

LIEFERKRISE

Inzahlungnahmen erhöhen

Der Lieferengpass bremst aktuell viele Händler in ihrem Geschäft aus. Eine mögliche Maßnahme ist, die Inzahlungnahme-Quote zu erhöhen. Unser Experte gibt Tipps für den automatisierten Einkauf.

von Frank Fichert

Aufgrund der sicher noch einige Zeit andauernden Lieferverzögerungen im Neuwagenbereich und des langsam abgefischten Gebrauchtwagenmarktes gewinnt die Inzahlungnahme wieder an Attraktivität und rückt bei vielen Händlern erneut verstärkt in den Fokus.

Die Inzahlungnahme ist einer der wichtigsten Wertschöpfungspunkte und bleibt dennoch oft ungenutzt bzw. hinter ihren Möglichkeiten. Mit knapp über 50 Prozent im Neuwagen- und 44 Prozent im Gebrauchtwagenbereich wird hier noch unnötig viel Potenzial verschenkt (siehe DAT-Grafik rechts unten). Doch nicht jeder Kunde hat wirklich Lust, aufzupolieren, zu fotografieren und zu inserieren. Einige lassen sich von Freunden, Bekannten und Verwandten einreden, es sei clever, sein Fahrzeug selbst zu vermarkten, doch hat darauf eigentlich gar keiner Lust.

Die Mehrzahl der Kunden möchte es einfach, sicher und bequem haben. Nur ein kleiner Teil von ihnen ist unbequem und nimmt diese Mühen gern auf sich, um ggf. ein paar Euro mehr herauszuholen. Die überwiegende Mehrheit jedoch möchte keine „Was ist letzte Preis?“-Anru-

Die Mehrzahl der Kunden möchte es einfach, sicher und bequem haben.



Neuer AUTOHAUS next Videokurs!

Für mehr Planungssicherheit muss man Kunden gezielt steuern und dauerhaft binden. Wie Verkäufer genau diese Ziele erreichen können, verrät Frank Fichert im Videokurs: <https://next.autohaus.de/ecampus/83147>



AUTOHAUS next

VERKÄUFER MOTIVIEREN

- Ankaufende Verkäufer können aus dem Vorlauf heraus verkaufen.
- Eine breitere Käuferschicht wird angesprochen, was die Chancen auf Zusatzgeschäfte erhöht.
- Je mehr Fahrzeuge eingekauft werden, umso mehr lassen sich verkaufen.
- Den Verkäufer winkt eine höhere Provision durch zusätzliche Erträge (Fahrzeug, Finanzierung etc.).
- Ggf. gibt es noch eine separate Leistungsprämie für den Ankauf/eine hohe Inzahlungnahme-Quote.

fe und kein Verhandeln am Bordstein, während die Nachbarschaft zusieht. Außerdem will oder kann sich nicht jeder eine Mobilitäts- oder Finanzierungslücke leisten. Gefragt ist hier die Initiative der Verkäuferinnen und Verkäufer, denn nicht jeder Kunde traut sich, nach einer möglichen Inzahlungnahme zu fragen, oder ist unsicher, was er seinen Freunden, Bekannten, Verwandten erzählen soll, wenn er sein Fahrzeug entgegen ihren Ratschlägen doch in Zahlung gibt.

Das Problem

Wenn Verkäufer ihre Kunden nicht auf eine mögliche Inzahlungnahme anspre-

chen, liegt das nicht nur an ihnen und ihrer Einstellung dazu – es liegt oft auch am mangelnden Fokus in den Unternehmen. Wenn ein solches Thema immer wieder nur dann in den Fokus gerückt wird, wenn man mit dem Rücken zur Wand steht, wird die Mehrzahl der Verkäufer einfach nur abwarten, bis der Sturm sich wieder gelegt und sich die ganze Situation etwas beruhigt hat. Der wirkliche Wille, hier mehr zu erreichen, wird so nicht geweckt. Wenn die Inzahlungnahme allerdings genauso zum erforderlichen Standard gehört wie etwa der Verkauf von Fahrzeugen oder Finanzierungs- und Leasinganteilen und wenn der persönliche Nutzen und die Herangehensweise klar sind, dann erhöhen Sie Ihre Quote und gelangen ganz automatisch an mehr Ware, die Sie zum Beispiel weitervermarkten können.

Klarer persönlicher Nutzen

„Wir müssen mehr Fahrzeuge in Zahlung nehmen!“ – „Okay – und was habe ich davon?“ Wenn uns nicht bewusst ist, welche Auswirkung und welchen Nutzen eine Sache für uns hat, werden wir nicht ins Handeln kommen. Das kennen Sie aus dem Verkauf: Ist dem Kunden der Nutzen nicht klar und hat er kein gutes Gefühl bei der Sache, wird er nichts kaufen.

Genauso ist es auch hier: Ihre Verkäuferinnen und Verkäufer müssen für sich einen Sinn erkennen. Sprechen Sie Ihr Team auf die Notwendigkeit einer hohen

Inzahlungnahme-Quote an. Ihr Team muss erkennen, dass dies nicht nur aktuell eine Notwendigkeit, sondern grundsätzlich wichtig und wertvoll für das Unternehmen und für sie selbst ist.

