

In den Werkstätten der Renault Partner erleben Renault Kunden perfekten Service. Um für die Kunden auch finanziell besonders attraktiv zu sein, können Händler das Spar Depot anbieten.



# Treue zahlt sich aus

„Drum prüfe, wer sich ewig bindet“ – das gilt auch für die Wahl der Autowerkstatt. Der Maßstab für Autofahrer ist dabei meist die Inspektion. Mit dem Spar Depot können Renault Partner einen Mengenrabatt zwischen 40 bis 60 Prozent auf bis zu acht Inspektionen anbieten, die der Kunde im Voraus bezahlt. Damit machen sie es ihren Kunden leicht, sich für ihre Werkstatt zu entscheiden.

In einem gesättigten Markt ist die Investition in Stammkunden das Beste. Geschäftsmodell. Wenn Autowerstätten mehr Kunden an ihr Haus binden wollen, liegen sie mit dem Spar Depot genau richtig. Denn hier profitiert nicht der Schnäppchenjäger, sondern der treue Kunde.

## Bindung mit geringem Aufwand

Das Spar Depot ist ein Händlerangebot zum Kauf von Inspektionspaketen. Dabei geht es um Standardinspektionen nach Herstellervorgabe. Der Kunde kauft vorab nur den Arbeitslohn – ohne Zusatzarbeiten und Material. Je nach Wahl des Händlers bindet er den Kunden über Pakete mit drei bis acht Inspektionen für eine Dauer von 60 bis 108 Monaten. Damit begünstigen Werkstätten nur die Kunden, die bereit sind, sich fest zu binden und den Preis für das Spar Depot gleich bei Abschluss zu bezahlen.

## Heimvorteil für Stammkunden

Für den Kunden besteht kein Risiko: Das Angebot ist einfach zu verstehen und die Leistung für ihn fast jedes Jahr rele-

vant. Bei der Abrechnung einer Inspektion sieht er den Vorteil Schwarz auf Weiß. Die Inspektionspakete sind weder an ein bestimmtes Fahrzeug noch einen Kunden gebunden, lediglich an Marke und Autohaus. Das heißt, die Kunden können das Spar Depot auch mit Familie, Freunden und Bekannten teilen oder weiterverkaufen. Und selbst wenn sie nicht alle Inspektionen ihres Pakets eingelöst haben, erhalten sie am

Ende der Vertragslaufzeit den Kaufpreis für die nicht genutzten Arbeiten zurück.

## Kundenbindung wirkt sich aus

Das günstige Angebot führt zu einem besseren Image des Autohauses und ist Grundlage für weitere Kaufentscheidungen. Dass sich die mit dem Spar Depot geschaffene Kundenbindung unmittelbar

auf das Kaufverhalten der Fahrzeugkäufer auswirkt, zeigt eine Feldstudie mit rund 11.000 Einzelkunden in 99 Autohäusern im Auftrag von Gerd vom Heu + Partner.

Demnach betrug die Rückkehrquote unter Kunden mit Spar Depot im 3. und 5. Jahr nach Erstzulassung 90 Prozent, ohne Flatrate oder Mobilitätspakete nur 53 Prozent. Für Inspektionen kamen 85 Prozent der Kunden mit Spar Depot in „ihre“

Werkstatt zurück, bei Kunden ohne Bindung waren es lediglich 45 Prozent.

## Deutliches Umsatzplus

Das schlägt sich der Studie zufolge auch im Jahresumsatz nieder: Der lag bei Kunden mit Spar Depot im Durchschnitt bei 561 Euro, während Kunden ohne Bindung zum Markenhändler im gleichen Zeitraum durchschnittlich 268 Euro im Autohaus ließen. „Renault Partner können mit dem Spar Depot ein deutliches Umsatzplus im Werkstattbereich erleben. Zusätzlich erhalten sie durch die Kundenanzahlungen mehr Liquidität“, sagt Barbara Werry, Marketmanager Wartung/Verschleiß bei Renault Deutschland. Und noch eine gute Nachricht für teilnehmende Partner: Vom Entschluss für das Händlerangebot bis zum Verkaufstart vergehen im Schnitt nur vier Wochen.



## Im Servicebereich

wissen die Renault Partner bei ihren Kunden zu punkten. Stammkunden werden mit den Vorteilen des Spar Depots für ihre Treue belohnt.

**Kontakt:** Barbara Werry,

**E-Mail:** [barbara.werry@renault.de](mailto:barbara.werry@renault.de)

**Weitere Informationen unter**

**[www.gerd-vom-heu-partner.de/](http://www.gerd-vom-heu-partner.de/)**

**[spar-depot-service-depot](http://spar-depot-service-depot)**

