

# Google: Der Automobil Käufer 2.0

## Entscheidungswege für Neu-/ Gebrauchtwagen und Service

1. Autobid.de Händler Convention Marl – 17. Mai 2011



Stefan Volk  
Google Germany GmbH

Google Confidential and Proprietary

# Nach was sucht Deutschland?

**Google Insights for Search** beta [hilfe](#) | [Anmelden](#) | [Als CSV-Datei herunterladen](#) | [Deutsch](#) ▼

**Vergleichen mit** **Suchbegriffe** **Filter**

Suchbegriffe  Standorten  Zeiträumen

Suchbegriffe: Alle Suchbegriffe + [Suchbegriff hinzufügen](#)

Filter: Websuche, Deutschland, Letzte 30 Tage, Alle Kategorien

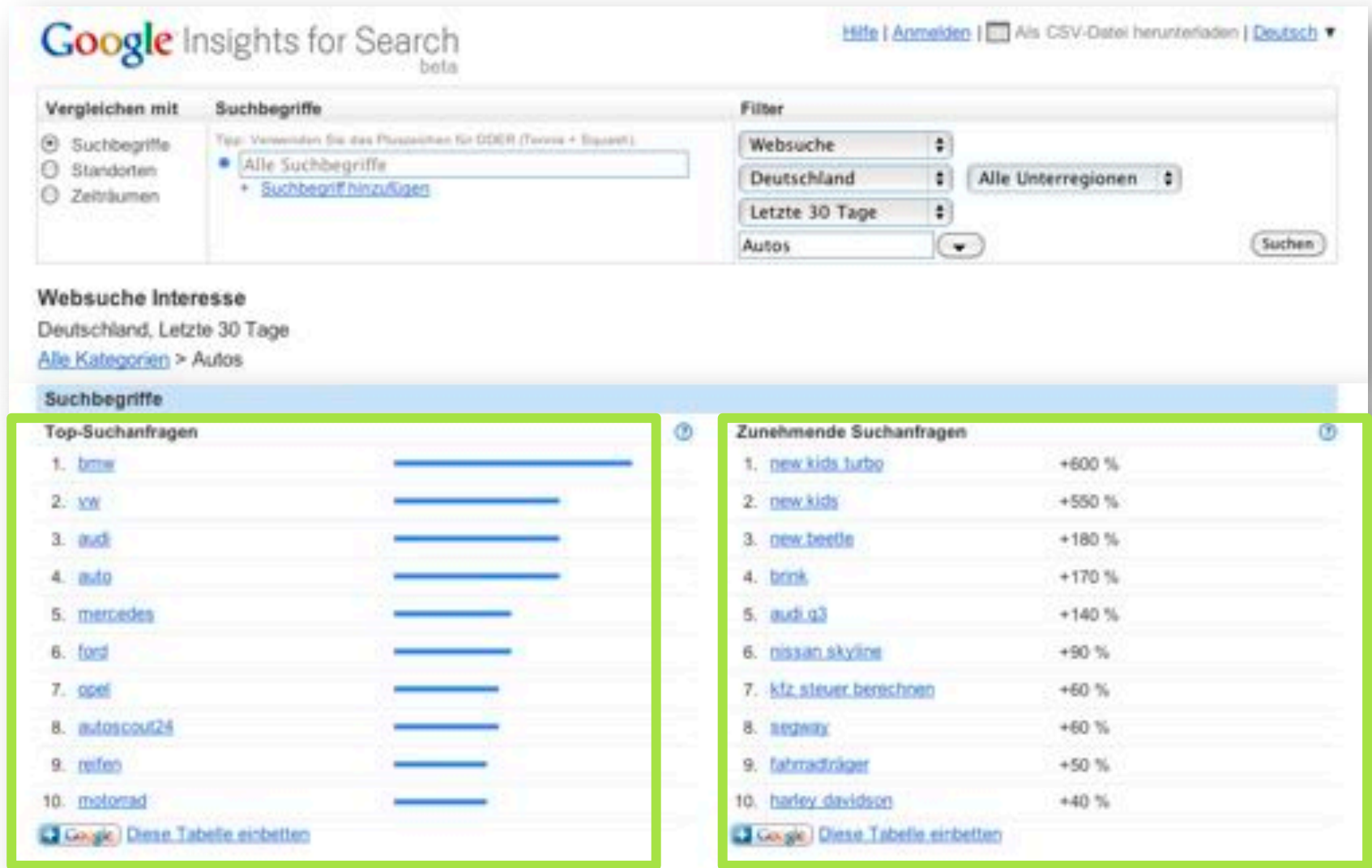
**Websuche Interesse**  
Deutschland, Letzte 30 Tage