Dinge, die zum Standard gehören, werden seltener in Frage gestellt. Erst wenn Sie selbst den Fokus auf eine hohe Inzahlungnahme-Quote legen, Ihren Verkäufern deren Nutzen vermitteln, sie in die Zielerreichung mit einplanen sowie regelmäßige Erfolgschecks durchführen – erst dann wird das Auf und Ab aufhören und werden Diskussionen und Ausreden der Vergangenheit angehören.

Einstellung und Herangehensweise

Laden Sie Ihre Verkäuferinnen und Verkäufer ein, einmal ehrlich mit Ihnen darüber zu sprechen, was sie davon abhält, mehr Fahrzeuge in Zahlung zu nehmen, und analysieren Sie dann gemeinsam die Gründe. So erfahren Sie, wie Ihr Team darüber denkt und welche Hürden und Hindernisse sie ggf. (unbewusst) selbst aufbauen. Manch einer sah es bisher vielleicht nicht als seine Aufgabe, ein anderer freut sich jedes Mal so sehr über den Verkauf, dass er vergisst, die Möglichkeit des Ankaufs anzusprechen, und wieder ein anderer glaubt vielleicht, dass der Kunde schon etwas sagen würde, wenn er sein Fahrzeug eintauschen wollte.

Wenn Ihrem Team bewusst ist, dass eine Inzahlungnahme für beide Seiten von Vorteil ist (Kunde und Verkäufer), sie zu

FAHRPLAN 2022

In seinem „Fahrplan 2022“ – einer Art Handlungsempfehlung für den Autohandel – gibt Frank Fichert Praxis-Tipps, wie Sie...



- ... sofort und dauerhaft an Ware gelangen
- ... mit der Kaufzurückhaltung ihrer Kunden umgehen
- ... Klarheit & Fokus für sich gewinnen
- ... schnell & immer wieder an kaufwillige Kunden gelangen
- ... ihren Mitarbeiter*innen mehr Sicherheit & Perspektive geben



Einfach QR-Code scannen und kostenlos herunterladen!

www.sales-quality.de/
www/fahrplan-2022/

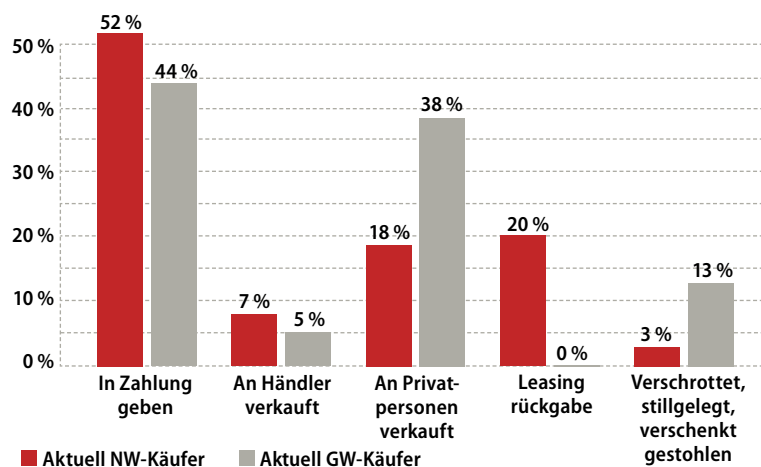
100 Prozent ihre Kunden darauf ansprechen, die Argumente, die für eine Inzahlungnahme sprechen, „sitzen“ und sie auf Augenhöhe mit ihren Kunden agieren, dann verbessert sich ihre Inzahlungnahme-Quote zusehends.

„Augenhöhe“ bedeutet hier u. a., dass ich als Verkäufer vor der Begutachtung des Fahrzeugs die Preisvorstellung des Kunden in Erfahrung bringe, weiß, wie ich diese ggf. auf ein realistisches Maß eindämme, und vermeide, mich in eine schlechte Lage zu bringen, indem ich einem Ankauf vorbehaltlich des Versuchs des Eigenverkaufs durch den Kunden gar nicht erst zustimme. ■



Frank Fichert ist Verkaufstrainer, Berater und Redner für die Automobilbranche. Zuvor war er selbst über 17 Jahre als Einkaufs- und Verkaufsleiter Pkw, Markenverantwortlicher Teamleiter Verkauf sowie als Neu- und Gebrauchtwagenverkäufer tätig.
www.sales-quality.de
www.sales-quality.de/youtube

ABNEHMER DES VORWAGENS DER PKW-KÄUFER 2020



Basis: Vorbesitzkäufer

Die Inzahlungnahme ist eine der wichtigsten Wertschöpfungsoptionen und bleibt dennoch oft ungenutzt bzw. hinter ihren Möglichkeiten. Mit knapp über 50 Prozent im Neuwagen- und 44 Prozent im Gebrauchtwagenbereich wird hier noch unnötig viel Potenzial verschenkt (Quelle: DAT).