

effisma.group professionalisiert den Internetvertrieb im Autohaus

Im Vertrieb einer großen deutschen Automobilhandelsgruppe wurden mit Unterstützung der effisma.group die Weichen für die digitale Zukunft gestellt.

Nach einer umfangreichen Analyse der bestehenden Prozesse und der Systemlandschaft im Autohaus haben wir gemeinsam mit der Geschäftsführung ein Konzept entwickelt, mit dem zukünftig alle Interessenten durch ein speziell ausgebildetes Vertriebsteam bedient werden.

Die Anforderungen an das Team, welches sich auf den immer größer werdenden Anteil der Internet-Interessenten fokussiert, sind hoch: Die Erwartung an telefonische Erreichbarkeit innerhalb der Öffnungszeiten liegt bei 90%. Verpasste Anrufe und alle e-Mail Anfragen müssen innerhalb von 30 Minuten beantwortet werden, bevor das von effisma aus über 20 verschiedenen Systemen ausgewählte und auf „Hertz und Viren geprüfte“ Lead Management System Alarm schlägt.

Ziel ist eine umfassende Beratung, bei der das Vertriebsteam die potenziellen Kunden neben der Beantwortung aller Fragen rund um das Fahrzeug auch auf das umfangreiche Dienstleistungsportfolio des Autohauses aufmerksam macht. Hierzu gehören Leasing- und Finanzierungsangebote, Service- und Versicherungsleistungen sowie die Möglichkeit der Inzahlungnahme des Altfahrzeuges bis hin zu Räder- und Reifen Komplettangeboten.

Nicht ernst gemeinte Anfragen wie z. B. Spaß-Probefahrten mit einem Cabriolet am Wochenende oder Interessenten mit unrealistischen Preisvorstellungen werden vom Qualifizierungsteam gefiltert. Alle anderen werden über das Lead Management System an die Neu- oder Gebrauchtwagenverkäufer weitergeleitet. Diese konzentrieren sich nun auf die ernsthaften Kaufinteressenten und steigern somit ihre Leistungsfähigkeit im Verkauf.

Mit Hilfe des Systems lassen sich Rückschlüsse auf die Qualität von Werbemaßnahmen schließen, es wird beispielsweise genau gemessen, wann die Anfragen eingehen, woher sie kommen und wie schnell die Reaktionszeit der Verkäufer an den einzelnen Standorten ist.

Nach den von effisma durchgeführten Schulungen arbeitet der Pilotbetrieb nun bereits seit einigen Wochen erfolgreich mit den neuen Prozessen und wird das Konzept gemeinsam mit uns in Kürze auf alle weiteren Standorte ausrollen.

Darüber hinaus denkt das Unternehmen auf eine Ausweitung dieser strategischen Neuausrichtung auf den Servicebereich nach, denn eines ist allen klar: Ein Werkstattkunde, der einen Inspektionstermin braucht oder ein Ersatzteil sucht, möchte natürlich genauso schnell und professionell bedient werden!