**Suchbegriffe**

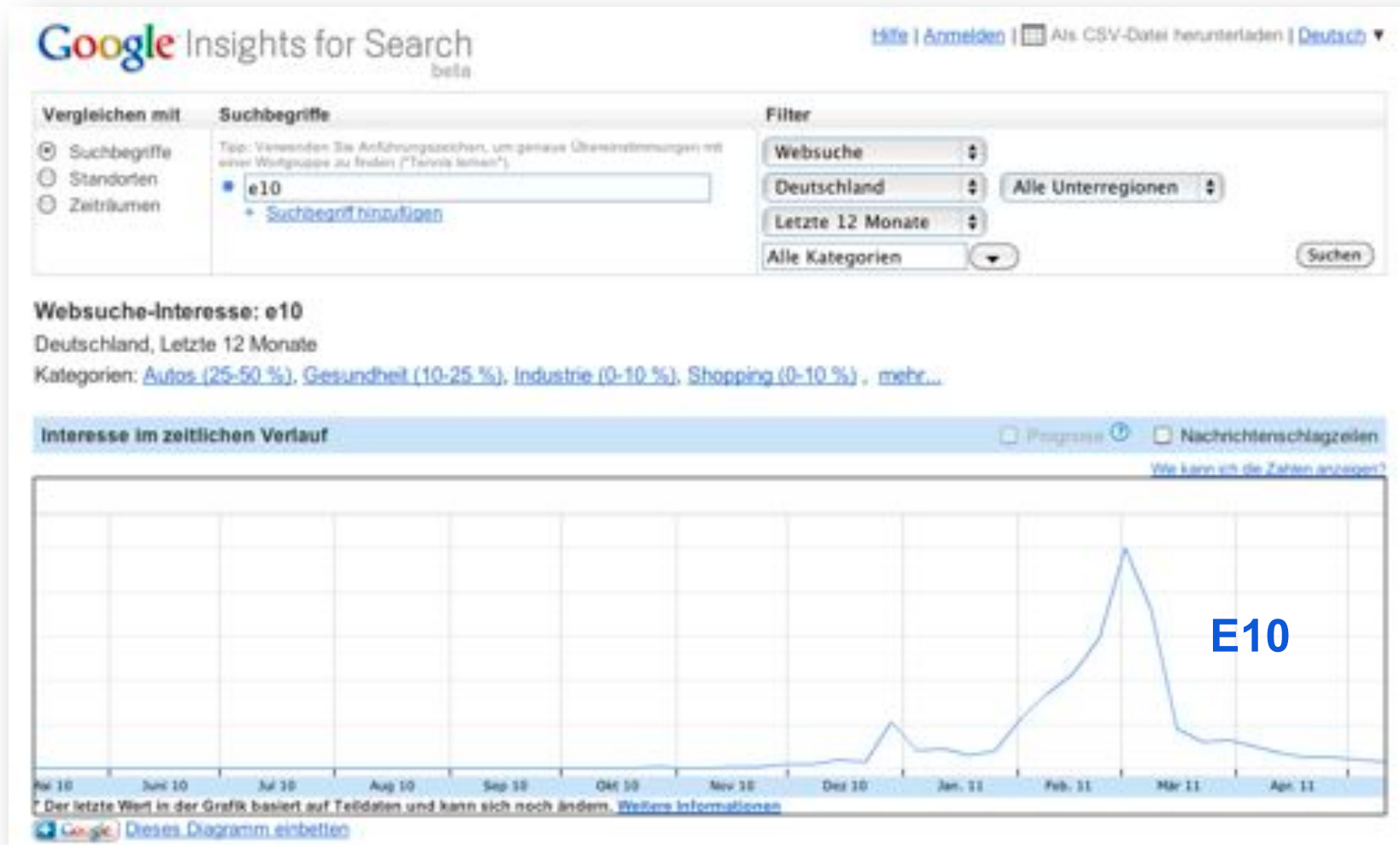
Top-Suchanfragen	
1. facebook	_____
2. youtube	_____
3. google	_____
4. ebay	_____
5. wetter	_____
6. tv	_____
7. hotmail	_____
8. you	_____
9. gmx	_____
10. amazon	_____

Zunehmende Suchanfragen	
1. osama bin laden	Ausreißer
2. william und kate	+3.700 %
3. kate middleton	+1.400 %
4. muttertag	+1.100 %
5. big brother	+450 %
6. new kids	+350 %
7. real madrid	+350 %
8. mal	+80 %
9. tvb	+60 %
10. dads_2011	+50 %

