

Wie sich Kundenaufmerksamkeit und Verweildauer auf der Webseite erhöhen lassen

In Deutschland bahnt sich laut verschiedener Umfragen eine Trendwende an: Die Bereitschaft zu Online-Autokäufen steigt deutlich. Die two S GmbH aus dem niedersächsischen Sittensen macht Betriebe fit für diesen Wandel.

Von Iris Lange

Auch wenn aktuell noch wenige Verkäufe rein online abgewickelt werden, lesen wir im neuesten DAT-Report 2023, dass 96 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer mindestens eine Online-Quelle genutzt haben. Hierbei steht an dritter Stelle (gleich nach Onlineverkaufsplattformen und Suchmaschinen) mit 36 Prozent die Händlerwebseite. Hieraus folgen natürlich einige logische Schritte, um dem Markt voraus zu sein und gegenüber Marktbegleitern bestens zu bestehen. Rainer Linke, Gründer und Geschäftsführer der two S GmbH aus dem niedersächsischen Ort Sittensen, erläutert: „Der Konsument erwartet zeitgemäße Webseiten mit entsprechender Performance und hoher User Experience. Darüber hinaus Prozesse, die zielführend sind und ihn einfach sowie clever durch die Seite navigieren lassen. Modern, technisch up to date und in der Programmierung immer

Diese fünf Aspekte einer erfolgsorientierten Händlerwebseite sind besonders wichtig, um langfristig gegenüber dem Wettbewerb zu punkten:

1. Intuitive Prozesse und zeitgemäßes Design
2. Fahrzeug-/Onlineshop
3. Raten- und Finanzierungsrechner
4. Hochauflösende Fotos und wenn möglich ein 360°-Video
5. Webperformance und Auffindbarkeit

nach aktuellsten SEO-Richtlinien, um online top gerankt zu sein. Das ist eines der Erfolgsrezepte für ein einträgliches Onlinegeschäft. So können wir die Kundenaufmerksamkeit und Verweildauer auf der Webseite erhöhen – und gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit aussichtsreicher Kontakte für das Autohaus absichern.“

Eine dynamische Customer Journey lässt sich online in

sämtlichen Branchen abbilden, was wiederum zeitgemäße Prozesse im Back- und Frontend voraussetzt. Hier setzt unter anderem carmazoon24 als Shoppingsystem für den Autohandel an: Digitale Showroom-Öffnung 24/7 war schon im Jahre 2015 beim Produktlaunch der Ursprungsgedanke. Mittlerweile hat sich die einstige Fahrzeugsuche zur führenden Software im Online-Fahrzeugverkauf entwickelt. Mit modularem Aufbau bietet sie zahlreiche Optionen, die es dem Autohauskunden ermöglichen, über eine intelligente Menüführung bequem zum Wunschfahrzeug zu finden. Die wählbaren Optionen wie Inzahlungnahme, Finanzierungs- und Ratenrechner sowie ein eigens am Fahrzeug platzierter Zubehörshop unterstützen das Verkaufsteam und senken den Zeitaufwand pro Beratung. Carmazoon24 verfügt über diverse Banken-Schnittstellen. Dank vorvertraglicher Dokumente ermöglicht die SaaS-Software zudem einen sicheren Verkaufsabschluss.

„Kurze Reaktionszeiten und schnelle, unkomplizierte Hilfe bei Problemfällen sind entscheidend.“

Im Interview berichtet Marco Stähr, Teamleiter Gebrauchtwagen Pkw der Anders-Gruppe aus Vechta, über die langjährige erfolgreiche Partnerschaft mit der two S GmbH.

Information

Fortschrittlich und zuverlässig, immer den Erfolg des Kunden im Blick, so definiert sich das Unternehmen two S. Mit der Autohaus-ID und einer Angebotsmappe in digitaler Form bietet die two S GmbH in naher Zukunft die nächste Stufe zur Digitalisierung und Kundenbindung im Autohaus an. Interessenten wenden sich an vertrieb@twos.de oder Tel. +49 4282 59440.



Zur two S Website den QR-Code scannen:

AUTOBUSINESS: Sie setzen unter anderem auf den Onlinevertrieb in Eigenregie. Wieso?

