Für die Autohersteller sah die Welt schon mal rosiger aus. Der Dieselskandal hat stark am Image der Branche gerüttelt, das Interesse von Privatkunden an Neuwagen nimmt ab. Da sollte man meinen, dass sich die Verkäufer besondere Mühe mit den Kunden geben, die das Autohaus betreten. Leider trifft das in der Realität nur selten zu. Dies ist zumindest das Ergebnis des Händlertests, den die Beratungsfirma Concertare jährlich durchführt und dessen detaillierte Ergebnisse AUTOStraßenverkehr exklusiv vorliegen.
Schon seit Jahren kommt der Handel im Kundenumgang nicht aus dem Mittelmaß heraus. Auch 2017 fällt das Ergebnis nicht anders aus, denn viele Autohäuser scheinen völlig immun gegen konstruktive Kritik. Doch dafür gibt es keine Punkte, nur Punktabzüge. So kommt die Branche am Ende wie im Vorjahr im Schnitt auf magere 63 Punkte. Urteil: „weniger zufriedenstellend".

Schwachpunkt ist die Bedarfsanalyse

Der Kunde darf sich immer seltener wie ein König im Autohaus fühlen. Oft trifft er auf mürrisches und lustloses Personal. „Der Verkäufer verhielt sich so, als ob der Neuwagenverkauf nur lästiges Nebengeschäft wäre", brachte es ein Testkunde auf den Punkt.
Ein großer Schwachpunkt der Verkäufer ist die Bedarfsanalyse. Keine Marke nimmt die Bedürfnisse der Verbraucher wirklich ernst. „Die Analyse beschränkte sich auf die Frage, was das neue Auto unbedingt haben sollte, und das anschließende Abhaken der Ausstattungsliste", sagte ein Tester und schilderte damit, was andere Probanden ähnlich erlebten.
Der Handel versteht immer noch nicht, dass der Neuwagenkauf für viele eine Herausforderung darstellt – was bei der Preisentwicklung der letzten Jahre nicht verwundert. Man sollte meinen, dass die Autohäuser angesichts der hohen Preise das Thema Finanzdienstleistungen von sich aus ins Spiel bringen. Weit gefehlt: „weniger zufriedenstellend" lautet das branchenweite Ergebnis (62 von 100 Punkten).
Noch schlimmer sieht es beim Probefahrtangebot aus. Immer wieder notierten die Tester, dass es aus nicht nachvollziehbaren Gründen kein Angebot gab. Hier lautet das Urteil sogar „nicht zufriedenstellend" (58 Punkte).
Es regiert das Mittelmaß, doch gerade jetzt, wo die Nachfrage zu kippen scheint, muss man etwas für das Kundenvertrauen tun – das geht nur über den Handel. *Henning Busse*

INFO

So wurde getestet

Der Händlertest 2017 umfasst 13 Hauptkriterien, in die Bewertung flossen aber nur elf ein. So war unerheblich, wie schön das Autohaus außen und innen aussieht. Entscheidend sind die verkaufsrelevanten Kategorien im Test der Beratungsfirma Concertare, die alle gleich gewichtet in die Bewertung eingeflossen sind (Empfang, Bedarfsanalyse, Beratung, Produktdemonstration, Abschlussorientierung, Finanzdienstleistungen, Mobilitätspakete, Verkäuferverhalten, Probefahrtangebot, Gesamteindruck, Nachverfolgung). Es wurden insgesamt 2020 Vertragspartner oder Niederlassungen der 32 verkaufsstärksten Marken in Deutschland untersucht (Punktevergabe siehe unten).
Nähere Infos zur Studie:
Concertare GmbH, Industriestraße 50, 51399 Burscheid, Tel. (021 74) 790 80
E-Mail: autostudie@concertare.de
Internet: www.concertare.de

100–91 % sehr zufriedenstellend
90–81 % zufriedenstellend
80–61 % weniger zufriedenstellend
60–0 % nicht zufriedenstellend

ALFA ROMEO

Mit einem Ergebnis von 65 Punkten hat sich die Marke gegenüber dem Vorjahr nicht verbessert. Sie rangiert im Mittelfeld und kommt über das Mittelmaß nicht hinaus. Lediglich acht der geprüften Alfa-Betriebe machen einen guten Job. An vielen Stellen leisten sich die Verkäufer noch grobe Schnitzer.

