



HU-Konzept

Frequenzsteigerung der HU-Durchführungen

Aktivierung von HU-Folgegeschäften



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

Inhalt

- HU, das strategische Serviceinstrument
- Mailing oder Mail-Card – die Einladung für Ihre Kunden
- Der organisatorische Ablauf: Planung – Einladung – telefonische Nacharbeit
- Telefonskript zur Nacharbeit
- Kennzahlen-Dokumentation
- HU-Prozesse

HU-Brief – Einladung an Kunden



Autohaus Allrad Müller GmbH - Allmannsweiler Straße 75 - 88048 Friedrichshafen
<Adresse>



Terminerinnerung

Erinnerung Die Haupt- und Abgasuntersuchung nach §29 StVO ist in Kürze an Ihrem Wagen fällig

<Briefanrede>,

im <Monat> ist an Ihrem Fahrzeug die gesetzlich vorgeschriebene Haupt- und Abgasuntersuchung fällig. Damit für Sie alles bequem und reibungslos über die Bühne geht, bieten wir Ihnen dazu den bekannt zuverlässigen und günstigen HU-Service von Allrad Müller an.

Zu Ihrer Sicherheit prüfen unsere Fachleute Ihr Auto gründlich, bevor es zur Haupt- und Abgasuntersuchung geht. Sollten wir dabei Mängel feststellen, können wir Sie noch rechtzeitig informieren und ggf. das Problem sofort beheben. So sparen Sie Zeit und z. B. auch das Geld für eine eventuell notwendige Wiedervorführung bei der Prüforganisation.

Sie brauchen sich um nichts zu kümmern: Wir bringen Ihr Fahrzeug zum Termin sicher durch die amtliche Prüfung und besorgen für Sie die neue HU-Plakette für weitere zwei Jahre.

Rufen Sie uns jetzt gleich an oder vereinbaren Sie direkt einen Termin per online: www.allrad-mueller.de/Werkstatt/Servicetermin

Vielen Dank für Ihre Mühe.

Es grüßt Sie sehr herzlich
Ihr Serviceteam vom Autohaus Allrad Müller

Achtung Die HU muss im Fälligkeitsmonat durchgeführt werden. Eine Überziehung des HU-Termins kostet Bußgeld. Wenn Sie nicht darauf achten, macht es die Polizei!

HU fällig
für Ihr Fahrzeug

<Kennzeichen>



inklusive neuer Plakette für 2 Jahre

Kostenlose Vorabprüfung durch unsere Techniker - damit es bei der HU keine Überraschung gibt

Terminvereinbarung
Tel. 07541 5001 107

Oder direkt via online 

www.allrad-mueller.de

Bitte denken Sie daran, den Kfz-Schein zur Hauptuntersuchung mitzubringen.

Geschäftsführer: Uwe Müller, Joachim Müller info@allrad-mueller.de

Amtsgericht Ulm HRB 831576 Gerichtsland Friedrichshafen USt-ID Nr. DE 15245277

Autohaus Allrad Müller GmbH www.allrad-mueller.de

Mängel beseitigen wir für Sie auf Wunsch sofort

Sie tragen nicht das Risiko einer Nachprüfung




Bitte bringen Sie Ihre Fahrzeugpapiere mit.
Nutzen Sie die Möglichkeit zur Garantieverlängerung nach HU/AU.

Hauptuntersuchung
Abgasuntersuchung
bei Allrad Müller - täglich

- schnell, sicher und zuverlässig
- kostenloser Vorab-Check
- gilt für alle Fabrikate

Allrad Müller Komplett-
preis NN

Erinnerungs-Service

Einladung per MailCard

Ausgezeichnete Qualität

mobile.de	Google	autoscout
4,9	4,5	4,7
★★★★★	★★★★☆	★★★★☆



Wir checken gemeinsam mit Ihnen Ihr Fahrzeug

TOP
Preis-Leistungs-Verhältnis

- **Wartung von der zertifizierten Markenwerkstatt**
- **Langlebige Ersatzteile in bester Herstellerqualität mit Garantie**



Allrad Müller - bestens geschultes, qualifiziertes Personal für Ihren Hyundai und Peugeot