# Nach was sucht Auto – Deutschland?



# Nach was sucht Deutschland?



# AGENDA



- Google AdWords  
Suchmaschinenmarketing



- Google Suchanfragenentwicklung



- Marktforschung und Entwicklung  
Service / Neu- und Gebrauchtwagen

# Wie funktioniert Suchmaschinen-Marketing?



Suchmaschinenmarketing:  
potenziellen Kunden genau dann  
mit Anzeigen begegnen, wenn sie  
sich für das beworbene Angebot  
interessieren

# Wie funktioniert Suchmaschinen-Marketing?

The image shows a Google search results page for the query "auto inspektion". The search bar at the top contains the text "auto inspektion" and a "Suche" button. Below the search bar, it indicates "Ungefähr 587.000 Ergebnisse (0,20 Sekunden)" and "Erweiterte Suche".

On the left side, there is a navigation menu with categories like "Alles", "Bilder", "Videos", "News", "Shopping", "Diskussionen", and "Mehr". Below this, there are location settings for "Berlin" and "Standort ändern", and a "Das Web" section with options like "Seiten auf Deutsch", "Seiten aus Deutschland", and "Übersetzte Seiten".

The main search results are displayed in a list. Two specific results are highlighted with colored boxes:

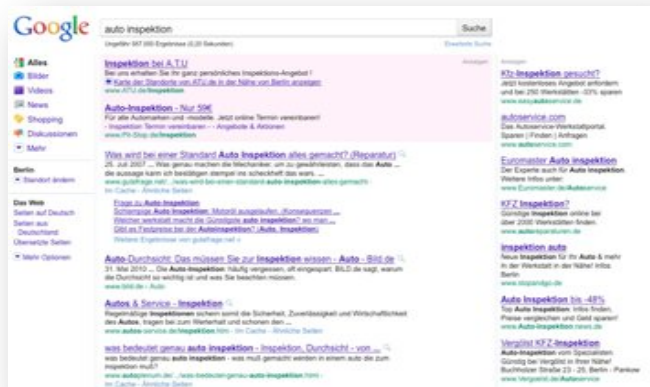
- Google AdWords:** A pink box highlights the top two results. The first is "Inspektion bei A.T.U." with a sub-headline "Bei uns erhalten Sie Ihr ganz persönliches Inspektions-Angebot!" and a link to "Karte der Standorte von ATU.de in der Nähe von Berlin anzeigen". The second is "Auto-Inspektion - Nur 59€" with a sub-headline "Für alle Automarken und -modelle. Jetzt online Termin vereinbaren!".
- Google Index:** An orange box highlights a result titled "Was wird bei einer Standard Auto Inspektion alles gemacht? (Reparatur)" from "gutefrage.net".

On the right side, there is a "Anzeigen" (Ads) section with several sponsored results, including "Kfz-Inspektion gesucht?", "autoservice.com", "Euromaster Auto Inspektion", "KFZ Inspektion?", "Inspektion auto", "Auto Inspektion bis -48%", "Vergölst KFZ-Inspektion", and "Inspektion Auto".



# Wie funktioniert Suchmaschinen-Marketing?

Google-Suche:  
"Auto Inspektion"



relevante Textanzeige

**AutoInspektion.de**  
Inspektion für alle Automarken.  
Jetzt online Termin vereinbaren!  
[www.autoinspektion.de](http://www.autoinspektion.de)

Verlinkung auf relevante Website

Terminvereinbarung

An advertisement for "Inspektion inklusive Mobilitätsgarantie!". On the left, a man in a blue uniform gives a thumbs up. The text says "Inspektion inklusive Mobilitätsgarantie!" and "Erhalt der Herstellergarantie!". On the right, there is a booking form titled "Werkstattstermin reservieren" with fields for Name\*, Telefon\*, Handynummer, Email\*, and Servicewunsch\*. Below these is a date selector for "Wunschtermin" set to "00 31 März 2013" and a "Senden" button.



