

# Handel nur im Mittelmaß

Welche Autohäuser machen einen guten Job? Dieser Frage ging die Beratungsfirma Concertare im **HÄNDLERTEST 2010** nach. AUTO stellt die besten Betriebe in Deutschland vor.

Jede Glückssträhne endet einmal. Die des deutschen Autohandels war im September letzten Jahres vorbei. Zu diesem Zeitpunkt lief die Anwrackprämie aus, die für einen Absatzboom gesorgt hatte. Was bleibt, ist Ernüchterung im Neuwagenhandel. Man sollte meinen, dass sich die Verkäufer viel Mühe mit den wenigen verbliebenen Kunden geben – leider trifft das in der

Realität nur seltener zu. Das ist die Essenz, die sich aus dem Händlertest 2010 der Beratungsfirma Concertare ziehen lässt.

Zwar gibt es Betriebe, die ihren Job verstehen – die besten zehn Händler der 34 verkaufstärksten Marken in Deutschland stellt AUTO auf den folgenden Seiten vor –, doch alles in allem muss sich die Branche verbessern. Die Noti-

zen der Tester, die bundesweit 2120 Händler besuchten, decken einige Schwächen im Kundenumgang auf.

Zwar kommen die Verkäufer schnell auf den Kunden zu, sind freundlich, kennen ihre Neuwagen, präsentieren sie gut und werden von den meisten Testern als sehr abschlussorientiert bewertet. Doch die Schwächen zeigen sich während des Verkaufsges-

sprächs. „Die Verkaufschancen werden bereits hier vertan“, sagt Rabab Charara, Geschäftsführerin von Concertare. Vor allem bei der Bedarfsanalyse regiert mit durchschnittlich 44 von 100 Punkten das Mittelmaß. Die Händler müssen hier mehr auf die Kunden eingehen. Das zeigt sich auch beim Thema Finanzdienstleistungen, das ebenso Bestandteil des

Verkaufsgesprächs ist und heute eine immer wichtigere Rolle spielt. Hier schafft die Branche im Schnitt nur 58 Punkte. Es kann auch anders gehen, wie beispielsweise Audi und Renault zeigen – sie erreichen in dieser Disziplin neben Skoda als Einzige ein „zufriedenstellend“. Die Franzosen konnten hier sogar um 26 Punkte zulegen, die Ingolstädter (weiter auf Seite 31)

## GESAMTERGEBNIS 2010

Platzierung (Vorjahr in Klammern)	Marke	Punkte (Veränd. zu Vorjahr in Klammern)
1. (3.)	Audi	78 (+8)
2. (5.)	BMW	75 (+7)
2. (2.)	Lexus	75 (+2)
2. (1.)	Mercedes	75 (-1)
2. (6.)	Smart	75 (+8)
6. (6.)	Toyota	74 (+7)
7. (17.)	Renault	73 (+13)
7. (15.)	Skoda	73 (+10)
9. (28.)	Nissan	72 (+16)
9. (17.)	VW	72 (+12)
11. (3.)	Jaguar	71 (+1)
11. (6.)	Peugeot	71 (+4)
11. (24.)	Seat	71 (+13)
14. (10.)	Ford	70 (+4)
14. (28.)	Lancia	70 (+14)
16. (24.)	Fiat	69 (+11)
16. (33.)	Hyundai	69 (+19)
16. (6.)	Mini	69 (+2)
16. (26.)	Saab	69 (+12)
20. (12.)	Honda	68 (+4)
21. (28.)	Citroën	66 (+10)
21. (17.)	Opel	66 (+6)
21. (10.)	Volvo	66 (+/-0)
24. (12.)	Alfa Romeo	65 (+1)
24. (16.)	Land Rover	65 (+4)
26. (26.)	Jeep	64 (+7)
26. (23.)	Mazda	64 (+5)
26. (12.)	Mitsubishi	64 (+/-0)
29. (17.)	Suzuki	63 (+3)
30. (31.)	Kia	61 (+10)
30. (17.)	Subaru	61 (+1)
32. (17.)	Chrysler	56 (-4)
33. (34.)	Chevrolet	54 (+8)
34. (31.)	Daihatsu	53 (+2)

zufriedenstellend (71–90%)

