

Service Aktiv Plus

Der Servicebereich im Autohaus wird nach wie vor als sicherer und ertragreicher „Selbstläufer“ angesehen. Das hier brachliegende Marktpotenzial wird daher häufig nicht gezielt bearbeitet. Aufgrund der Entwicklung in der Automobilbranche und dem veränderten Kundenverhalten wird es jedoch in Zukunft immer schwieriger werden, die Werkstätten ohne eine aktive Bearbeitung des Servicemarktes auszulasten.

Mit *Service Aktiv Plus* erobern Sie neue Kunden, gewinnen ehemalige Kunden wieder zurück und Sie steigern den Umsatz bei Bestandskunden. Durch die modulare Struktur von *Service Aktiv Plus* können Sie je nach Bedarf zwischen den Bausteinen „Eroberung“, „Rückgewinnung“ und „Aktive Marktbearbeitung“ auswählen, um Ihren regionalen Servicemarkt gezielt zu bearbeiten. Oder Sie nutzen alle Bausteine. Damit Ihr Service auch in Zukunft ein sicherer Ertragsbringer bleibt.

Inhalte Modul Rückgewinnung:

Ziel des Moduls Rückgewinnung ist die Reaktivierung von privaten und gewerblichen Altkunden des Autohauses.

Zunächst führen wir eine Analyse Ihrer Kundendaten mit dem Ziel durch, die Datenbanken zu bereinigen und das Rückgewinnungspotenzial zu ermitteln. Im nächsten Schritt werden die ehemaligen Kunden kontaktiert, um Abwanderungsgründe zu erfragen und den Kunden die Leistungen des Autohauses mit Hilfe von speziellen Angeboten darzustellen. Dabei bedienen wir uns eines erprobten Angebotspools, aus welchem Sie auf Ihr Unternehmen abgestimmte Angebote auswählen können. Um die hohe Qualität der Betreuung und die Wertigkeit des Kunden zu unterstreichen, wird bei Bedarf auf Basis der ersten Kontaktaufnahme durch Ihr Fachpersonal bei den Altkunden nachgefasst.

Abschließend werten wir die Rückgewinnungsaktion nach Aufwand, Rückgewinnungsquote sowie Ertrag aus. Folgemaßnahmen werden mit dem Fachpersonal vereinbart und zur Kontrolle dokumentiert.

Ihr Nutzen:

- Sie erhalten detaillierte Daten zu aktiven und „verlorenen“ Kunden.
- Wir erarbeiten mit Ihnen konkrete und auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Rückgewinnungskonzepte und Maßnahmen.
- Sie erfahren, warum Kunden abgewandert sind und können reagieren.
- Um Ihr operatives Geschäft so wenig wie möglich zu stören, unterstützen wir Sie bei allen Schritten und übernehmen auch gerne die Qualifizierung der Daten.
- Sie erhalten eine Auswertung über den Erfolg der Maßnahme und strategische Ansätze für die Zukunft.

PlanConsult®



Erfolgsoptimierung