

BRV Erstkontakt Checks E-Mail

Antwortzeiten und Antwortqualität bei ausgewählten
Reifenpartnern

MysteryMails

Mit MysteryMails werden Informationen erhoben, die der Qualität des Mailkontakts dienen. Neben der generellen Prüfung auf Antwort und Antwortgeschwindigkeit können MysteryMails hinsichtlich Freundlichkeit, Fachkompetenz, Beratungsqualität & Abschlussverhalten ausgewertet werden.

Mit MysteryMails können Verbesserungen im Mailkontakt erwirkt werden, die auf Kundenzufriedenheit, Kundenorientierung, Kundenservice und Servicequalität auswirken.

Testdesign

Versand von 99 Erstkontakt Checks per E-Mail

- **Text der Anfragemail:**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich wollte meine Sommerreifen montieren, jedoch sagte mir mein Nachbar, die sind ja schon abgefahren. Er empfahl mir direkt Ganzjahres-Reifen. Können Sie mir welche in 195/60R15 88H anbieten?

Vielen Dank schon jetzt für Ihre kurze Rückantwort.



Fragestellung

Versand v

▪ Text der Anfrage E-Mail:

Sehr geehrte Damen und Herren,
Ich wollte meine Sommerreifen montieren, jedoch sagte mir mein Nachbar, die sind ja schon abgefahren. Er empfahl mir direkt Ganzjahresreifen. Können Sie mir welche in 195/60R15 88H anbieten?
Vielen Dank schon jetzt für Ihre kurze Rückantwort.

Warum will der Kunde es selber machen?

Wieso meint der Nachbar, die Reifen sind abgefahren?

Alle vier?

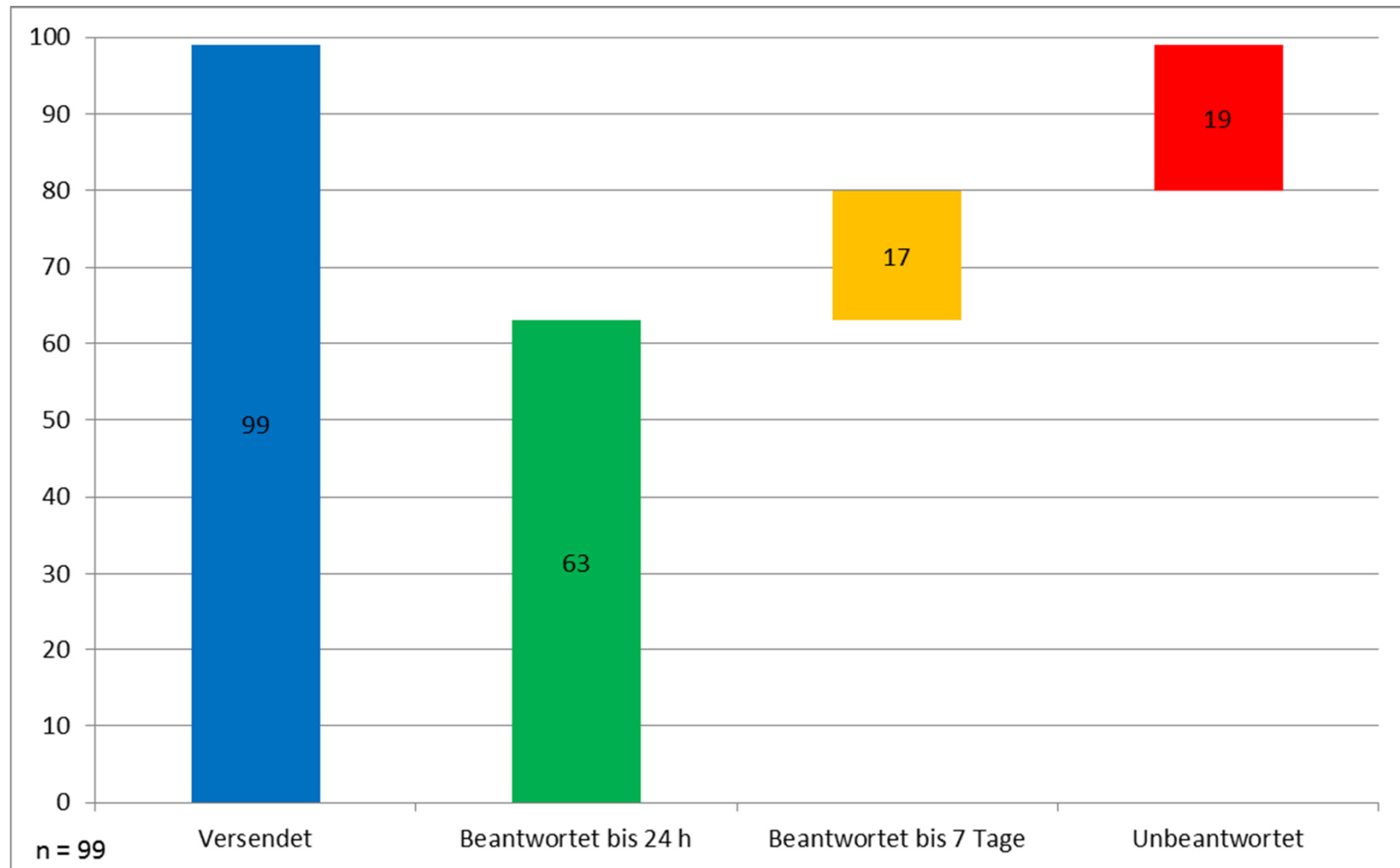
Warum Ganzjahresreifen?