Punkte	Händler	Ort
99	Reinhard König	Breitenbrunn
98	Autohaus Mayrhörmann GmbH	Diedorf-Biburg
96	Scuderia Jansen GmbH & Co. KG Aachen	Aachen
93	Erdmann & Domke GmbH & Co. KG Bielefeld	Bielefeld
87	Kleinmann Automobile GmbH Pforzheim	Pforzheim
87	Schusterschitz GmbH	Gröbenzell
82	FCA Motor Village Germany GmbH Berlin	Berlin
82	Christian Braun Automobile GmbH Koblenz	Koblenz
80	Autozentrum P & A GmbH Mönchengladbach	Mönchengladbach
77	FCA Motor Village Germany GmbH Dortmund	Dortmund

AUDI

Wie schon im Vorjahr ist mit 73 Punkten die Arbeit der Audi-Händler nur mittelmäßig. Vor allem bei der Produktdemonstration, der Bedarfsanalyse, der Kundenansprache nach dem Besuch und beim Probefahrtangebot schwächeln viele. Allerdings gibt es auch einige, die alles richtig machen.

Punkte	Händler	Ort
100	Audi Zentrum Düsseldorf Gottfried Schultz Autohan.	Düsseldorf
100	Autohaus J. Müller GmbH	Friedrichshafen
100	Löhr Automobile GmbH	Neuwied
99	Deitert-Suhre GmbH & Co. KG	Ibbenbüren
98	Audi Zentrum Kassel Gmbh & Co. KG	Kassel
96	Autohaus Neumayr GmbH & Co. KG	Gröbenzell
94	Autohaus Schnitzler GmbH & Co. KG Hilden	Hilden
93	Deisenroth & Söhne GmbH & Co. KG	Hünfeld
92	Audi Zentrum Saarbrücken Autohaus Scherer	Saarbrücken
92	Audi Zentrum Paderborn Karl Thiel Gmbh & Co. KG	Paderborn

BMW

Im Vergleich zu 2016 verbesserte sich BMW, aber es reicht nicht für den grünen Bereich. Wenn die Händler mehr Probefahrten vergeben, die Produkte ordentlich demonstrieren oder mehr auf die Kundenwünsche eingehen würden, gäbe es wenig zu meckern. Zehn Betriebe zeigen, wie es geht.

Punkte	Händler	Ort
99	Autohaus Rolf Horn GmbH Filiale Euskirchen	Euskirchen
96	Hermann Arnold GmbH Filiale Hösbach	Hösbach
95	Kohl-Automobile GmbH Filiale Grevenbroich	Grevenbroich
95	B&K GmbH & Co. KG Filiale Paderborn	Paderborn
94	BMW Niederlassung Düsseldorf	Düsseldorf
93	Procar Automobile GmbH Filiale Sprockhövel	Sprockhövel
93	Helming & Sohn GmbH Filiale Nordhorn	Nordhorn
93	Autohaus J.B.Lell e.K., Schwandorf	Schwandorf
92	Hans Brandenburg GmbH, Dormagen	Dormagen
90	Baum Automobile GmbH & Co. KG	Bad Neuenahr-Ahr.

CITROËN

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich Citroën um einen Punkt verschlechtert. Weiterhin zählen Kundenwünsche wenig, Autos werden nicht richtig vorgestellt, und Probefahrten sind Mangelware. Leider gibt es bei der französischen Marke nur neun Lichtblicke.

Punkte	Händler	Ort
93	Haustein Motors Chemnitz e.K.	Chemnitz
90	Autohaus Günter Schleich GmbH	Neuwied
88	Scheffler und Spicker GmbH	Solingen
86	Bernhard Hellmann GmbH	Hanau
86	Autohaus Radecki GmbH	Bergisch Gladbach
84	Heinrich Munderloh Automobile GmbH & Co. KG	Oldenburg
84	Autohaus Rainer Wandner Service & Vertriebs KG	Wuppertal
82	Autohaus Küppers GmbH	Goch
81	Autohaus Michael Schumacher e.K.	Overath
80	Autohaus Rüd	Freiburg im Breisgau