# AGENDA

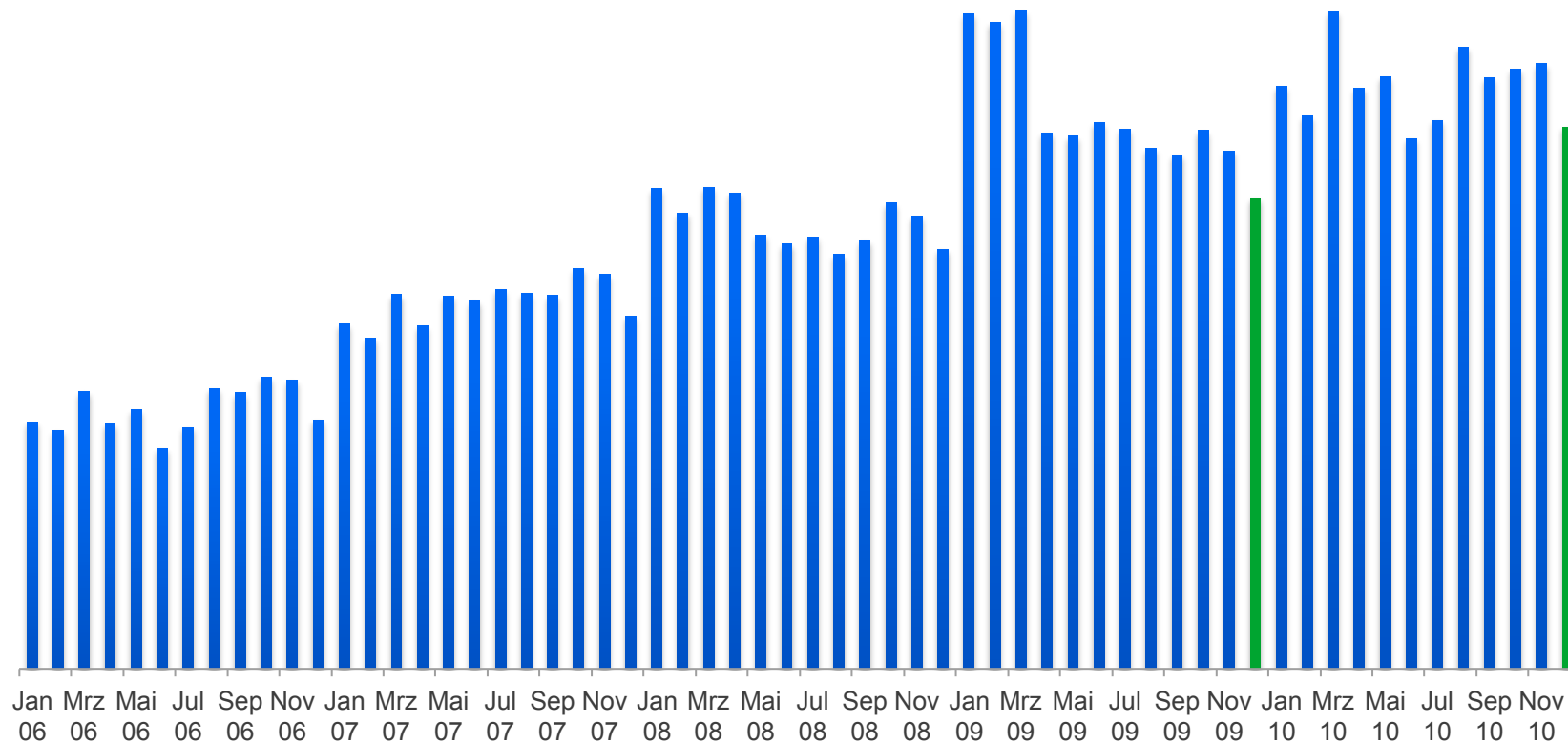


- Google Suchanfragenentwicklung

# Google Suchanfragenentwicklung

Wachstum der Suchanfragen: Autokauf\*

**WACHSTUM**  
Dez09 bis Dez10  
**+15%**  
entspricht jährlichem  
Wachstum von  
ca. 15-20%