Wie kann der Kunde gut beraten und gebunden werden?

Quantitative Bewertung



Quantitative Bewertung



Quantitative Bewertung

- Zwei mal wurde nur der Reifenpreis ohne Montage, Altreifenentsorgung und MwSt. kommuniziert
- Einer E-Mail hing kein Angebot an
- Angebotene Reifen lagen inkl. Montage im Schnitt bei 381,35 €
 - Min: 260,00 €
 - Max: 512,00€

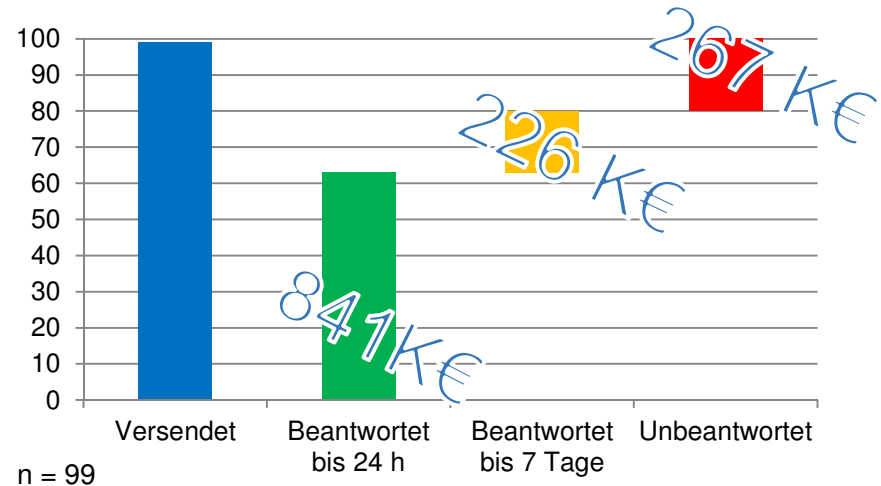
Der Preis innerhalb einzelner Gruppen variierte ebenfalls.

