

Wie erfolgreich war Ihr Wintergeschäft?

Das Wintergeschäft ist für die meisten Garagenbetriebe bereits vorbei. Jetzt kann die Effizienz der „zweiten Hochsaison“ gemessen werden.

Mit wenigen Berechnungen und Anhaltspunkten kann jeder Geschäftsführer das Wintergeschäft auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht überwachen.

Der Nutzen davon ist:

- Kurzfristig: Genaue Angaben über die Kundentreue im Wintergeschäft erhalten und das Bauchgefühl über den Geschäftsgang durch Kennzahlen ersetzen. Diese sind genauer.
- Mittelfristig: Vergleichsmöglichkeiten zu den Vorjahren erhalten und gezielte Vorbereitungen treffen können. Mit der richtigen Strategie planen, informieren und durch Zusatzverkäufe den Ertrag steigern.
- Langfristig: Markttendenzen und Kundenverhalten erkennen und die eigenen Strategien daran anpassen. Damit auch langfristig der Erfolg im Wintergeschäft gesichert ist.



Z.B. Einlagerungsgrad Räder

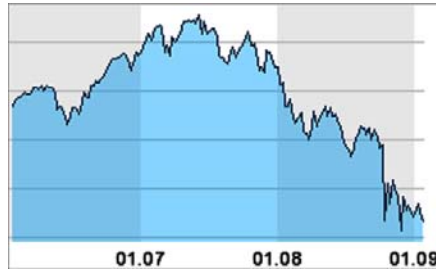
Anzahl eingelagerter Räder/Reifensätze im Verhältnis zur Anzahl der aktiven Kundenfahrzeuge.

Diese Angabe dient zur Einschätzung bestehender und genutzter Möglichkeiten im Zusammenhang mit der Einlagerung der Räder und somit im Zusammenhang mit der Kundenbindung.

Ein Resultat von 100% wäre sicher wünschenswert, ist jedoch kaum realistisch. Ein Wert von 50%, ist bereits beachtlich.

Und das ist doch kaum zu glauben: Es gibt immer noch Autofahrer/innen, die nicht wissen, dass Garagenbetriebe auch Rad- und Reifenservice ausführen.

Weitere Kennzahlen auf www.kundendienstberater.ch



Die Wirtschaftslage im Garagenalltag.

Aus der aktuellen Wirtschaftslage entstehen auch Chancen für Garagenbetriebe und Autohäuser.

Meldungen über Rezession und die schlechte Wirtschaftslage gibt es genug. Wie sich eine Garage jedoch vor der bevorstehenden Flaute schützen kann, wird kaum erwähnt.

Sollten aufgrund der Wirtschaftskrise in diesem Jahr weniger Neufahrzeuge eingelöst werden, ist das auf den ersten Blick sicherlich beängstigend. Aus einer anderen Perspektive betrachtet, kann diese Ausgangslage auch die Nachfrage nach Gebrauchtwagen steigern. Vielleicht behalten manche Kunden ihre Fahrzeuge länger und lassen sie nochmals reparieren bevor sie in ein neueres Fahrzeug investieren oder sie behalten ihr Fahrzeug und lassen nur das Nötigste daran reparieren und das zum günstigsten Preis. Egal welche der genannten Ausgangslagen wirklich eintritt, sie bieten alle die Chance, weiterhin gute Geschäfte zu tätigen. Zwei Themen sind dabei jedoch sehr zentral, die Kundenbindung und das Preis-/ Leistungsverhältnis.

Kundenbindung

Es ist sicher ein Erfolg, wenn in Ihrem Betrieb während dem letzten Jahr neue Debitoren eröffnet werden konnten. Das sind auch die Kunden, die wahrgenommen werden und somit ein gewisses Erfolgsgefühl vermitteln. Was hingegen weniger auffällt, sind die Kunden, die nicht mehr erschienen sind im letzten Jahr. Wie ist das Verhältnis in Ihrem Betrieb und was unternehmen Sie um die Kundentreue zu erhalten?

Preis-/ Leistungsverhältnis

Eigentlich jeder Kaufentscheid ist abhängig vom Preis-/ Leistungsverhältnis. Sofern genau dieselbe Leistung woanders günstiger ist, kaufen viele genau dort. Zeigen Sie Leistung, z.B. die Werte, die unter den Begriff Dienstleistung fallen und vielleicht sogar kostenlos sind.

Seminartermine 2009

Den Schwerpunkt der Seminarinhalte im ersten Halbjahr 2009 bilden unterschiedliche Kommunikationsthemen.

Die Kommunikation steht auch im Alltag von Garagenbetrieben ständig im Mittelpunkt, denn nur über gute Kommunikation kann auch eine gute Kundenzufriedenheit erreicht werden.

Kommunikation Grundlagen

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 10% der Nachricht aus. Wie eine Mitteilung übermittelt wird ist häufig wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst. Die Interpretation einer Mitteilung ist die häufigste Ursache von Missverständnissen. Worauf bei der Kommunikation zu achten ist, damit bereits das erste Wort richtig ankommt, wird an diesem Seminartag ausführlich behandelt.

Seminartermin Deutsch: 25. Feb. 09

Seminartermin Französisch: 26. Feb. 09

Schwierige Kundengespräche

Reklamationen und Unzufriedenheiten entstehen häufig aus Missverständnissen. Im Gespräch lassen sich die meisten dieser Situationen zur Zufriedenheit des Kunden lösen. Das richtige Verhalten in einer schwierigen Situation entscheidet über die zukünftige Kundentreue.

Deutsch: 22. Jan. 09. *Ausgebucht*

Französisch: 23. Jan. 09. *Ausgebucht*

Deutsch: 25. Mrz. 09.

Französisch: 26. Mrz. 09.

Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Kundentypen

Eine der grossen Herausforderungen für jeden Kundendienstberater ist die richtige Einschätzung des Kunden. Ist der Kunde eher scheu oder sehr bestimmt, ist er ein Autofreund oder benutzt er sein Fahrzeug nur um von A nach B zu kommen? Durch das Erkennen des Kundentyps kann die richtige Gesprächsführung zum Erfolg führen.

Seminartermin Deutsch: 20. Mai 09

Seminartermin Französisch: 27. Mai 09



Detaillierte Angaben zu allen Seminaren: www.garagencoaching.ch, Produkte.