### VIEL ARBEIT NÖTIG

Nur 13 von 34 Marken schaffen ein zufriedenstellendes Ergebnis. Oft hapert es bei der Beratung

Hier bedient Sie:  
Herr Müller



Punkte	Händler	Ort
98,5	Audi-Zentrum Coburg AWK Automobile GmbH & Co. KG	Coburg
97,1	Tiemeyer & Ossmann GmbH	Gelsenkirchen
96,4	Autohaus Bahlsberg GmbH & Co. KG	Potsdam
95,5	Audi-Zentrum Passau	Passau
94,3	Autozentrum Sachsen Ost GmbH & Co. KG	Bischotswerda
94,0	Autohaus Heise	Dessau-Roßlau
94,0	Audi-Zentrum Erfurt	Erfurt
93,5	AH Dannacker & Laudien	Lüneburg
93,3	MH Autoleum GmbH & Co. KG	Gießen
93,1	Deisenroth & Söhne	Hünfeld

Audi ist der Gewinner des Händlertests. Im Schnitt erlauben sich die Autohäuser nur kleine Pannen, was auch die Top-Ten-Auswertung zeigt: Alle zehn Betriebe erreichen ein „sehr zufriedenstellend“. Bester Händler: Audi-Zentrum Coburg.



Punkte	Händler	Ort
97,4	Autohaus Krufft GmbH	Oberhausen
95,1	Bobrink & Co. GmbH	Bremen-Vahr
94,8	BMW AG Niederlassung Essen Filiale Rellinghausen	Essen
92,1	BMW AG Niederlassung Rüsselsheim	Rüsselsheim
90,4	Autohaus Kaltenbach GmbH	Bergisch Gladbach
89,7	Autohaus Heinrich van der Moolen GmbH & Co. KG	Dorsten
89,4	AHAG Automobil-Handelsgesellschaft mbH & Co. KG	Gelsenkirchen
89,4	AHG BadenBaden	BadenBaden
89,3	Autohaus Ruffert GmbH	Baden
88,8	Menton Bad Urach	Bad Urach

Wenig Schwächen zeigen auch die BMW-Händler. Zwar sind sie nicht so gut wie die Audi-Vertreter, was besonders an der Bedarfsanalyse liegt. Trotzdem kann sich das Ergebnis sehen lassen. Bester Händler: Autohaus Krufft aus Oberhausen.



Punkte	Händler	Ort
95,3	Autohaus Schnabel	Bedburg
91,8	Citroën Commerce GmbH	Köln
89,4	Gümlter Göppel e. K.	Bellenberg
89,3	Autohäuser Gebr. Kühn Arnstadt	Arnstadt
87,5	Autohaus Peter Pezzel	Oberhausen
87,5	Autohaus Weigl Handels & Service GmbH	Merseburg
87,4	Autohaus Rainer Schmidt	Brandenburg-Schmerzke
86,9	Autohaus Fröhlich GmbH & Co. KG	Koblenz
85,9	Autohaus Dzengel GmbH & Co. KG	Eilenburg
85,5	Autohaus Radecki GmbH	Bergisch Gladbach

Gegenüber dem Vorjahr ist eine deutliche Verbesserung bei Citroën festzustellen. Heute erzielt sogar der Zehntplatzierte mehr als 80 Punkte – 2009 waren es nur 71. Bester Händler im Test: Autohaus Schnabel aus Bedburg.



Punkte	Händler	Ort
95,8	Autohaus Wald GmbH & Co. KG	Ravensburg
95,8	Auto Palazzo GmbH	Neu-Ulm
90,6	Lüttgen – Das Autohaus Ihres Vertrauens	Bergisch Gladbach
89,5	Autohaus Nick Coenen GmbH	Grevenbroich
87,8	Auto Palazzo GmbH	Stuttgart
87,1	Autohaus Hofmann & Hofmann GmbH	Ulm
86,2	Autohaus Gröbel GmbH	Freital
84,9	Autohaus Kopitz	Kabelsketal
84,9	Autohaus Imbery GmbH & Co. KG	Harthelm
84,0	Autohaus Steinhauser	Weingarten

Auch wenn Fiat in der Endabrechnung nur ein weniger zufriedenstellendes Ergebnis erreicht, was vor allem an der Bedarfsanalyse liegt, so gibt es doch gute Betriebe. Die zehn besten Fiat-Partner schaffen es auf über 80 beziehungsweise 90 Punkte.