- Drei mal wurden Zusatzleistungen angeboten:
 - Reifengarantie entgeltlich
 - Reifengarantie unentgeltlich
 - Partnerkarte mit 5 % Rabatt

Quantitative Bewertung

Umsatzpotentiale:

- ~ 3.500 Verkaufsstellen im Verband
- Potential Ø 381,35 €
=> Potential aller Mitglieder **1.334.725 €**



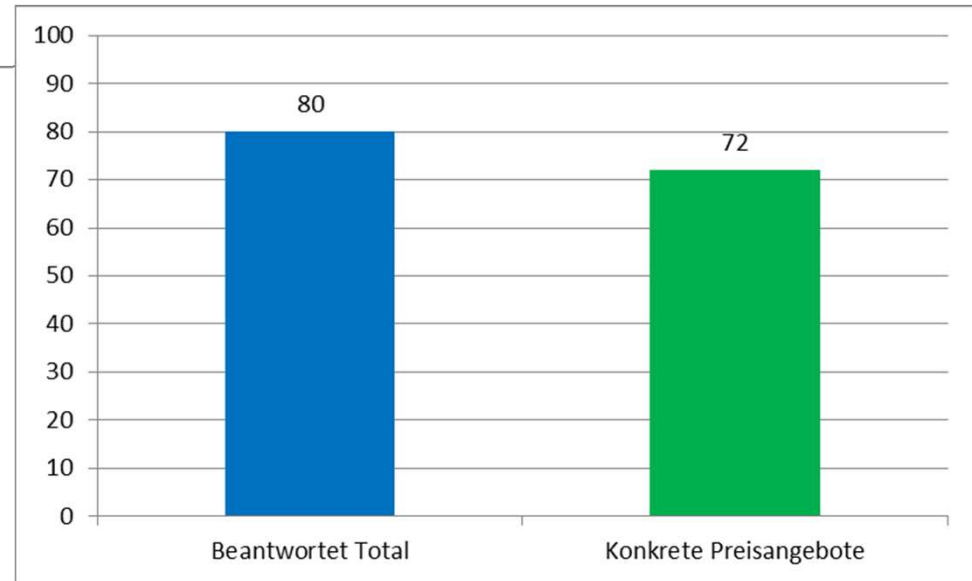
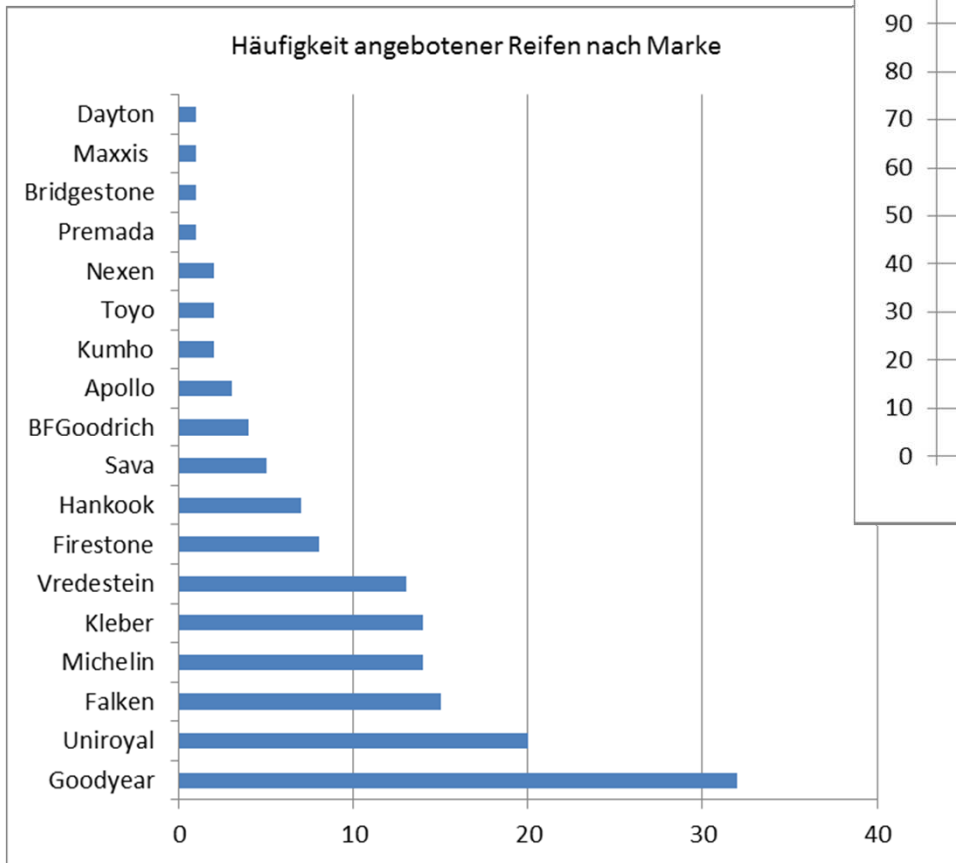
- Beantwortet < 24 h: 840.876,75€
- Beantwortet > 24 h < 7 Tage: 226.903,25€
- Unbeantwortet: 266.945,00€

