



Online-Service

# Service im Netz

Die eigene Händler-Website eignet sich bestens zum Verkauf von Serviceleistungen und zur Information über Zubehörangebote, wie folgende Beispiele belegen.

Der Servicebereich ist nach wie vor ein wichtiger Umsatzträger im Autohaus. Nach Schätzungen des aktuellen DAT-Reports summieren sich der Aufwand für Wartungsarbeiten sowie die Beseitigung von Verschleiß- und Unfallschäden in Deutschland auf 34 Mrd. Euro jährlich. Dabei konnten die Vertragswerkstätten ihren Marktanteil gegenüber den freien Werkstätten von 2006 auf 2007 um zwei Prozent auf insgesamt 58 Prozent ausbauen.

Doch diese Erfolgsbilanz sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass der Wartungs- und Reparaturaufwand pro Fahrzeug seit Jahren rückläufig ist. Längere Serviceintervalle und eine bessere Qualität der Fahrzeuge sind dabei die wichtigsten Ursachen dieser Entwicklung. Hinzu kommt, dass ein steigender Wettbewerbsdruck durch Werkstattketten und Systemanbieter die Kundenbindung an die Fachwerkstatt vor allem bei Alt-Fahrzeugen untergräbt.

## Die Kunden sind im Netz

Eine wichtige Maßnahme, um dieser Entwicklung entgegenzusteuern, ist der gezielte Einsatz der eigenen Internetpräsenz für den Service- und Zubehörbereich. Obwohl die meisten Händler schon seit Jahren ihr Fahrzeugangebot auf ihrer Website präsentieren und vermarkten, ist die Idee, dies auch für Werkstattleistungen zu tun, noch unter-

entwickelt. Dabei ist die Zahl der Online-Nutzer weiter am Steigen. Rund 80 Prozent der 30- bis 50-Jährigen nutzen das Internet zur Kommunikation, aber auch zur Informationsbeschaffung und nicht zuletzt zum Kauf.

Der erste Blick, mit dem sich speziell Neukunden über das Dienstleistungsangebot eines Autohauses heutzutage informieren, geht daher über dessen Website. Ein benutzerfreundlicher Internetauftritt signalisiert nicht nur Seriosität und Professionalität, sondern bietet dem Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten den Kunden zu informieren und in den eigenen Betrieb zu locken. Ange-

fangen von den Öffnungszeiten und den Kontaktdaten des Betriebes lassen sich beispielsweise auch Servicetermine über das Internet vereinbaren.

## Gelungene Internetseiten

In manchen Betrieben wie beim Autohaus Podlech kann der Werkstattkunde sogar den Reparaturstatus online verfolgen und die Fahrzeugabholung exakt planen. Weitere Bereiche, für die sich das Internet anbietet, sind die Reifenverwaltung, der Verkauf von Ersatzteilen und Zubehörartikeln und nicht zuletzt von Serviceaktionen wie dem Urlaubs-

Check. Die folgenden Praxisbeispiele zeigen, wie manche Händler



Auf der Homepage vom Autohaus Podlech kann der Kunde den Reparaturstatus verfolgen





Bild: Archiv

**Stegmaier & Bueck bieten auf ihrer Homepage einen Link zum Katalog gebrauchter Ford-Autoteile**

ihren Service- und Aftersales-Bereich auf ihrer Website integriert haben und damit erfolgreich gegen sinkende Werkstattumsätze angehen.

Wer die Internetseite des Autohaus Podlech ([www.podlech.de](http://www.podlech.de)) besucht, dem springt sofort die monatliche Serviceaktion „Sprit-Spar-Spezial“ ins Auge, die für 49 Euro eine Reinigung des Kraftstoffsystems inklusive einen Sprit-Spar-Check und eine Umweltplakette anpreist. Weitere Menüpunkte auf der linken Seite offerieren den Verkauf von Winterrädern, Standheizungen, die Umrüstung auf Autogas oder Dieselpartikelfilter sowie Scheibenreparaturen. Über einen eigenen Online-Shop können Besucher Teile und Zubehör von Volvo und Ford bestellen. Weitere Menüleisten weisen auf spezielle Service-

angebote beider Marken hin. Um den Verkauf von Reifen und Felgen im eigenen Autohaus zu behalten, haben die Brüder Podlech zudem einen Online-Reifenshop installiert.