**SO WURDE GETESTET**

Das Beratungsunternehmen Concertare aus Burscheid hat insgesamt 2120 Handelsbetriebe in Deutschland getestet. Ausgewählt wurden 34 der verkaufsstärksten Marken in der Bundesrepublik, die in durchschnittlich 62 Fällen einer Prüfung unterzogen wurden. Bei allen getesteten Autohäusern handelt es sich um Vertragspartner oder Niederlassungen der jeweiligen Fahrzeughersteller. Geprüft wurden 15 Kriterien: Eindruck Außenbereich (Beschilderung, Kundenparkplätze, Fassade), Eindruck In-

nenbereich (Sauberkeit, Ausstellung der Autos), Gesprächsatmosphäre, Empfangsbereich (freundliche Begrüßung, Engagement, Wartezeit), Initialkontakt (Auffindbarkeit eines Verkaufsbereiters der Marke, Vorstellung), Bedarfsanalyse (Interesse an Neu- oder Gebrauchtwagen, aktuelles Auto, individuelle Beratung), Beratungsqualität (Unterbrechen des Gesprächs, aktive Angebote seitens des Beraters), Produktdemonstration (Wissen um das Produkt), Abschlussorientierung (Verkaufsargumente, Rabattangebot,

Inzahlungnahme), Eindruck/Verhalten Kundenberater, Probefahrt (Fahrzeug verfügbar, wie schnell und aktiv wird eine Probefahrt angeboten?), Gesamteindruck vom Autohaus, Nachverfolgung (Pflege von Kundenkontakten) sowie Mobilitätspakete/Flatrate und Finanzdienstleistungen (Kompetenz der Beratung, Informationsfluss, Transparenz der Leistungsumfänge). Für die Bewertung gab es eine Skala mit fünf Stufen von „trifft voll zu“ bis „trifft gar nicht zu“. Die Ergebnisse wurden zudem von den Testern kom-

mentiert und die Resultate auf einer Skala von null bis 100 Prozent ausgewiesen. So liest sich die Bewertung: null bis 50 Prozent „nicht zufriedenstellend“, 51 bis 70 Prozent „weniger zufriedenstellend“, 71 bis 90 Prozent „zufriedenstellend“, 91 bis 100 Prozent „sehr zufriedenstellend“. Mehr zur Studie gibt es unter [www.concertare.de/autostudie](http://www.concertare.de/autostudie). E-Mail: [autostudie@concertare.de](mailto:autostudie@concertare.de). Kontakt: Concertare, Industriestraße 50, 51399 Burscheid, Tel.: 02174/79080, Fax: 02174/790815.


**FORD**


Punkte	Händler	Ort
96,6	Konrad Zwerger GmbH & Co KG	Friedrichshafen
94,8	Autohaus Toni Körfer GmbH	Grevenbroich-Gustorf
94,4	Autohaus Knaus	Mengen-Ennetach
93,8	KIWA Vertriebs- und Service GmbH	Bad Waldsee
90,2	Autohaus DhM GmbH	Rendsburg
90,2	Autohaus Einicke	Sangerhausen
89,8	Auto-Joncker GmbH & Co. KG	Heidelberg
89,7	Schwabengarage AG	Waiblingen
89,3	Autohaus Meißner & Zahn GmbH	Dellitzsch
89,1	Auto Breuer GmbH	Grevenbroich

Viel fehlt nicht, damit Ford ein zufriedenstellendes Ergebnis erreicht. Vor allem bei den Probefahrten und bei der Bedarfsanalyse muss die Marke zulegen. Die Top-Ten-Betriebe haben das verstanden. Bester Händler: Konrad Zwerger aus Friedrichshafen.


**HYUNDAI**


Punkte	Händler	Ort
98,4	Autohaus Fohlmeister	Brandenburg a.d. Havel
94,3	Autohaus am Mittelweg GmbH	Schwerin
94,0	Autohaus Müller GmbH & Co. KG	Eisenach
93,7	Rüdiger Boss KG	Albstadt
92,3	Autohaus Dreher GmbH	Ravensburg
91,2	Weber & Diel Automobile GmbH	Petersberg
89,4	Autohaus Damm Matthias Damm e.K.	Eitenburg
88,4	Frauentorgarage	Ulm
87,3	Glincke Automobile GmbH & Co. KG	Erfurt
86,8	Auto-Galerie Ingelore Lüders	Ludwigslust

Verbesserungen sind auch bei Hyundai festzustellen. 2009 schafften nur vier der zehn besten Betriebe ein gutes Ergebnis. Heute sind alle Autohäuser in der Top-Ten-Wertung im grünen Bereich. Bester Händler: Autohaus Fohlmeister, Brandenburg a. d. Havel.