Inspektion bei Allrad Müller für Ihr sicheres Auto

- + Werterhalt
- + Erhalt der Garantie und Kulanz
- + Wagenwäsche gratis

Terminvereinbarung

Mail: termin@allrad-mueller.de

Terminvereinbarung

Telefon 07541 5001 0

Terminvereinbarung

bequem online: 

HU als strategisches Serviceinstrument

Wer sieht bei der HU schon genau hin, ein Routineprodukt für jedes Autohaus. Aber, es ist auch ein strategisches Service-Produkt das interessante Folgeaufträge nach sich zieht. Im Laufe der Zeit hat diese Routine aber dazu beigetragen, dass es Wettbewerbern, insbesondere den Fast-Fit-Betrieben gelungen ist, sich ein immer größeres Stück von diesem Kuchen abzuschneiden. Zu Lasten der Markenwerkstätten die diesen Verlust scheinbar gar nicht bemerken! Dabei ist z. B. die erste und zweite amtliche Untersuchung auch die beginnende Schnittstelle zwischen Segment I und II, ein markanter Abschnitt im Serviceleben eines Automobils. In rückläufigen, hart umkämpften Märkten kann man es sich nicht leisten Kunden in diesem Abschnitt an Wettbewerber zu verlieren.

Preisaggressiver Wettbewerb

Der maßgebliche, kommunikationsstarke Wettbewerb wie z. B. A.T.U mit deren Millionen Werbekontakten pro Jahr hat hier auch in Kooperation u. a. von Bosch-Dienst, pit•stop und anderen Anbietern die Preisführerschaft übernommen, der marktübliche Preis liegt heute häufig um die 120 €. Wer als Autohaus mehr Geld für diese aus Kundensicht absolut vergleichbare Leistung haben will, müsste einen für den Kunden dazu auch eine deutlich wahrnehmbare Mehrleistung bieten.

Methode A: Einstieg auf den Marktpreis

Werner Gossmann, Verantwortlicher für das Servicegeschäft bei Kunzmann in Aschaffenburg sagt zu dieser Thematik: „Wir werden uns künftig für die HU vom markenfreien Wettbewerb keinen einzigen Kunden mehr wegnehmen lassen.“

Wir nehmen den Preiskampf an und wir bieten dazu mehr Leistung, so z. B. den kostenlosen Vorab-Check oder die Wagenwäsche nach der Prüfung. Wir wollen unseren Kunden in jedem Segment unsere Leistungsfähigkeit beweisen und was dabei wesentlich ist: Wir wollen die mit der HU verbundenen Werkstatt-Folgeaufträge in unserem Hause haben. Das Preisengagement rentiert sich für uns also allemal!“

Die Preis-Aggressivität der freien Anbieter, insbesondere der Fast-Fit-Betriebe liegt einfach darin, dass man die HU als „Ankerprodukt“ sieht, mit dem man Fahrzeuge auf die Hebebühne bringen kann, um schon beim Vorab-Check Auftragsmöglichkeiten zu finden. Im Klartext: Die HU-Durchführung interessiert nicht vorrangig, wichtig sind die daraus resultierenden Auftragserweiterungen!

Preiskalkulation

Aufgrund der o. g. Situation am Markt funktioniert eine „normale“ Preiskalkulation nicht, man muss sich am Markt orientieren. Preisrecherchen sind dabei nicht im traditionellen Markenautohaus anzustellen, sondern man muss den Blick auf den freien Anbietermarkt richten, das sind vor allen Dingen die Fast-Fit-Betriebe (A.T.U, Euromaster usw.) und direkt die Prüforganisationen (TÜV, DEKRA, GTÜ). Zumindest muss man Preisgleichheit herstellen, um aus Preissicht keine Kunden zu verlieren. Die HU ist das Ankerprodukt, die Zusatzchancen liegen in HU-relevanten Zusatzaufträgen in AW und Teilen.

