

AUTOHAUS online / Nachrichten / Handel /

Zwei Drittel der Autoverkäufer machen lustlosen Job

11.02.2011



Share |

(43)

Umfrage



Wissen, Können, Wollen: Einer Studie zufolge gelingt nur vier von zehn Autoverkäufern der "Dreisprung des Verkaufserfolges".

Zwei Drittel der Autoverkäufer machen lustlosen Job

Die Verkaufsleiter im deutschen Autohandel attestieren ihrem Personal mehrheitlich "Dienst nach Vorschrift". Wie aus einer repräsentativen Studie der Managementberatung 2hm & Associates in Mainz hervorgeht, verdient sich nur ein Drittel der Verkäufer von ihren Vorgesetzten das Prädikat "voll und ganz motiviert". In der jetzt veröffentlichten Analyse wurden die psychologischen Erfolgstreiber im Autoverkauf unter die Lupe genommen, dazu befragte das Unternehmen 400 Verkaufsleiter in großen und kleinen Kfz-Betrieben.

Die Motivation ist dabei nur ein Baustein für den Verkaufserfolg. Laut Studie fehlt es den Verkäufern vor allem an Wissen über die Kundenbedürfnisse (61 Prozent) und am nötigen Können im Umgang mit dem Käufer (57 Prozent). In 46 Prozent der Fälle sei mangelnde Motivation für schlechte Leistungen verantwortlich, hieß es.

Den Angaben zufolge ist für mehr als 90 Prozent der Verkaufsleiter das Wissen, Können und Wollen besonders relevant für ein exzellentes Kundengespräch. Jedoch gelinge dieser "Dreisprung des Verkaufserfolges" lediglich 40 Prozent der Verkäufer. Zwischen den Erwartungen der Kunden und der Erfüllung dieser

Erwartungen durch das Personal in den Verkaufsräumen klappe somit eine Lücke.

In Autohäusern werde immer noch zu wenig beachtet, dass es einen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter und der der Kunden gibt, erklärt 2hm-Experte Hans Herrmann. Zufriedenes Personal sei hoch motiviert und somit in der Lage, die Kunden zu begeistern. Zwar sei die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit in vielen Unternehmen mittlerweile Standard, die Ergebnisse würden aber kaum positiv umgesetzt.

Offene Kommunikation gefragt

Herrmann: "Die Verkaufsleitung muss den Verkäufern Respekt und Vertrauen entgegenbringen, sie muss diese wertschätzen." Er empfiehlt Autohäusern, eine Unternehmens- und Wertekultur zu entwickeln, in der die Belegschaft eine zentrale Komponente zur Erreichung der Unternehmensziele darstellt. Dabei seien offene Kommunikation und Transparenz über die geschäftliche Entwicklung gefragt. "Wesentliche Voraussetzungen für nachhaltige Veränderungen sind: Ein langer Atem, eine echte Dialogbereitschaft und eine gehörige Portion Mut, sowohl auf Seiten der Mitarbeiter als auch im Management", betont der Berater. (rp)

Copyright © 1998 - 2011 AUTOHAUS online

(Foto: ZDK)

 Gefällt mir 31

 Tweet 5

WEITERE INFORMATIONEN

Verwandte Themen

- // Detailwissen top, Kreditberatung flop
- // Frauen überzeugen beim Autoverkauf
- // iPad als Verkaufstool für Autohändler

KOMMENTARE ZUM ARTIKEL

15. Februar 2011 13:58

mm meint:

Ich bin Autoverkäufer.....

Ich bin für jeden gerne Psychiater, Detektiv, Anwalt, Seelsorger und Mutter Teresa. Gerne helfe ich beim Abbau langfristig aufgestauter Aggressionen.

Ich ernähre mich buchstäblich von Druck von allen Seiten, falschen Anschuldigungen und Beleidigungen und bin mental darauf angewiesen, komplett von Allen runtergeputzt zu werden. Schließlich habe ich dem Kunden das Auto nicht nur verkauft, sondern ich habe es auch konstruiert, zusammengebaut, lackiert, finanziert, versichert und kaputt gemacht.

Ich bin in der Lage, gleichzeitig drei Telefonate anzunehmen, eine Bestellung aufzunehmen, dabei eine E-Mail zu verschicken und die komplette Ausstattung eines vor fünf Jahren ausgelieferten Fahrzeugs auswendig aufzusagen. Ganz nebenbei kann ich zwei Kollegen Auskünfte erteilen, die Auslieferung von drei Fahrzeugen koordinieren, die Einhaltung aller Termine sichern und ein Leasingangebot erstellen.

Ich besitze die Fähigkeit, die Kunden am Telefon auch nach mehreren Jahren an der Stimme zu erkennen und mittels meinen außergewöhnlichen Talenten die Wünsche des Kunden in Bezug auf das gewünschte Fahrzeug, Baureihe, Farbe, Motorisierung und Ausstattung zu erkennen, ohne daß er mir diese mitteilen muss.