Marco Stähr: Wie jede andere große Autohaus-Gruppe haben wir ein Online-Vertriebsteam. Dieses bearbeitet die eingehenden Leads – ob per Telefon, Mail, Kontaktformular oder online über carmazoon24 und die Börsen. Somit können wir unseren Verkäuferinnen und Verkäufern qualifizierte Leads zur Verfügung stellen, die im Voraus vom Online-Vertriebsteam bearbeitet wurden. Das ermöglicht dem Verkaufsteam eine einfachere Arbeit.

AUTOBUSINESS: Tesla macht nach eigenen Angaben 90 Prozent seiner Fahrzeugverkäufe über den eigenen Onlineshop. Meinen Sie, dass sich dieser Trend auch bei den Marken Ihres Autohauses durchsetzen wird?

Marco Stähr: Hier muss man zwischen dem Gebrauchtwagen- und Neuwagenhandel unterscheiden. Tesla betreibt aktuell online ausschließlich den Neuwagenhandel. Wir stellen aktuell über carmazoon24 nur Gebrauchtwagen und Vorführfahrzeuge online. Einen Kaufabschluss über carmazoon24 bieten wir noch nicht an. Daher sind unsere Online-Anfragen sehr stark. Weiterhin wird aber auch bei uns, besonders im Gebrauchtwagen-Geschäft, der Home Market präsent sein.

AUTOBUSINESS: Welche Funktionalitäten von carmazoon24 sind Ihnen besonders wichtig?

Marco Stähr: Uns ist besonders wichtig, dass die Seite funktionell aufgebaut und für den Kunden leicht in der Bedienung ist. Besonders auf dem Smartphone soll es eine Art „App-Atmosphäre“ schaffen. Dazu finden wir die Einbindung des Ratenrechners als Funktion sehr wichtig. So kann sich der Kunde von zu Hause aus

schon einmal ungefähr vorstellen, welche Kosten im Monat bei einer Finanzierung auf ihn zukommen.

AUTOBUSINESS: Welche Rolle hat die Expertise der two S GmbH bei Ihrem Entscheidungsprozess gespielt?

Marco Stähr: Eine sehr wichtige. Kurze Reaktionszeiten und schnelle, unkomplizierte Hilfe bei Problemfällen sind entscheidend. Da wir schon seit mehr als zehn Jahren mit der two S GmbH zusammenarbeiten, sprechen wir hier über die bisherige Erfahrung.

AUTOBUSINESS: In dem Zusammenhang wagen wir einen kurzen Blick zurück: Wie sind Sie überhaupt zur two S GmbH als Dienstleister gekommen?

Marco Stähr: Wir sind durch die Expertise und Erfahrung im Bereich Mercedes-Benz auf die two S GmbH aufmerksam geworden.

AUTOBUSINESS: Und in der Zukunft? Was sind Ihre Erwartungen an die two S und das Produkt carmazoon24?

Marco Stähr: Wir wünschen uns natürlich weiterhin schnelle und kurze Dienstwege.

AUTOBUSINESS: Wie sehen Ihre eigenen strategischen Planungen für 2023 aus? Geben Sie uns doch bitte einen Ausblick.

Marco Stähr: Wir streben eine gesunde Balance aus BTC vor Ort und dem Online-Geschäft an. <<

Unsere Autorin ist Prokuristin der two S GmbH.



Marco Stähr

Die Anders-Gruppe

Die Anders-Gruppe nutzt die Fahrzeugsuche von two S seit 2010. Im Dezember 2022 wurde auf die Weiterentwicklung carmazoon24 platin umgestellt. Vergleichszahlen aus den Zeiträumen Januar und Februar 2023 zu 2022 sind vielversprechend. Gegenüber den gängigen Online-Fahrzeugsbörsen und auch der Händlerseite sind die Verkäufe über carmazoon24 im Verhältnis zu den Leadeingängen in beiden Jahren teils mehr als doppelt so hoch. Die Online-Leadeingänge sind laut Marco Stähr, Teamleiter Pkw Gebrauchtfahrzeuge der Anders-Gruppe, im Vergleichsjahr 30 Prozent höher.