

Auslastung



Kennzahlen für:

- Werkstatt
- Spenglerei
- Lackiererei
- Aufbereitung

Einschätzung für:

- Admin
- Dispo
- Lager
- Marketing
- Verkauf
 - NW
 - GW

AI/KI Kalender



- Wie führen Sie aktuell den Werkstatt-Kalender

- Werkstatt
- Spenglerei
- Lackiererei
- Autoaufbereitung
- Räderumstecken (Herbst)

- Integration in DMS & ERP

- Auswertungen und Analysen
 - Planabweichung
 - Auslastung
 - Produktivität
 - Leistungsgrad

- Gibt es weitere, zentrale Kalender auch für

- Kundentermine Verkauf
 - Probefahrten
 - Fahrzeugübergaben
- Status Dispo NW
- Abwesenheiten
 - Urlaub
 - Schulung
- Interne Planung
 - Marketing & Events
 - Meeting & Besprechungen
 - Audit-Planung
- Prüfungsvorgänge
 - Geräte, Equipment
 - Auffrischkurse MA

Newsletter



- Gibt es derzeit einen regelmäßigen Newsletter?
 - Jenseits von Neuvorstellungen, Events etc.
 - Einfach aus dem Autohaus – gerne auch mit konkreten Angeboten – berichten
- Wie oft pro Monat / pro Jahr?
 - An- und Abmeldung erfolgen digital?
 - Alles gem. DSGVO?
- Wer ist dafür verantwortlich?
 - Wie ist der Entscheidungsprozess über Inhalte?
 - Aus allen Abteilungen?
 - Welchen Aufwand bedeutet ein Newsletter?
 - Layout, Zielgruppe, Adressen → Erstvorschlag
 - Besprechung: Freigabe oder Änderungswünsche
 - Versand
 - Nachbearbeitung
- Welche Nachbearbeitung erfolgt regelmäßig?
 - Wäre hier mehr sinnvoll?

Winterräder



- Wie viele Garnituren haben Sie eingelagert?
- Haben Sie zusätzliche/reservierte Wechseltage?
- Sind die zusätzlichen Telefonate im Herbst eine Belastung?
- Sind manchmal Kunden verärgert, weil sie nicht durchkommen und somit keinen Wunschtermin buchen können?
- Haben Sie eine Vorbereitungsliste für den folgenden Tag?
 - Wie wird diese erstellt?
 - Werden automatisch Schlüsselanhänger erstellt?
- Wo liegt der Engpass beim Räderwechsel selbst?
 - Finden – holen – ins Lager bringen
 - Kunden, die zu früh / spät kommen
 - Waschstraße (Zusatzleistung)
- Wie erfolgt die Dokumentation der Räder?
 - Wie und wann erfolgt die Verkaufsoffensive für Räder, die ersetzt werden müssen?

NW Anlieferung



Aviso

- Kommt ein Aviso für jede Anlieferung?
 - In welcher Form?
 - Von wem?
 - Wie zuverlässig?
- Was passiert damit?
 - Kunde wird informiert?
 - Autoaufbereitung wird eingeplant?

Anlieferung

- Wer prüft die Korrektheit?
 - Ausstattung der NW
 - Allfällige Transportschäden
- Wie erfolgt die Dokumentation?
 - Fotos
 - Checkliste
- Wie ist der Prozess der Mängelrüge definiert?

Bewertungen



KRITISCH oder NEGATIV

- Wie rasch erfolgt heute eine Reaktion?
 - ` Was erwartet der Kunde?
- Wer ist zuständig?
 - Sind genügend Ressourcen dafür vorhanden?
 - Wird die Aufgabe gerne erledigt?
- Skills der MA
 - Sind die Formulierungen individuell genug
 - Oder nur Copy & Paste, weil keiner genügend Zeit hat

NEUTRAL oder POSITIV

- Bedanken Sie sich für eine solche Bewertung
 - Welche Reaktionszeit

Bei einer negativen Bewertung:

- Die Ursache wurde behoben!
- Wird der Kunde gebeten, die Bewertung zu ergänzen?
 - Auf die Behebung hinzuweisen

Auftragsfreigabe



- Wie oft müssen Zusatzarbeiten vom Kunden freigegeben werden?
- Wieviel Zeit beansprucht diese Arbeit?
- Wer ist dabei involviert?
- Was ist der größte Nachteil, wenn die Freigabe nicht fristgerecht eingeholt werden kann?
- Kommt es manchmal bei der Abholung oder Rechnungserläuterung zu Diskussionen?
- Falls die Arbeiten nicht freigegeben werden und der Schaden sicherheitsrelevant ist – wie wird dann vorgegangen?

Probefahrt



- Wird eine Probefahrt als wichtiges Instrument im Verkaufsprozess angesehen?
 - Importeur
 - Autohaus
 - Verkäufer
- Werden genügend Probefahrten vereinbart?
 - Wären mehr Probefahrten besser?
- Wann vereinbaren Verkäufer eine Probefahrt mit einem Interessenten?
 - Es wird zu 100% angeboten, weil es der größte Hebel ist
 - Nur wenn der Kunde darauf besteht, weil der interne Prozess sehr mühsam ist
- Was wünscht sich ein Verkäufer?
 - Eine Assistentin, die mit Interessenten die Termine vereinbart und dann auch gleich alle internen Absprachen regelt, dass alles klappt?
 - Einfach mehr Fahrzeuge verfügbar, dann klappt das schon.
 - Wer trägt die Kosten wenn die größere Anzahl nicht genutzt wird?

