

# Erfolgreich im Internet verkaufen!

Nachgefragt bei Peter Litterst, Prokurist der Autohaus Geiger GmbH in Kehl



Peter Litterst,  
Prokurist Autohaus Geiger  
GmbH in Kehl

"Wir inserieren in überdurchschnittlich vielen Börsen: mobile.de, Autoscout24, Audi-VW-Börse, Autobörse, AutoBild, WebAuto, Mobiliti, Gebrauchtwagen, Webmobil24, DAZ24 sowie in den beiden Schweizer Börsen Car4You und Auto-Online."

**Auto-Business:** "Herr Litterst, das Autohaus Geiger ist einer der größten VW- und Audi Partner in Deutschland. Wie wichtig ist für Sie der Vertriebsweg Internet bei der Vermarktung Ihrer Fahrzeuge?"

**Peter Litterst:** "Das Internet stellt für uns einen sehr wichtigen Vertriebskanal dar. Bereits heute verkaufen wir rund 30 Prozent unserer Fahrzeuge über das Online-Geschäft. Der besondere Vorteil des Internet liegt für uns darin, dass wir unsere Fahrzeuge auch überregional und im Ausland anbieten können. Und nicht nur der Kauf selbst, sondern auch die Information im Vorfeld wird in vielen Fällen über das Internet abgewickelt. Die meisten unserer Kunden informieren sich vor dem Fahrzeugkauf eingehend im Netz über die Fahrzeuge."

**Auto-Business:** "Sie verfügen über eine sehr große Anzahl an Gebrauchtfahrzeugen. Wie stellen Sie die Fahrzeugdaten in die einzelnen Börsen ein?"

**Peter Litterst:** "Hier arbeiten wir eng mit dem Dienstleister AutoDo! zusammen. Die Fahrzeugdaten können direkt aus unserem Dealer Management System EVA über einen speziellen Importfilter in die AutoDo! Datenbank eingespielt und dann per Mausklick an die einzelnen Börsen übertragen werden."

**Auto-Business:** "Wie hoch ist der erforderliche Zeitaufwand?"

**Peter Litterst:** "Der Datenimport und -export dauert mit AutoDo! nur wenige Sekunden und kann beliebig oft durchgeführt werden. Somit ist die Aktualität unserer Fahrzeugdaten zu jeder Zeit sichergestellt. Die Daten können zudem problemlos in der AutoDo! Datenbank ergänzt werden."

**Auto-Business:** "Aus welchem Grunde haben Sie sich für AutoDo! als Dienstleistungspartner entschieden?"

**Peter Litterst:** "AutoDo! hat sich im Laufe unserer langjährigen Zusammenarbeit stets als sehr zuverlässiger und professioneller Dienstleister erwiesen. Das Dienstleistungsangebot wird durch innovative neue Produkte ständig erweitert und verbessert und kann ohne jeglichen Einrichtungsaufwand oder Softwareinstallation in vollem Umfang genutzt werden. Es ist lediglich ein Internet-Zugang notwendig. Des weiteren haben wir mit AutoDo! einen sehr kompetenten Partner an unserer Seite, der uns bei allen Fragen sofort unterstützt und schnellen, kostenlosen Support bietet. Auch das Preis-Leistungsverhältnis ist ausgezeichnet."

**Auto-Business:** "Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach aussagekräftige Fahrzeugbilder für den Erfolg im Internet?"

**Peter Litterst:** "Zu jedem Fahrzeug werden im Netz Tausende vergleichbarer Alternativen angeboten. Um sich hier positiv abzuheben und die eigenen Fahrzeuge zum Blickfang des Kunden zu machen, sind – neben qualitativ hochwertigen Fahrzeugdaten – professionelle Bilder die wichtigste Voraussetzung."

**Auto-Business:** "Wie werden die Fotoaufnahmen Ihrer Fahrzeuge erstellt?"

**Peter Litterst:** "Hier nutzen wir das Full Service Angebot von AutoDo!. Die Fahrzeugbilder erstellt ein Außendienstmitarbeiter von Webcar Service selbständig bei uns vor Ort. Die Mithilfe unseres Teams ist nicht erforderlich, die Verkäufer können sich also aktiv um den Verkauf kümmern."

**Auto-Business:** "Wie bearbeiten Sie eingehende eMail-Anfragen aus Online-Börsen?"

**Peter Litterst:** "Für die Bearbeitung der eingehenden Fahrzeuganfragen nutzen wir eMQS



(eMail Quality System), das neue Online-Tool von AutoDo!. Der Kunde erhält sofort nach Versand seiner Anfrage über die Onlinebörse eine automatische Rückmeldung. Hier sind sämtliche relevanten Informationen zum Fahrzeug enthalten, inkl. Großbildern sowie seinem persönlichen Ansprechpartner mit Bild. Das System erkennt dabei automatisch, aus welchem Land die Anfrage versendet wurde, und antwortet in der entsprechenden Sprache. Auch für die weitere Bearbeitung bietet eMQS effektive Unterstützung: professionelle Antworttexte, die der Verkäufer je nach Bedarf anpassen kann, ermöglichen eine sekundenschnelle persönliche Beantwortung. Auch Anlagen, wie z.B. Finanzierungsangebote, können beigefügt werden. Um die Verkaufschancen optimal auszunutzen, schlägt das System selbständig vergleichbare Alternativfahrzeuge zum angefragten Fahrzeug vor, die bei Bedarf mit angeboten werden können. Weiterhin bietet eMQS auch ein Wiedervorlagensystem für die optimale Nachbearbeitung und eine spezielle Auswertung für einen Überblick über die Entwicklung im Online-Geschäft."