HU als strategisches Serviceinstrument

Hauptuntersuchung
Abgasuntersuchung
bei **Kunzmann**

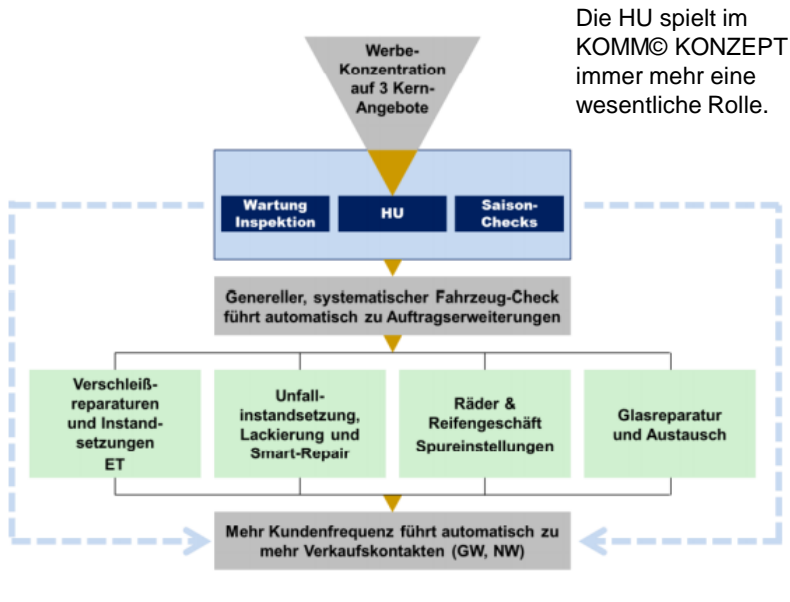
- ✓ kostenloser Vorab-Check
- ✓ sofortige Mängelbehebung
- ✓ gilt für alle Fabrikate

Komplett-preis **NN**

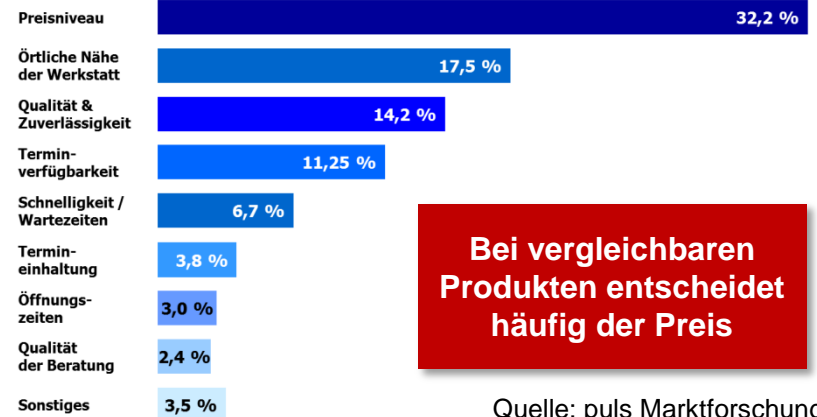
Bitte bringen Sie Ihre Fahrzeugpapiere mit.