Ich erkenne den Anspruch an einen guten Verkäufer an, daß wenn der Kunde einen Termin für Mittwoch hat, klar ist, daß er eigentlich viel lieber Donnerstag gekommen wäre und natürlich auch kommt - wobei ich selbstverständlich auch am Freitag und Samstag zur selben Zeit zur Verfügung stehe.

Ich habe jedes erdenkliche Auto schon mal über längere Zeit privat gefahren und beim Zusammenbau aller dieser Autos assistiert. Aus diesem Grunde habe ich natürlich die Baupläne und Bedienungsanleitungen aller aktuellen und aller älteren Modelle bis Baujahr 1948 im kopf und ich weiß zu jedem erdenklichen Fehler mindestens drei verschiedene Möglichkeiten, diesen zu beheben. Die verbale Beschreibung eines Fehlers genügt und führt somit automatisch zur Lokalisierung des defekten Teils.

Ich bin alleinverantwortlich für nicht erfolgte Rückrufe unseres Servicebereichs und unseres Teiledienstes, für die telefonische Nichterreichbarkeit der Bank, des Mietwagenunternehmens oder der Versicherung, für jeden Fehler am Fahrzeug, für die permanent schlechte Wirtschaftslage, für die aktuelle Bundesregierung, für die letzten Bundesligaergebnisse und natürlich für das schlechte Wetter.

Ich kann singen, schauspielern und tanzen, ersetze nicht nur den Infoschalter, sondern auch Post, Telefonauskunft und Internet. Ich kenne keine freien Tage und arbeite sehr gerne so gut wie unentgeltlich - am liebsten nach 19.00 Uhr oder Samstagnachmittags. Persönliche Freizeit ist für mich schier unerträglich und Freunde, Verwandte und Hobby oder gar ein intaktes Familienleben stören mich nur.

Kurz, ich bin Autoverkäufer.

15. Februar 2011 11:46

Dieter M. Hölzel meint:

Sehr verehrte Frau Hellmann !

Der Philosoph sagte;die Fackel der Wahrheit durch die Menge zu tragen, ohne Jemandem den Bart zu verbrennen, ist ein schwieriges Unterfangen.

Menschen sind wie sie sind, andere haben wir nicht, daher ist zu bedenken, dass die Diskussion nicht eskaliert und die VKLs nicht die " Verachtung " derer trifft, die gemeint waren.

Wenn Sie mich, verehrte Frau Hellmann, gar mit Marc Aurel in Verbindung bringen, so ist es der Ehre zu viel, dennoch freue ich mich über Ihren Kommentar und grüße via Internet.

15. Februar 2011 11:26

Verkäufer meint:

Jetzt wurde mal wieder ein Institut beauftragt, Leistungsbreitschaft und Qualität zu messen, Glückwunsch. Ich bin seit 25 Jahren einer dieser Autoverkäufer, der in der Fachpresse und von den Herstellern anonym getestet und beurteilt wird.

Ich wurde geprüft, qualifiziert und zertifiziert. Meine Arbeitszeit beginnt um 8 Uhr am Morgen und endet in der Regel gegen 18.30 Uhr, Samstags erlaube ich mir schon um 14 Uhr ins Wochenende zu gehen.

Ich frage mich, warum gibt es keine objektive Beurteilung meines Berufes? Nein, es ärgert mich schon lange nicht mehr wenn Unwissende über mich und meine Kollegen urteilen, wenn Theoretiker bei den Herstellern Aqisitionsmaßnahmen entwickeln die in der Praxis nicht umsetzbar sind. Ich kann auch nur mit dem Kopf schütteln wenn uns unsere Kundeninformationssysteme tägliche Pflichtkontakte abverlangen,bei deren Bearbeitung niemand von uns einen klaren Kopf für neue Interessenten oder eine Bedarfsanalyse hat.

Lustlosigkeit und fehlende Motivation vor zu werfen ist natürlich der einfache Weg. Aber ich gebe die Hoffnung nicht auf, das es bei irgend einem Hersteller oder auch Impoteur in Deutschland einen hellen

Kopf gibt, der hier die Zeichen der Zeit erkennt und durch neue Denkanstöße den richtigen Weg auf zeigen wird.

43 Leserbriefe (Anzeige 1 bis 3)

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

| 11 | 12 | 13 | 14 | 15

DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN



Fingierter GW-Verkauf endet tödlich

Ein 17-jähriger Münchner ist in Fulda bei einer vermeintlichen Übergabe eines VW-Busses erschossen worden. Der... **mehr**



Geldanlage in Erneuerbare Energien:

Mindestanlage nur 100 Euro + Laufzeit ab 3 Jahren möglich + Zinsen aktuell 8% p.a. + über 29.000 zufriedene Anleger... **mehr**

 ANZEIGE



Stadler gegen Kaufanreize für Elektroautos

Nach Ansicht des Audi-Chefs ist es zuerst vor allem entscheidend, in die Ausbildung von Fachkräften zu investieren,... **mehr**



Penske gibt Smart-Vertrieb in USA ab

Die US-Amerikaner lassen den Zweisitzer bislang links liegen. Der bisherige Importeur Penske konnte das Steuer... **mehr**

 powered by plista