- **20% oder 266.945 € bleiben alleine aufgrund der fehlenden Antwort liegen!**

Qualitative Bewertung



Qualitative Bewertung

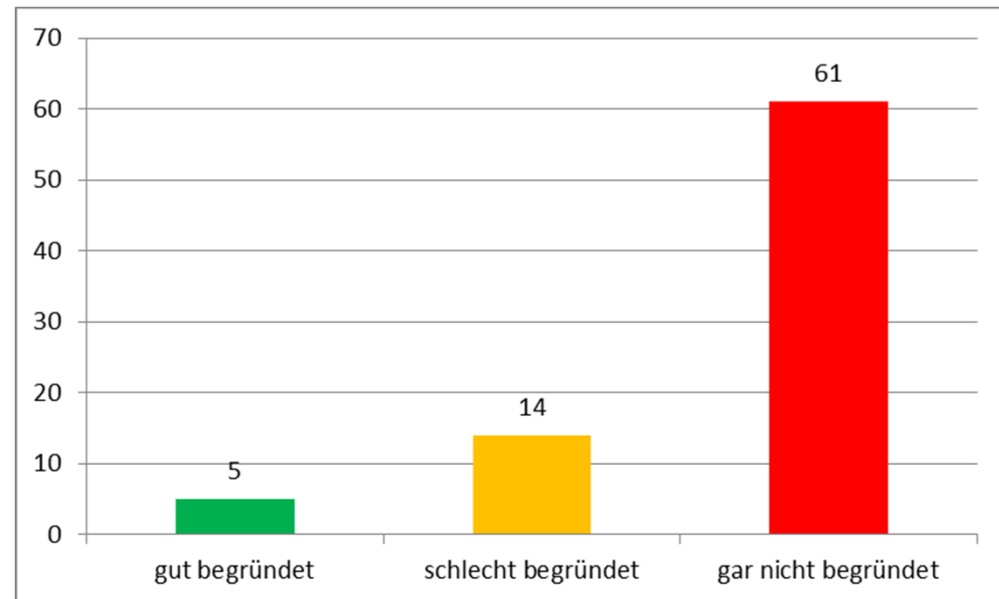


- Es werden zwar konkrete Angebote gestellt, diese aber zu häufig über Billig- oder Zweitmarken

Qualitative Bewertung

Die meisten beantworteten Mails enthielten keine Begründung/ Argumentation zum vorgeschlagenen Reifen:

- 5 Antworten waren aufgrund der Argumentation sehr gut
- In 14 Antworten wurde zumindest die Reifenwahl kommentiert
- In 61 Antworten erfolgte keine Begründung zur Reifenwahl



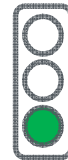
So sollte es nicht sein....

- In lediglich 19 Fällen erfolgte eine Begründung für angebotene Reifen, z. B:
 - „gut und günstig“
 - „Sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis“
 - „Nicht zu empfehlen für Vielfahrer“
 - „Bei einer niedrigen Jahreskilometerleistung wäre der Falken ausreichend, ansonsten kann man den Hankook bzw. Goodyear empfehlen dadurch diese Premiumfabrikate sind!“



...und so sollte es sein

- Die Aussage ihres Nachbarn würde ich gerne hinterfragen, da man nicht pauschal sagen kann, dass Ganzjahresreifen besser sind.