GW-Angebot



- Wird der GW-Mix durch aktive Zukäufe optimiert?
- Nach welchen Regeln erfolgt diese Optimierung?
 - Gibt es einen optimalen Mix?
 - Alter, Preis, Marke, Segment, Antrieb etc.
 - Wie oft wird dieser Mix evaluiert
- Wo sind typische Quellen für Zukäufe?
- Erfolgt eine gesonderte Margenauswertung?
 - Zugekaufte GW vs. über NW-Verkauf

GW Marketing



- Werden Online-Plattformen als wichtiges Instrument für den erfolgreichen GW-Verkauf angesehen?
- Welche Plattformen sind aktuell / zukünftig wichtig?
 - GW-Plattformen für Endkonsumenten
 - GW-Plattformen für B2B Verkäufe
 - Regionale Plattformen
 - Social Media
- Welche Vorgaben gibt es für die Erstellung der Bilder?
 - Wer ist dafür zuständig?
 - Welchen Aufwand pro GW bedeutet das?
- Wie werden die Texte für jeden GW erstellt und wer ist dafür zuständig?
 - Ausstattungsmerkmale
 - Besondere Hervorhebungen
 - Headline
- Wie lange dauert es, bis ein GW durchgängig online angeboten wird?
 - Bevor das Auto zurückgegeben wird
 - Mit dem Eintreffen des GW im AH
 - Nach sorgfältigem Check und notwendiger Aufbereitung
- Wie oft werden Bilder und Text abgeändert, um das Auto wieder interessant zu machen?
- Soll der Kunde zum konkreten GW einen Termin ausmachen können? Auch außerhalb der Öffnungszeiten?
- Wie erfolgt die Einpreisung
 - Vergleich über Plattformen
 - Suche vergleichbarer Fahrzeuge
 - Hoch beginnen und ggf. nachlassen
- Wer ist für die Einpreisung verantwortlich
- Können die Preise mit konkreten Vergleichen zu Marktteilnehmern gut argumentiert werden?

Schadensmeldung



Recruiting



- Suchen Sie qualifizierte MitarbeiterInnen?
 - Wie viele ca pro Jahr?
- Auf welchen Plattformen wird Suche ausgespielt?
 - Karriere – Seiten
 - Social Media
 - Regionale Seiten
- Sind Sie mit dem Suchergebnis zufrieden?
 - Anzahl Bewerber
 - Qualität der Bewerber im Vergleich zu Ihrem Bedarf
- Wie sortieren Sie nicht geeignete Bewerber frühzeitig aus?
 - Wie rasch schreiben Sie eine Absage?
 - Ist der Absagetext individuell und wertschätzend?
- Welchen Prozess zur Evaluierung geeigneter Bewerber haben Sie?
 - Wie rasch werden Termine vereinbart?
 - Springen KandidatInnen genau in dieser kritischen Phase manchmal ab?
- Von der Entscheidung bis zum ersten Arbeitstag
 - Welche Kommunikation bauen Sie auf?
 - Welche Vorabinfos bekommt der zukünftige Mitarbeitende?
 - Haben Sie spezielle Maßnahmen, um ein spätes Abspringen zu minimieren?

Intranet



- Sind alle Teams bei den wichtigsten Themen auf demselben Wissensstand?
 - Welche Form der MA-Info haben Sie heute?
 - Wer ist dafür zuständig?
 - Wieviel Aufwand bedeutet diese Arbeit pro Woche?
 - Wie ist die Datensicherheit geregelt – insbesondere bei MA, die das Unternehmen verlassen?
 - Gab oder gibt es Beschwerden?
„Wir werden nie rechtzeitig informiert!“
- Gibt es ein zentrales System für besonders wichtige Informationen, die eher stabil bleiben?
 - Krankmeldung, Urlaubsantrag, Abwesenheit Schulung, Fenstertage
 - Reklamationsabwicklung
 - Vorgaben zur Lead-Bearbeitung
 - Schlusssdienst im Autohaus
 - Zuständigkeiten bis zum Organigramm
 - Telefon und Mailverzeichnis
 - Wo finde ich was – die vielen Kleinigkeiten

OP-Liste



- Wie regelmäßig wird ein Mahnlauf gestartet?
- Wird das vom ERP-System automatisch angestoßen?
- Welche Schritte sind dafür notwendig?
- Kann die Mahnstufe mit einem Kommunikationspfad gekoppelt werden?
 - Mail, Post, eingeschrieben, RA
- Können per Mail auch die relevanten Rechnungen als PDF mitgeschickt werden?
 - Rückfragen minimieren: „Ich habe Rechnung nicht bekommen“
- Sollen Rückmeldungen auf z.B. erste Mahnstufe automatisch von KI bearbeitet werden?
 - Soll auch eine Bezahlung in Evidenz genommen werden?
 - Wo liegt eine solche Evidenzliste heute?

Evaluierung



- Sind alle Unterlagen zentral verfügbar und auf Knopfdruck für jeden auffindbar?
 - Im Notfall
 - Bei einer Überprüfung
 - Wer hat Zeit, sich diesem Thema anzunehmen?
 - Regelmäßig
 - Auf Zuruf
 - Im konkreten Notfall
 - Wo werden die „Beweise“ gesammelt, um bei Bedarf rasch verfügbar zu sein?
- Arbeitsplätze und Tätigkeiten erfassen
 - Gefährdungen identifizieren
 - Risiken bewerten und priorisieren
 - Schutzmaßnahmen festlegen
 - Maßnahmen umsetzen und dokumentieren
 - Mitarbeiter unterweisen
 - Evaluierung regelmäßig aktualisieren