Besonders clever ist das Podlech-Service Depot, das für eine Einmalzahlung oder eine monatliche Pauschale bis zu sechs Jahre die Arbeitskosten für Inspektionen und Reparaturen übernimmt. Eine bessere Kundenbindung an die Werkstatt als einen Servicekredit kann es schließlich nicht geben.

### Online-Shopsystem

Wer die Internetseite des Automobil-Forums Stegmaier & Bueck ([www.asb-automobilforum.de](http://www.asb-automobilforum.de)) anklickt, wird sogleich von einer dynamischen Stimme

**Mercedes-Benz**

**Ladies Day bei Kunzmann**  
Ne mehr schmutzige Hände!

Wir laden Sie ein zum Ladies Day. Jeden Mittwoch von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr steht unser Mann für den Ladies-Day bereit.

Gemeinsam mit Ihnen prüft er alle wichtigen Punkte. Natürlich kostenlos und ohne Anmeldung.

- Bremsen
- Reifen
- Motorölstand
- Beleuchtung
- Scheibenwischer
- Flüssigkeitsstände

Eine schonende und gründliche Fahrzeugwaschung ables von uns noch gratis dazu!

Neben Informationen zu Angeboten und besonderen Serviceleistungen bietet Kunzmann auch die Terminvereinbarung online an

**Faszination Automobil hautnah erleben!**

Service ohne Grenzen  
Bei uns sind Sie in guten Händen

Werkstatt Service  
Finanzdienstleistungen online

Online Shop  
Fenster- & Dielepartikelfilter

Die neuen Chrysler-Modelle  
300C, Grand Voyager und Sebring Cabrio

begrüßt, die einen Frühjahrscheck für 15 Euro anbietet. Klickt der Besucher auf den Menüpunkt „Service“ in der Navigationsleiste, stehen ihm folgende Dienstleistungen zur Verfügung: Über ein Kontaktformular, das mit den Öffnungszeiten des Betriebs versehen ist, kann ein Wunschtermin für einen Werkstattbesuch vereinbart werden. Der Unterpunkt „Zubehör“ listet für jedes Ford-Modell übersichtlich das komplette Zubehörangebot des Herstellers auf.

**Sommerreifen als Pop-Ups**

Ein Werbebanner erinnert an einen eventuellen Wechsel auf Sommerreifen und hat zugleich das komplette Reifenangebot von Stegmaier & Bueck hinterlegt. Unter dem Punkt „Gebrauchtteile“ befindet sich ein komplettes Online-Shopsystem für Gebrauchtteile und gebrauchte Reifen und – etwas unlogisch – auch für Neuteile.

Wie die zuvor bereits beschriebenen Betriebe wird auch das Autohaus Kunzmann ([www.kunzmann.de](http://www.kunzmann.de)) per Google-Suche auf der ersten Seite aufgelistet. Das ist bei Autohäusern nicht unbedingt eine Selbstverständlichkeit. Gleich zu Beginn

werben Pop-Ups in Form von Sommerreifen für das Aktionsangebot von Kunzmann. Unter der Bezeichnung e-Service kann der Kunde Beratungs- und Servicetermine online vereinbaren. Darüber hinaus kann er sich die Kosten eines Servicevertrags im Internet kalkulieren lassen und bei Bedarf einen Antrag ausfüllen und wegschicken.

Fahrzeuggpflege wird bei Kunzmann groß geschrieben. Ein Banner auf der ersten Seite leitet auf ein umfangreiches Wasch-, Pflege- und Aufbereitungsprogramm. Unter dem Punkt „Erfahrener Stern“ werden Verschleißteilreparaturen zu Festpreisen offeriert. Für sämtliche Serviceleistungen sind auf der jeweiligen Internetseite Online-Formulare zur Terminvereinbarung hinterlegt.

