch das Ihre – hat ein **umfangreiches Aftersales-Produkt- und Dienstleistungsangebot**. Die Frage lautet aber: „Und was davon wissen Ihre Kunden?“
Wie stellen Sie Ihr Angebot ins „Schaufenster“?

Die Aufgabe im Bereich „4P“-Produkte ist, die Angebotspalette richtig aufzustellen und ins rechte Licht zu rücken.

Ihre Kunden müssen Ihr Leistungsspektrum kennen!

Beispiel

„Im Aftersales gibt es eine unglaublich große Angebotsvielfalt. Die Frage ist nur – wissen Ihre Kunden davon, was Sie alles leisten können?“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

Ihre (unglaublich vielfältige) Service-Welt

... und was wissen Ihre Kunden davon?

Service-Leistungen	Programme für Segment II/III	Autohaus Muster Exklusiv-Service	Garantierte Qualität	Autohaus Muster Extra-Service
Wartung & Reparatur nach Herstellervorschrift	Spezial-Pakete für Fahrzeug-Wartung	SyKE© KOMM VIP-Programm	Original Herstellergarantie	Zubehör-Verleih
Original Teile mit Garantie	SyKE© KOMM 5plus	Hol- und Bring-Service	Garantieverlängerung	Klima-Service
Glas-Service	Fixpreise für Verschleißteilkpakete	Reparaturfinanzierung	GW-Garantie	Räder & Reifen Rädereinlagerung
Dialogannahme & Beratung	SyKE© KOMM AutoSparbuch©	E-Auto-Service	Rostschutzgarantie	Versicherungsservice
Smart-Repair	Sicherheits- und Saison-Checks	Online-Termine	Reifengarantie	Auto-Verleih
Unfall-Service Karosserie & Lack	SyKE© KOMM Mehrmarken-Service	Tuning & Design	Mobilitätsgarantie	Wohnmobil-Werkstatt

So könnte z. B. Ihre Aftersales-Seite auf Ihrer Homepage aussehen – mit jeweils weiteren Themen-Infos auf Klick!



SyKE© MARKETING bringt Ihr Geschäft den Kunden näher



„Preismarketing bedeutet, den Kunden attraktive Angebote zu unterbreiten – ohne Margenverlust.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

Mit dem Preiskonzept von SyKE© MARKETING wird Ihr Angebot attraktiver – und ertragreicher

SyKE© MARKETING „4P“ Nr. 2: der Preis

Preise müssen Anreize schaffen bei möglichst vielen Kunden **Anziehungskraft** zu erzeugen. Das bedeutet aber nicht, dass man gleichzeitig Margen verliert. Die Aufgabe ist,

die Preise im Aftersales so darzustellen, dass sie für Ihre Kunden **im Vergleich mit Wettbewerbern attraktiv** sind, Ihnen aber trotzdem die notwendige Marge in die Kasse bringen.



Es gibt viele Möglichkeiten den Preis darzustellen. SyKE© MARKETING hilft Ihnen, Ihr Preismarketing **ohne Margenverlust** aufzubauen.

Produkt	Verkauf
Preis	Werbung



„Wer nicht wirbt – der stirbt. Allgemein wird für den Aftersalesbereich eher zurückhaltend geworben – und wenn, dann nicht als Autohaus, sondern meist mit dem Hersteller-CI.“

Erwin Wagner, mdw* Marketingagentur

Mit SyKE© KOMM erhalten Sie einen kompletten, individuellen Werbeplan

SyKE© MARKETING „4P“ Nr. 3: die Werbung

Homepage Facebook	Newsletter + Kundenzeitung
Telefon-Aktionen	Aktionsmailings MailCards
Aftersales „Touch Points“ nach außen	

Kontakte – statt Rabatte!
Mit den „Touch Points nach außen“ sind alle gezielten Kontakte gemeint, die vom Autohaus aktiv an die Kunden gesandt werden.

Kunden-„Touch Points“ nach außen

Transportieren Sie Ihre Leistungen im Servicegeschäft mit den aktuellen Angeboten ins Internet. Nutzen Sie dazu auch die klassischen Direktwerbesysteme.

Quartals-Aktionen	Plakatierung
Produkt-Präsentation	Verkaufsförderung
Aftersales „Touch Points“ nach innen	

Die Präsentation der Aftersales-Angebote und -Aktivitäten am POS (Point of Sale)

Kunden-„Touch Points“ nach innen

„Leben Sie“ Ihr Servicegeschäft in Ihrem Haus?
In Ihrer Dialogannahme?
In Ihrer Kundenzone?

Präsentieren Sie intern Ihr Angebot attraktiv und verkaufsfördernd. Animieren Sie zum Kauf.



„Die Marketing-Aktivitäten Produkt, Preis und Werbung nützen wenig, wenn der Serviceverkauf nicht funktioniert.“

Erwin Wagner, mdw Marketingagentur*

SyKE© MARKETING „4P“ Nr. 4: der aktive Serviceverkauf

Der vierte Punkte in der Marketing-Strategie „4P“ ist **der Serviceverkauf**. Das komplette Marketing-System funktioniert ohne den aktiven Serviceverkauf nur ungenügend, er ist der wichtigste Erfolgsfaktor im System.

Dort findet die wichtige – mit technischer und emotionaler **Kompetenz** versehen – Kundenberatung statt. Dazu erfolgt hier das aktive Angebot für verschiedene **Auftragserweiterungen**.



Die Dialogannahme ist die verkaufsaktive Drehschreibe Ihres Aftersalesgeschäfts.



SyKE© MARKETING
aktiviert Ihren
Serviceverkauf

Ihre Partner:

Die Aftersales-Spezialisten in der Automobilbranche

Marketingagentur für die Automobilwirtschaft – seit 1988 im Dienste der Automobilwirtschaft

Als Spezialagentur für die Automobilwirtschaft bieten wir ein tiefgreifendes Branchen-Know-how insbesondere im Aftersalesbereich, von dem auch Sie profitieren können.

Wir kennen die Branche, wir kennen den Markt, wir verfügen über Lösungen, die Ihr Aftersalesgeschäft zum Erfolg führen. Darauf sind wir spezialisiert.

Unser Geschäftszweck ist, mit allen unseren Möglichkeiten dafür zu sorgen, dass Sie als unser/e Kunde/In selbst bessere Geschäfte machen.



Erwin Wagner

- Dozent für Autohaus-Marketing
- Hochschul-Fachökonom Marketing
- Fachbuchautor
- Coach/Trainer



Alexandra Koalick

- Backoffice
- Projekt-Organisation
- Konzept-Realisation



Hubert Aichler

- Unternehmensberater für Autohäuser
- SyKE© Datenanalyse
- Werkstattorganisation
- Teile-Management und Organisation

Als Spezialisten zum Thema „Werkstattauslastung“ wurde von der Agentur das **SyKE© System** entwickelt, das eine komplette, mit nachweislichen Erfolgen ausgestattete Aftersales-Strategie darstellt.

Fachbücher von
mdw* Marketing – ein Auszug [hier](#)



**Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft**

Bitte kontaktieren Sie uns

Hubert Aichler
Unternehmensberater für Autohäuser
SyKE© Aftersales Analyse
Finkenweg 20 / **82054 Sauerlach**
Telefon 0049 (0) 160 99 17 99 21
Mail aichler@aichler.de

Erwin Wagner
Marketingagentur für die Automobilwirtschaft
Niedernhart 1 a / **94113 Tiefenbach** bei Passau
Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50
Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51
Mail info@mdw-wagner.de
Web www.mdw-wagner.de