



# Gewusst wie

**GEBRAUCHTWAGEN –** Wie das Autohaus Spaett mit Unterstützung von AutoDo erfolgreich seine Gebrauchten vermarktet. VON UDO SCHWICKAL

KENNZAHLEN AUTOHAUS SPAETT	
Autohaus Spaett, Ismaning, Marken: BMW, Mini	
<b>BETRIEB ALLGEMEIN:</b>	
Grundstücksgröße (Ismaning)	8.695 m <sup>2</sup>
Neuwagenverkaufsfläche (Ismaning)	1.700 m <sup>2</sup>
GW-Verkaufsfläche (Ismaning)	1500 m <sup>2</sup>
Gesamtumsatz in Euro	45 Mio. Euro
<b>NEUWAGEN:</b>	
Verkaufszahlen in Einheiten	850
Neuwageneinheiten pro Verkäufer und Jahr (inkl. Verkaufsleiter)	75
<b>GEBRAUCHTWAGEN:</b>	
Verkaufszahlen in Einheiten	850
GW-Einheiten pro Verkäufer und Jahr (inkl. Verkaufsleiter)	145
Umschlag GW-Bestand pro Jahr	5,4
GW-Zukaufsquote	20 %
Leasingrückläufer	60 %
<b>ANZAHL DER MITARBEITER:</b>	
Gesamt	120
Auszubildende	39
Verkäufer	20
Mechaniker	24
Kfz-Meister	12
Teilvertriebsmitarbeiter	7
Verwaltungskräfte	18

**W**er als selbstständiger BMW-Händler im Großraum München überleben will, muss seinen Betrieb professionell aufgestellt haben. Neuwagen-, GW-Verkauf und After Sales müssen hier im Dunstkreis der weltgrößten BMW-Niederlassung einen perfekten Dreiklang bilden. Und im Kundenservice muss der Wunsch stehen, „etwas anders und vor allem besser zu machen“, wie es Marco Cervoni, Geschäftsführer vom Autohaus Spaett, in seinem Leitspruch formuliert.

## Platzhirsch im Münchner Nordosten

Mit seinen drei Standorten Ismaning, Freising und Erding dominiert der BMW-Vertragshändler bereits seit 1989 das nordöstliche Umland der bayerischen Landeshauptstadt. Am neuen Hauptsitz Ismaning, der seit 2006 die früheren Standorte Garching und Unterföhring ersetzt, entstand für die stolze Summe von rund 9 Mio. Euro ein modernes Kompetenzzentrum für Service und Verkauf.

Auf 6.300 m<sup>2</sup> Innenfläche werden nicht nur CI-gerecht Neuwagen von BMW, Mini und M-Automobile präsentiert, auch rund 70 Gebrauchte finden hier ihren Platz. Wei-

tere 100 GW können bei Bedarf auf der umliegenden Freifläche ausgestellt werden. Doch aufgrund der regen Nachfrage stehen zurzeit sämtliche Gebrauchtfahrzeuge im Trocknen, freut sich Salvatore Licari, Leiter Verkauf Gebrauchte Automobile. Der gelernte Kfz-Meister ist nach langjähriger Tätigkeit als Mechaniker und Serviceberater im Jahr 2000 in den GW-Verkauf gewechselt. Nach der Eröffnung des Standorts Ismaning übernahm er die Verantwortung für den gesamten GW-Bestand.

Rund 850 Gebrauchte und ebenso viele Neuwagen verkauft das Autohaus Spaett jährlich. Durch den hohen Leasinganteil im Neuwagenbereich, im Schnitt 60 Prozent, besteht das GW-Angebot zum größten Teil aus eigenen Leasingrückläufern. Zusätzlich ergänzt der 43-jährige Salvatore Licari sein Portfolio mit Dienstwagen des Herstellers, Buy Backs von Autovermietungen sowie Auktionsware aus speziellen BMW-Versteigerungen der Online-Plattform Autobid.

## Dienstleister für Fotoservice

Während Licari und seine fünf Mitarbeiter sich um den Einkauf der Gebraucht-



1



3



2



4

**Bild 1 und 2** Zurzeit können sämtliche Gebrauchtwagen in einer eigenen Halle untergebracht werden

**Bild 3:** Ausstellungsfläche mit Verkäuferarbeitsplatz für die Gebrauchtwagen mit Premium Selection-Zertifikat

**Bild 4** GW-Verkaufsleiter Salvatore Licari mit Mitarbeiter Florian Girstmair

fahrzeuge und deren Einpreisung sowie Weiterverwertung kümmern, haben sie für die Einstellung der Fahrzeuge im Internet den EDV-Dienstleister „AutoDo!“ engagiert. Deren Fotograf kommt meistens wöchentlich oder auf Abruf ins Haus. Anhand einer Fotoliste, die im AutoDo!-System auf Knopfdruck erzeugt wird, weiß er genau, welche Fahrzeuge für die Fotoerstellung bereitstehen, und kann diese selbstständig nach den festgelegten Standards der Reihe nach abarbeiten. „Wir benötigen dringend einheitliche und schöne Fotos“, erinnert sich Licari. „Jetzt haben wir endlich Fahrzeugaufnahmen, die zu unserem Autohaus und zu unserer Marke passen.“ Diese einheitlichen Foto-Standards, gepaart mit nützlichen werbewirksamen Informationen zu dem jeweiligen Fahrzeug (wie der Hinweis auf eine Sonderfinanzierung oder die grüne Feinstaubplakette) direkt auf den Bildern, sollten heutzutage selbstverständlich für jedes Autohaus sein.

Neben den zwölf Fotos pro Fahrzeug lässt das Autohaus Spaett auch den manuellen Abgleich der Serienausstattung von AutoDo! durchführen. Gerade bei

Fremdfabrikaten, wo man nicht über sämtliche Daten verfügt, möchte man Fehler und eine unnötige Falschdarstellung vor den Kunden vermeiden. Die Fotos werden vom Fotografen innerhalb eines Tages überprüft, bei Mängeln überarbeitet und ins System zu den passenden Fahrzeugdaten eingeladen. Über Nacht werden die Daten zu den gewünschten Börsen exportiert.

### Automatische E-Mail-Weiterleitung

Eine weitere Dienstleistung von AutoDo!, über die Licari zurzeit nachdenkt, ist das so genannte eMQS (eMail Quality System), welches das Lead Management verbessern soll. Hier werden eingehende Internetanfragen nach Börsen sortiert und direkt in das E-Mail-Fach des beteiligten Verkäufers weitergeleitet. Dieser erzeugt per Knopfdruck ein personalisiertes Angebot mit seinen Kontaktdaten, der Fahrzeugbeschreibung mit Bildern sowie Hinweise auf Alternativfahrzeuge aus dem Gesamtbestand des Autohauses. Mit einem Wiedervorlagesystem verwaltet der Verkäufer eigenverantwortlich seine Anfragen, wobei der Vorgesetzte sämtliche Vorgänge einsehen kann. Auf Wunsch bieten die umfangreichen Statistiken auch eine transparente Erfolgskontrolle der Verkaufsmannschaft.

Doch aktuell sind solche Kontrollmaßnahmen beim Autohaus Spaett nicht nötig. Die durchschnittliche GW-Standzeit liegt bei gesunden 56 Tagen. Der jährliche Umschlagsfaktor des GW-Bestands beträgt 5,4. Nicht zuletzt mit Hilfe des Dienstleisters AutoDo! sieht sich Licari für wettbewerbsintensivere Zeiten gerüstet. ■