



Autohandel

## Sales Script

# cdg Beratungen AG, Glattbrugg

### Vorgehen und Rahmenbedingungen

Um Leads anzugehen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Sie sind durch verschiedene Massnahmen (z.B. Gewinnspiel, Ausstellung, Newsletter) an Kontaktdaten gelangt und möchten den potenziellen Kunden nun zur Probefahrt eines Fahrzeugs der Marke X einladen, mit der Aussicht auf einen möglichen Vertragsabschluss.
2. Falls Informationen über diesen Kontakt vorhanden sind, werden diese zusammengetragen und gelesen. Dies dient dazu, mögliche Anknüpfungspunkte für den Einstieg ins Gespräch zu finden und gleichzeitig lässt sich so prüfen, ob dieser Kontakt nicht bereits Kunde ist oder war.
3. (Optional, aber empfohlen) Bevor Sie den Kontakt anrufen, ist es sinnvoll, dem potenziellen Kunden eine E-Mail mit einem guten Angebot zukommen zu lassen. Diese E-Mail können Sie dann als Aufhänger für den Gesprächsbeginn verwenden. Hier ist jedoch wichtig, dass Sie die Richtlinien des Datenschutzgesetzes einhalten (Mehr dazu erfahren Sie unter <https://cdg-beratungen.ch/neues-datenschutzgesetz-der-schweiz-was-muessen-kmus-umsetzen/>)
4. Das Wichtigste beim Gespräch ist es, zuerst eine Bedarfsabklärung durchzuführen. Dadurch kann ein Produkt oder ein Angebot vorgeschlagen werden, das der Person wirklich zusagt und einen Mehrwert bietet.
5. Ist die Bedarfsanalyse erfolgt und es wurde ein potenzieller Bedarf an einem Fahrzeug festgestellt, gilt es, den potenziellen Kunden zu einer Probefahrt einzuladen.
6. Wurde eine Probefahrt vereinbart, wird dem Kunden eine Follow-up E-Mail mit der Bestätigung des Termins zugestellt. Dies schafft Verbindlichkeit und steigert die Wahrscheinlichkeit zur Wahrnehmung des Termins.

### Sales Script

Grüezi, mein Name ist Herr «Vorname» «Name» von der Garage X in Y. Ich arbeite in Position Z und bin zuständig für unsere wichtigsten Kunden.

Ich rufe an, weil ich kurz über Ihre aktuelle Fahrzeugsituation sprechen möchte. Haben Sie 2–3 Minuten Zeit für mich?

**Nein →**

Wann würde es Ihnen denn gehen?

*Termin vereinbaren oder Telefonat beenden*

Ich hätte Zeit am :

- Terminvorschlag 1
- Terminvorschlag 2
- Terminvorschlag 3

**Ja →**

Gut. Ich melde mich bei Ihnen, weil **XYZ (Aufhänger zum Kontakt)**.

Beispiele:

- ich Ihnen vor 3 Tagen eine E-Mail zum Hyundai Ioniq 6 gesendet habe.
- ich gesehen habe, dass Sie sich für unseren Newsletter angemeldet haben.
- Sie an unserem Gewinnspiel teilgenommen und dadurch eine kostenlose Probefahrt gewonnen haben.

Bevor wir aber auf das eigentliche Thema eingehen, würde ich Ihnen gerne 2-3 Fragen stellen.

Welches Fahrzeug fahren Sie denn aktuell? (sofern nicht bekannt)

*Sobald er die Antwort nennt, wird überlegt, welches Modell der eigenen Marke diesem Fahrzeug ähnlich ist, aber mehr Vorzüge bietet.*

**Nächste Frage →**

Wie läuft es denn mit Ihrem Auto? Sind Sie zufrieden?

**Zufrieden →**

*Nächste Frage stellen.*

**Nicht zufrieden →**

*Nach den Gründen der Unzufriedenheit fragen und ein Modell/Angebot vorschlagen, welches die unzufriedenen Faktoren abdeckt. Dann weiter zur Terminvereinbarung.*

Beispiel: Der Kunde sagt, das Fahrzeug sei ihm zu klein und die Assistenzsysteme unzureichend. Antwort: «Das Problem kenne ich nur zu gut. Sie fahren ja aktuell einen «Modell XY». Ich habe einige Kunden, die aufgrund der Größe und der modernen Technik auf einen «Modell XY» gewechselt haben. Dieses Modell könnte Ihnen sehr gut gefallen. Darf ich Ihnen das Fahrzeug einmal für eine kostenlose Probefahrt mitgeben?»

Wenn Sie drei Wünsche frei hätten, um an Ihrem Fahrzeug etwas zu verändern, was wäre das?

**Ich bin wunschlos glücklich →**

*Nächste Frage stellen.*

**Ich würde mir bei meinem Auto A, B und C wünschen →**

*Ein Modell vorschlagen, welches A, B und C abdeckt. Dann weiter zur Terminvereinbarung.*

Wie viele Kilometer stehen aktuell auf Ihrem Tacho?

**Tiefe Kilometeranzahl →**

*Gespräch beenden.*

**Hohe Kilometeranzahl →**

*Geeignetes Nachfolgemodell vorschlagen. Dann weiter zur Terminvereinbarung.*

### **Terminvereinbarung**

Gerne lade ich Sie ein, kurz bei uns vorbeizuschauen, einen Kaffee zu trinken, in das Fahrzeug zu sitzen und eine kostenlose Probefahrt zu machen. Einfach, dass Sie ein Gefühl für das Modell XY bekommen können.

'HIER AUF ANTWORT WARTEN'

### **Negative Antwort →**

Sie können nichts verlieren, ich meine, wie oft haben Sie die Gelegenheit ein so schönes/sportliches/elegantes/praktisches Fahrzeug einfach so zu testen? Und falls es doch nichts für Sie ist, könnten Sie wenigstens einen Kaffee genießen, bei uns gibt es nämlich wirklich guten Kaffee. Oder darf ich fragen, was der Grund für das negative Interesse ist?

*Hier sollte versucht werden, den Einwand des potenziellen Kunden zu entkräften und ihn positiv zu stimmen.*

### **Nein →**

*Für das Telefonat bedanken, einen schönen Tag wünschen und das Gespräch beenden. Notiz im CRM hinterlegen mit einer Schätzung, ab wann der potenzielle Kunde ein neues Fahrzeug benötigen könnte.*

### **Positive Antwort →**

Das freut mich doch, ich schaue kurz in meinem Terminkalender. Wann würde es Ihnen denn passen?

*Kurze Pause einlegen, bevor die Terminvorschläge erwähnt werden.*

Wie wäre es zum Beispiel mit:

- Terminvorschlag 1
- Terminvorschlag 2
- Terminvorschlag 3

Können Sie mir noch Ihre E-Mail-Adresse angeben? *(falls noch nicht vorhanden)* Dann kann ich Ihnen eine Terminbestätigung zukommen lassen.

*Für das Telefonat bedanken und einen schönen Tag wünschen.*