Ein eigenes Shop-System unterhält Kunzmann nicht. Dafür steuert der Menüpunkt Gebrauchtteile den Besucher auf das Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center. Schließlich kann dieser unter Pkw Collection Shop vom Dachträgersystem bis hin zu Damen-Accessoires das komplette Mercedes-Benz-Zubehörprogramm online ordern. Da immer mehr Autohauskunden ihre Inspektionen gar nicht oder nur bei

freien Werkstätten durchführen lassen, hat die Dürkop-Gruppe ([www.duerkop.de](http://www.duerkop.de)) ein eigenes Spar-Depot kreiert, das drei oder fünf Inspektionen zu Sonderpreisen beinhaltet und zudem übertragbar ist. Es wird auf einer eigenen Service-Seite im Internet

**Lenz**  
Ein Weg, der lohnt

Ein starkes Team Für starke Kunden

Suche

KATEGORIEN

MEHR ÜBER...

Check & Ölwechsel

Abgasuntersuchung (AU) & Hauptuntersuchung (HU) - 11,00 €

Ölwechsel und 100 km - 11,00 €

SW-30 Ölwechsel und 100 km - 11,00 €

Die vielfältigen Serviceangebote und Leistungen von Lenz finden sich sauber strukturiert online wieder



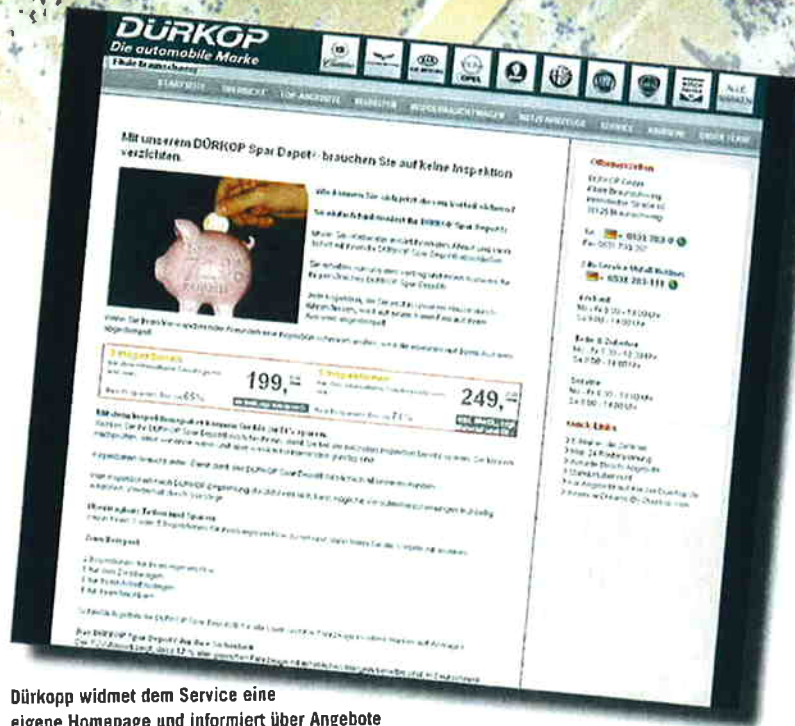
beworben, auf der auch zahlreiche Werkstattleistungen zum Festpreis aufgeführt sind. Jeweils ein Link führt zu den Serviceberatern sowie zu einer E-Mail-Maske zur Terminvereinbarung.

Service wird auch bei der Lenz-Gruppe ([www.autopark-lenz.de](http://www.autopark-lenz.de)) groß geschrieben. Auf der Startseite ist der grün eingefärbte Menüpunkt „Lenz Service und Shop“, der zum Werkstatt- und Aftersales-Programm des Unternehmens führt, noch vor den einzelnen Automarken angeordnet.

### Inspektionen zum Paketpreis

Dahinter verbergen sich Leistungen wie die Lenz PlusCard, ein Gutschriftensystem für ältere Fahrzeuge sowie die Lenz 5-Jahres- und die Lenz-Gebrauchtwagen-Garantie. Ein weiteres Serviceprodukt ist das Lenz Spar-Depot, ein Paket, das ähnlich wie bei der Dürkop-Gruppe vier oder sechs Inspektionen zum Spezialpreis enthält.

Bestimmte Dienstleistungen wie Ölwechsel und HU/AU können bei Lenz auch über einen Online-Katalog zum Festpreis gekauft werden. Dass die Werkstatt- und Mietwagentermine online buchbar sind, ist für Internet-affine Autohäuser fast schon eine Selbstverständlichkeit. *Udo Schwickel*



Dürkopp widmet dem Service eine eigene Homepage und informiert über Angebote