**KIA**


Punkte	Händler	Ort
93,0	Dürkop GmbH Filiale Barnau	Barnau
87,2	Main-Autohaus GmbH	Raunheim
83,9	Autohaus Horst Berkhan	Schwerin
80,8	Autohaus W. Gansäuer GmbH i.G.	Düsseldorf
77,6	Dürkop GmbH	Braunschweig
76,9	Dürkop GmbH, Filiale Bad Hersfeld	Bad Hersfeld
76,1	Kia Motors Deutschland GmbH	Frankfurt
76,0	Auto-Service-GmbH W. Fiolka	Margethöchheim
74,9	Autohaus Wüstner GmbH KIA Zentrum	Nürnberg
74,6	Beständig Automobile GmbH & Co. KG	Schweinfurt

Bei Kia gibt es noch Arbeit, mit Platz 30 findet sich die Marke am Ende wieder. Dennoch zeigen einige Partner, dass es auch anders geht. Die zehn besten Betriebe erreichen ein gutes bis sehr gutes Ergebnis. Bester Händler: Autohaus Dürkop aus Barnau.


**MAZDA**


Punkte	Händler	Ort
93,6	Autohaus Horst Weber	Magdeburg
85,6	Autohaus Banaszak e.K.	Kevelaer
83,2	BAG Birkholz-Automobile GmbH	Villingen-Schwenningen
82,3	Autohaus Heinz Heil	Wiesbaden-Dotzheim
79,7	Gleich Automobile GmbH	Tübingen-Derendingen
75,0	Autohaus Schutz GmbH	Northheim
74,2	Autohaus Brosch GmbH	Durach-Kempton
73,9	Autohaus Hansmann GmbH	Melsungen
73,6	Autohaus Klippel oHG	Burgheim
73,4	Autohaus Eichfeld GmbH	Mühdorf a. Inn

Wie im letzten Jahr rangiert Mazda auch 2010 auf den hinteren Rängen. Zu wenig geht man auf die Kundenbedürfnisse ein. Die zehn besten Autohäuser zeigen, dass es auch bei Mazda gute Verkäufer gibt. Bester Händler: Horst Weber, Magdeburg.


**MERCEDES**


Punkte	Händler	Ort
98,2	Jürgens GmbH	Hagen
98,0	Hirschvogel GmbH & Co. KG	Straubing
96,0	Autocenter Schmolke GmbH & Co. KG	Lillenthal
95,9	Daimler AG, Niederlassung Aachen	Aachen
95,6	Hirschvogel GmbH & Co. KG	Passau
93,1	Daimler AG Niederlassung Freiburg	Freiburg
92,8	Harlmann GmbH	Grevenbroich
92,2	Mercedes B. Center Lueg Witten	Witten
92,2	Autohaus Böckler GmbH	Bad Brückenau
91,0	Daimler AG Niederlassung Aachen	Düren

In der Endabrechnung belegt Mercedes den zweiten Platz. Die Marke hat gegenüber


**NISSAN**


Punkte	Händler	Ort
95,7	Autohaus Böltcher GmbH & Co. KG	Gera
93,6	Autohaus Martin Wurst GmbH	Bemflingen
93,1	Autocenter Leipzig GmbH	Leipzig
92,8	Autohaus Wilk & Kaczmarek GmbH	Schwerin
92,5	Tavus GmbH	Neubrandenburg
91,5	Autohaus Peter Müller GmbH	Heidelberg
90,8	Autohaus Ebner GmbH	Baifurt
90,0	Autohaus Martin Wurst GmbH	Reutlingen/Betzingen
89,4	Autohaus Eimann	Eitenburg
89,2	Autohaus Konrad GmbH	Quedlinburg

Den größten Sprung nach vorn machte Nissan in diesem Jahr. Das zeigt auch die Top