Erinnerungs-Service

Die Aftersales-Werbestrategie Konzentration auf 3 Kern-Angebote



Entscheidungskriterien bei HU und AU

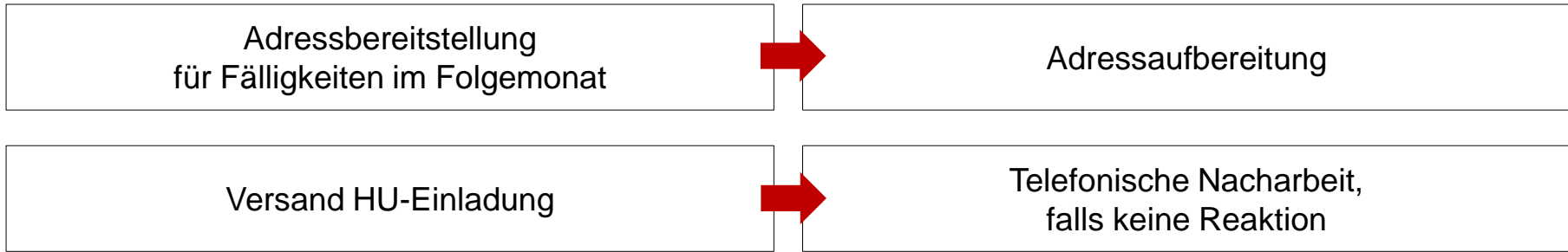


HU-Potenziale nutzen

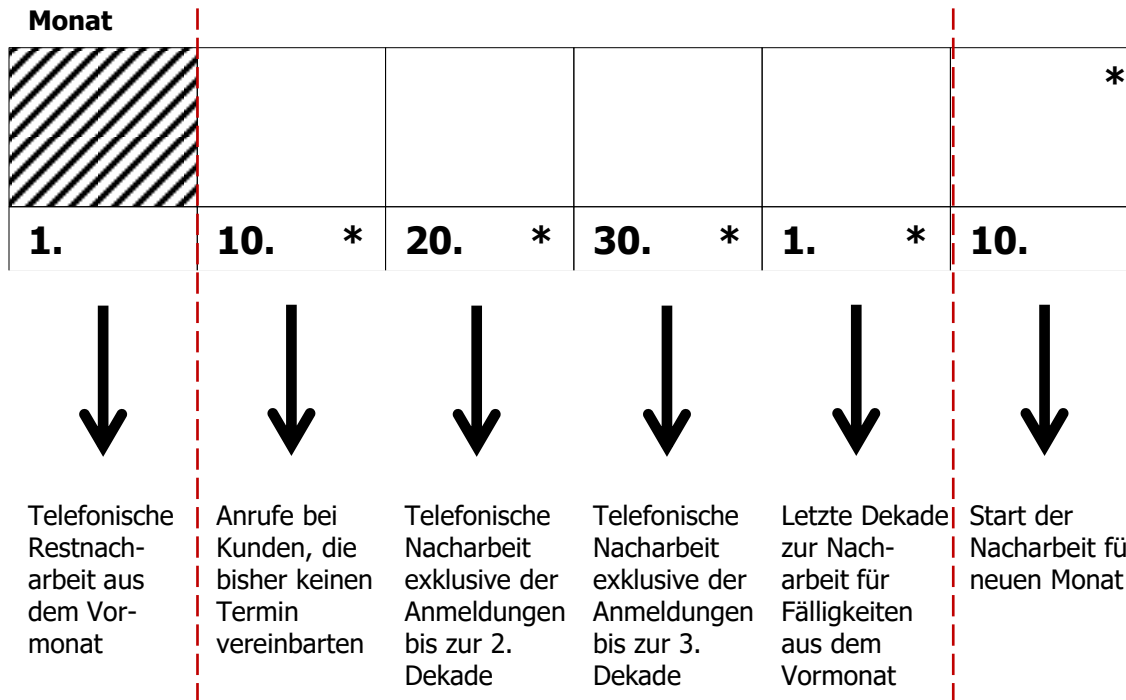
Testfrage: Wie viele Kunden, die vor drei Jahren in Ihrem Autohaus einen Neuwagen kauften, lassen die **erste HU** in Ihrem Autohaus durchführen? Wie viele, die nächste Prüfung nach 5 Jahren? Wer auf **40 % HU-Loyalität** im Autohaus stößt, ist bereits bei vergleichbar guten Werten. Ist das aber wirklich ein guter Wert? Da stecken deutliche Potenziale drin. Vielfach werden die Kunden per Brief an den HU-Termin erinnert. Wer aber fasst telefonisch nach? Mit welcher Rücklaufquote? Die HU-Erinnerung wird vom Kunden als echte Serviceleistung empfunden. (Prof. H. Brachatz)

Werner Gossmann von KUNZMANN berichtet: „Wir informieren jeden unserer Kunden bei §29-Fälligkeit. Alle Kunden, die darauf nicht reagieren, werden von unserem Call-Center angerufen und wir versuchen sofort einen Termin zu vereinbaren. Das führte dazu, dass die Durchführungsquote in unserem Hause um ca. 50 % gestiegen ist.“

HU-Einladung – Prozess



Telefonische Nacharbeit



Anrufe bei Kunden unter Abgleich der jeweils laufenden Terminreservierungen.