Diese Art Reifen lohnt sich nur bei einer jährlichen Fahrleistung von max. 10.000km (besser weniger), da diese Reifen im Sommer natürlich schneller verschleifen als ein Sommerreifen. Es ist außerdem wichtig, auf was für einem Fahrzeug Sie die Reifen fahren und wo Sie damit fahren. Es gibt europäische Länder in denen sind Ganzjahresreifen mittlerweile nicht mehr erlaubt!

Und am wichtigsten ist natürlich der Sicherheitsaspekt, denn ein solcher Reifen ist nie so gut wie ein entsprechender Saison-Reifen.

Im Sommer haben Sie mit einem Ganzjahresreifen längere Bremswege und schlechteres Kurvenfahrverhalten und im Winter haben Sie damit deutlich weniger Traktion und längere Bremswege.

Das ist gut!

- „In unserer Region sind Ganzjahresreifen allerdings nicht zu empfehlen. Dies können wir auch jederzeit gerne in einem Gespräch klären.“ (bei übermitteltem Angebot)

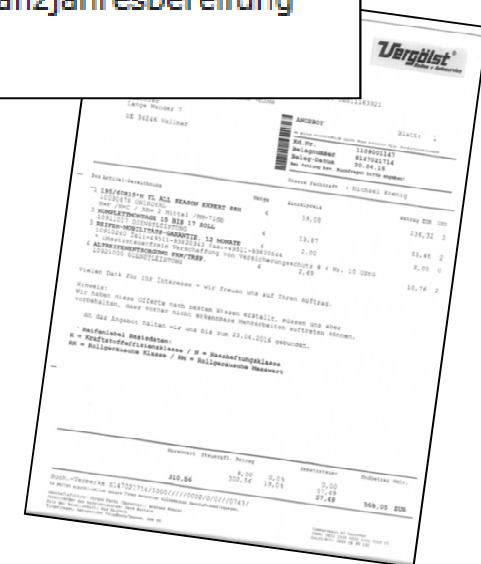


Guten Morgen Herrr Taschler,

anbei Angebot über Ganzjahresreifen.

Bei einer Beratung vor Ort, kann ich Ihnen noch die Vor und Nachteile einer Ganzjahresbereifung erklären.

Beantwortungszeit: < 22h



...and the Winner is

Beantwortungszeit: < 1h

Sehr geehrter Herr Taschler,

wir bedanken uns für Ihre Anfrage und Ihr Interesse an unserem Unternehmen.

Als Anlage übersenden wir Ihnen die gewünschten Informationen. Fehlt Ihnen zur Darstellung des PDF Dokumentes eine geeignete Software, steht Ihnen diese unter <http://www.adobe.de/products/acrobat/readstep2.html> zum kostenfreien Download zur Verfügung.

Über weitere Produkte oder Dienstleistungen informieren wir Sie jederzeit gerne bei einem persönlichen Gespräch. Zur Vereinbarung eines Montagetermins können Sie unsere Online-Terminvereinbarung unter www.pneuhage.de nutzen, oder uns telefonisch oder persönlich kontaktieren.

Wir hoffen, dass unser Angebot Ihren Vorstellungen entspricht und freuen uns auf Ihren Auftrag.