"eMQS in Verbindung mit der Datenbank von AutoDo! ist die ideale Kombination für die Fahrzeugvermarktung im Internet. Änderungen im Fahrzeugbestand werden sofort in den Börsen angezeigt und alle eingehenden Anfragen sekundenschnell und aussagekräftig beantwortet."

Angelo Teta,  
Gebrauchtwagen- und  
verkauf ASAG GmbH, Lörrach

"Wir vermarkten unsere Fahrzeuge erfolgreich im Internet. eMQS unterstützt uns dabei äußerst effizient."

Michael Köhler, Geschäftsführer  
Auto Köhler GmbH, Meining

"eMQS bietet unseren Verkäufern eine hohe Zeitersparnis bei der Beantwortung von Fahrzeuganfragen im Internet."

Mathias Drees,  
Gebrauchtwagenkoordinator  
Audi Zentrum Recklinghausen

**Auto-Business:** "Wie hoch ist der Nutzen für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter?"

**Peter Litterst:** "eMQS ist eine effektive Unterstützung für unser Verkaufsteam. Speziell bei der Beantwortung der Anfragen, die mit eMQS sekundenschnell möglich ist, sparen sich die Verkäufer nun sehr viel Zeit, die sie für den aktiven Verkauf nutzen können. Auch die Reaktionen seitens unserer Kunden zu eMQS sind durchweg sehr positiv. Besonders geschätzt wird die Tatsache, dass der Kunde innerhalb von Sekunden umfassende Informationen zum angefragten Fahrzeug erhält. Generell kann man sagen, dass wir die Vermarktung unserer Fahrzeuge im Internet mit eMQS einfacher, effizienter und noch erfolgreicher gestalten."

**Auto-Business:** "Gibt es Unterschiede in Quantität und Qualität der Anfragen bei den einzelnen Börsen?"

**Peter Litterst:** "Auf Grund der statistischen Auswertung in eMQS lässt sich exakt nachvollziehen, welche Anzahl an Anfragen aus den einzelnen Börsen eingehen und wie viel Zeit bis zur Beantwortung durch die Verkäufer vergeht. Eine kurze Reaktionszeit und aussagekräftige Antworten sind Grundvoraussetzungen für den Verkaufserfolg. Während der offiziellen Öffnungszeiten sollte die Reaktionszeit max. 2 Stunden betragen."

**Auto-Business:** "Welche Kriterien sind aus Ihrer Erfahrung heraus für den Verkaufserfolg im Internet ausschlaggebend?"

**Peter Litterst:** "Der Preis ist im Internet sicherlich ein erstes wichtiges Auswahlkriterium bei der Fahrzeugsuche, allerdings ist er letztendlich bei der Kaufentscheidung nicht die einzige ausschlaggebende Größe. Aufgrund der Vielzahl vergleichbarer Fahrzeuge müssen durch weitere Maßnahmen, wie z. B. einen professionellen Auftritt des Autohauses im Internet, schnelle Reaktionszeiten etc., Vertrauen und Sympathie beim Kunden geschaffen werden."

Wichtig ist es, die Fahrzeugsuche – auch auf der eigenen Homepage – für den Kunden einfach und übersichtlich zu gestalten. Hier können weitere, ergänzende Informationen zu den angefragten Fahrzeugen zur Verfügung gestellt oder vergleichbare Alternativfahrzeuge aus dem eigenen Fahrzeugbestand angeboten werden."

**Auto-Business:** "Vielen Dank, dass Sie sich für dieses Interview Zeit genommen haben."



Professionelle E-Mail-Antwort auf GW-Anfrage mit eMQS

Börsenauswertung								Seite 1
14.03.2005 - 10.08.2005								
Börse	System Anfragen	Fahrzeug angeboten	aktuelle Verkäufe	Neu Informierte Fahrer	Filter geschaltet	Neue Kontakte erhalten	Fahrzeuge gekauft	
Autoscout24	13	211	36	150		5	20	9%
Motorle	210	396	53	291	4	6	38	10%
Homepage	3	269	29	171	1	27	40	15%
Audi-VW-Börse	7	205	22	152	2	11	18	9%
AutoBill	1	34	4	24		1	5	15%
Motorli	75	11		11				
Webmobil24	77	20	3	16			1	5%
WebAuto	23	38	6	31		1	1	3%
DA224		1		1				
<b>Summen</b>	<b>399</b>	<b>1196</b>	<b>152</b>	<b>847</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>123</b>	<b>10%</b>

eMQS Börsenauswertung als PDF-Datei