Telefonskript zur telefonischen Nacharbeit

Kunden mit HU-Fälligkeit

Ziele des Anrufes	
<ul style="list-style-type: none">• Kunden an bevorstehenden Termin erinnern• Termin für Durchführung sofort vereinbaren	
Gesprächsvorbereitung	
Möglicher Kundeneinwand	Mögliche Antworten
<ul style="list-style-type: none">• Termin stimmt nicht.• Wir fahren lieber zu TÜV/DEKRA o. ä.• Ihr seid viel zu teuer!	<ul style="list-style-type: none">• Können Sie uns bitte den genauen Fälligkeitseintrag aus Ihrem Kfz-Schein sagen?• Wenn Sie Ihr Auto zu uns bringen, dann können wir vor der §29-Abnahme Ihr Auto sorgfältig durchchecken. Das kostet Sie nichts und wir können so eventuelle Schäden vorab noch feststellen. Das spart Ihnen im Falle des Falles eine kostenpflichtige Wiedervorführung.• Die neue Plakette bekommen Sie bei uns für NN € inkl. dem kostenlosen Vorab-Check. Sie müssen nur Ihr Auto zu uns bringen und wir erledigen alles Weitere für Sie.

* = Dialogannahme

Telefonskript (2)

Kunden mit HU-Fälligkeit

Gesprächsskript	
1.	Guten Tag, mein Name ist (<i>Nachname</i>), (<i>Vorname + Nachname</i>) vom <i>Autohaus NN</i> . Wissen Sie, dass in diesem Monat an Ihrem Fahrzeug die gesetzliche Hauptuntersuchung fällig ist? Haben Sie dazu unser Erinnerungsschreiben bekommen?
1.1	Ja – habe ich bekommen – weiter mit 1.1 a
1.2	Nein – habe ich nicht bekommen – weiter mit 1.2 a
1.1 a	Der Termin ist in diesem Monat fällig, ich sollte Sie im Auftrag unserer Serviceleitung daran erinnern und – wir können die Hauptuntersuchung zum besonders günstigen Preis von NN € anbieten. Im Preis inbegriffen ist eine kostenlose Vorabuntersuchung nach TÜV-Vorgabe, so können wir eventuelle Schäden schon rechtzeitig erkennen. Darf ich einen Termin für Sie reservieren?
1.2 a	Schade, dann passt es ja, dass ich Sie jetzt an die Fälligkeit erinnere. Wir können Ihnen die Hauptuntersuchung auch zum besonders günstigen Preis von NN € alles inklusive anbieten. Darf ich schon einen Termin für Sie reservieren?

Terminreservierung ist OK

Vielen Dank, Sie bekommen dann gleich einen Anruf von unserem/r Herrn/Frau NN, dann suchen wir einen Termin aus, der Ihnen zusagt. Wann dürfen wir Sie anrufen?

Terminreservierung ist nicht OK

Darf ich Sie fragen, ob wir später nochmals daran erinnern dürfen, aber bis Ende des Monats müssten Sie bitte die neuen Plaketten haben, die Polizei achtet mittlerweile streng darauf und eine Überschreitung kostet leider Bußgeld.

Organisation

TK (Telefonkraft) bekommt die Fälligkeitslisten und gleicht dekadenweise (10-Tage-Selektion) eingeladene Kunden und bereits erfolgte Terminanmeldungen zur HU ab (Abgleich bei Terminvergabe).

HU – Dokumentation zur telefonischen Nacharbeit

Kunde:

Kennzeichen:

Bemerkungen / Hinweis:

Mögliche Kundenreaktionen

- Termin wurde vereinbart
- Ich melde mich bei Ihnen
- Nochmalige Erinnerung vereinbaren
- Fahrzeug ist verkauft*
- HU anderweitig gemacht
- Kunde wünscht keine Anrufe mehr**
- Sonstiges

* Info an Verkaufsabteilung

** Stammdatei-Eintrag

Diese Dokumentation ist besonders wichtig!

Dokumentation der HU-Einladungen – Kennzahlen

Verhältnis der Einladungen zu durchgeführten HU im Hause*

Top-Ergebnis > 80 %

Zielergebnis 60 – 80 %

Bei < 60 %
dringend Konzept prüfen**

* Aktuelle Überprüfung der HU-Quote = Branchenverhältnis der Fälligkeiten/Einladungen zu Durchführungen im Autohaus liegt bei ca. 30 %. Vielfach wird diese Kennzahl aber gar nicht erhoben.

** Bitte besprechen Sie mit dem Serviceteam regelmäßig die von den Kunden angegebenen Gründe des Fernbleibens – als Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen.

Festhalten aus den durchgeführten HU

Umsatz je HU + Umsatz der Auftragserweiterungen

Dokumentation der von Kunden angegebenen Gründe des Fernbleibens.



Erwin Wagner
Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/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



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>