Mit freundlichem Gruß

Pneuhage Reifendienst Süd GmbH
 Karmelstraße 5
 DC 67700 Merzlingen
 Telefon: (0 63 31) 9 74 800
 Telefax: (0 63 31) 9 74 802
 E-Mail: info@pneuhage.de

Neuhage

Angebot Kopie
 Gültig bis: 31.03.2016
 Angebotsnummer: 2640003
 Gültigkeitsdatum: 19.04.2016
 Ihre Kundennummer: 89204

Bestell-Nr.: 1 / 2

Bestell-Nr.: 264
 Kundennummer: 89204

Bestell-Nr.: 264
 Kundennummer: 89204

Bestell-Nr.: 264
 Kundennummer: 89204

Bestell-Nr.: 264
 Kundennummer: 89204

Pos.	Bezeichnung	Menge	Einheitspreis (netto)	Summe
10	1900R 15 88H TL Vect 4 Seas Gen-2	4,00 ST	19,32	77,32
20	11742	4,00 ST	13,02	52,08
30	11742	4,00 ST	0,51	2,04
40	11742	4,00 ST	2,73	10,92
			Summe Positionen	132,36
			19 %	25,14
			Endbetrag EUR	157,50


Angebot vorbehaltlich Inventar, vorbehaltlich Lieferfähigkeit.
 Unsere Kundennummer: 24095 / 06500. Unsere Fax-Nr.: 0631 974 802
 Wir danken Ihnen für Ihr Interesse und freuen uns auf eine angenehme Zusammenarbeit!
 Mit freundlichem Gruß
 Maria Mayer

FALKEN
 High Performance Drive

AS-200

Qualität: ★★★
 Fahrweg: Komplexität / Mühsamkeit / Unübersichtl.
 Zielgruppe: Fahrer / Fahrer / Fahrer

- Ausgewogenes Fahrverhalten
- Ausgezeichneter Nässegriff
- Reduziertes Abrollgeräusch



www.pneuhage.de/reifen

Pneuhage
 Reifendienst

GOOD YEAR

Vector 4 Seasons Gen-2

Qualität: ★★★★★
 Fahrweg: Komplexität / Mühsamkeit / Unübersichtl.
 Zielgruppe: Fahrer / Fahrer / Fahrer

- Gute Fahreigenschaften im Sommer und im Winter
- Gute Bodenhaftung bei jeder Temperatur
- Umweltfreundlich dank geringem Rollwiderstand



www.pneuhage.de/reifen

Pneuhage
 Reifendienst

Fazit

- Niveau der Beantwortung (~ 80%) ist gut, bietet aber noch Verbesserungspotentiale
- Niveau der Beantwortungszeit < 24 h (~63 %) sollte verbessert werden
- Der Inhalt der Beantwortungsmail sollte verbessert werden
 - Rechtschreib- und Grammatikfehler
 - Präzisere Argumente (nicht einfach „gut und günstig“ oder „bei niedriger Jahreslaufleistung“ und „bei hoher Jahreslaufleistung“)
- Der Kunde sollte beraten werden:
 - Besser kein Allwetterreifen (nur weil der Nachbar dieses rät?)
 - Es sollten mehr Service- und Zusatzprodukte angeboten werden
(Reifengarantie, Beratung vor Ort, Komplettrad, Rädereinlagerung)
- Der Kunde sollte gebunden und überzeugt werden:
 - Zusatzleistungen wurden nur in drei Fällen angeboten

Fazit

- 20% der Kontaktforderungen wurden gar nicht beantwortet
 - Das entspricht einem möglichen Umsatz im BRV in Höhe von 267.000 €, der gar nicht beantwortet und somit als Umsatzpotential liegen gelassen wurde
 - Nur wenige Partner haben von Allwetterreifen abgeraten, durch saisonale Reifen würde aber:
 - Die Kundenbindung erhöht
 - Regelmäßig Dienstleistungen (Montage/ Reifeneinlagerung) verkauft
 - Potentiale für Mehrumsatz generiert (Bremsen, Verschleißteile, Achsvermessungen, Inspektionen...)
- = > das zusätzlich liegengelassene Potential liegt somit bei weiteren mind. 350.000 €

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Zukunft hat Tradition. Vertrauen Sie auf über 140 Jahre Erfahrung.



TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln

Torsten Brämer
Leiter Autohaus- und Fuhrpark-Services
Tel.: 0221 – 806 – 3329
Fax: 0221 – 806 – 1459
www.tuv.com/automotive-services
Mail: torsten.braemer@de.tuv.com