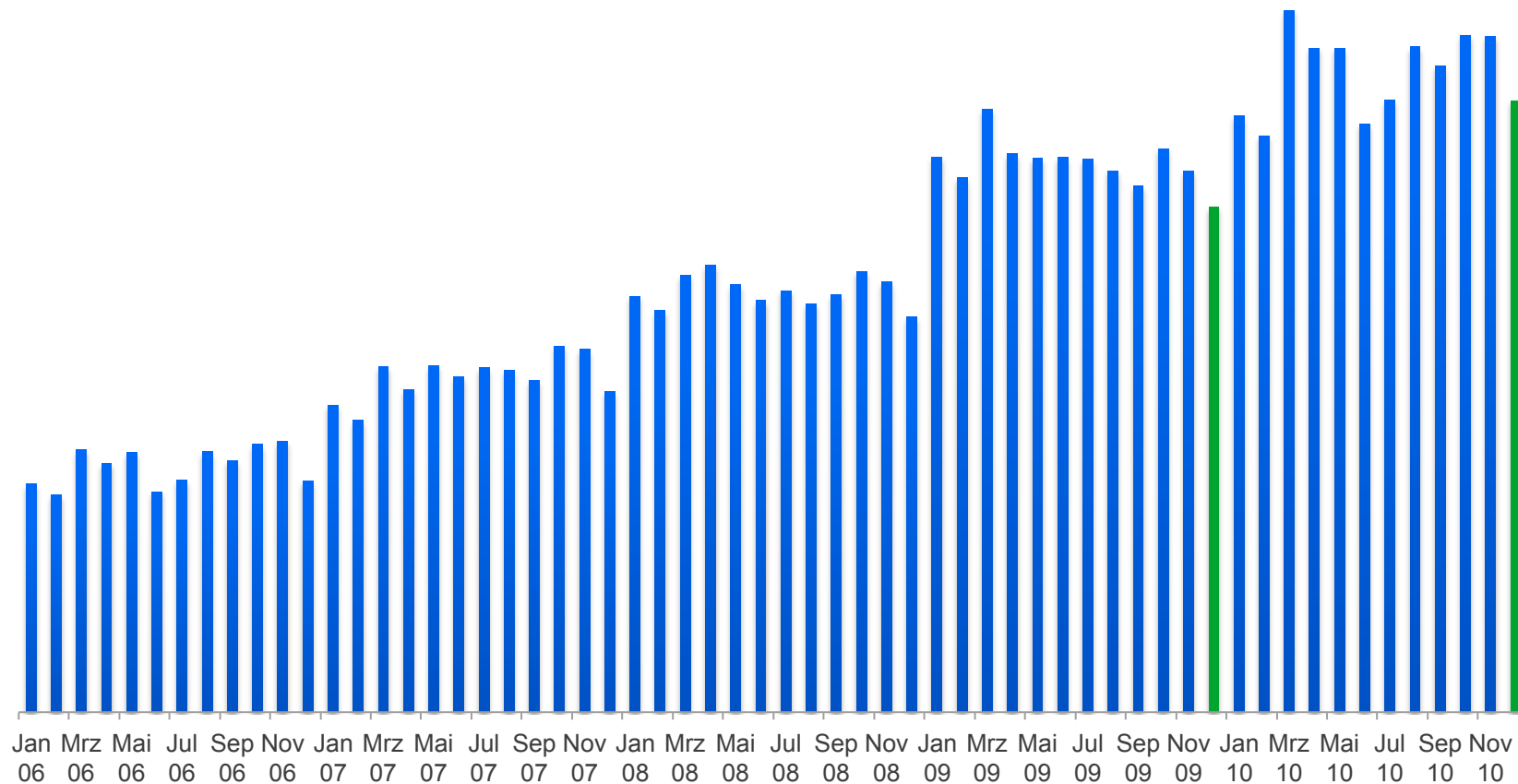


\*Quelle: Google interne Daten

# Google Suchanfragenentwicklung

Wachstum der Suchanfragen: Autowartung (Service)\*

**WACHSTUM**  
Dez09 bis Dez10  
**+21%**



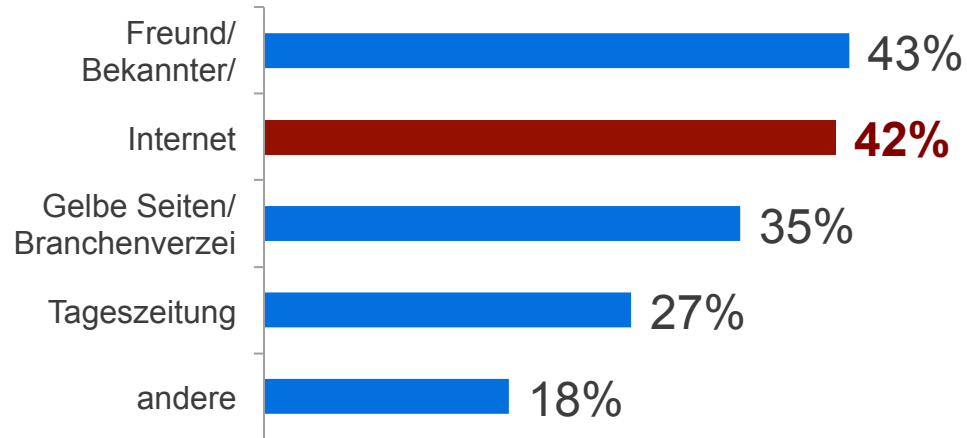
\*Quelle: Google interne Daten

# AGENDA

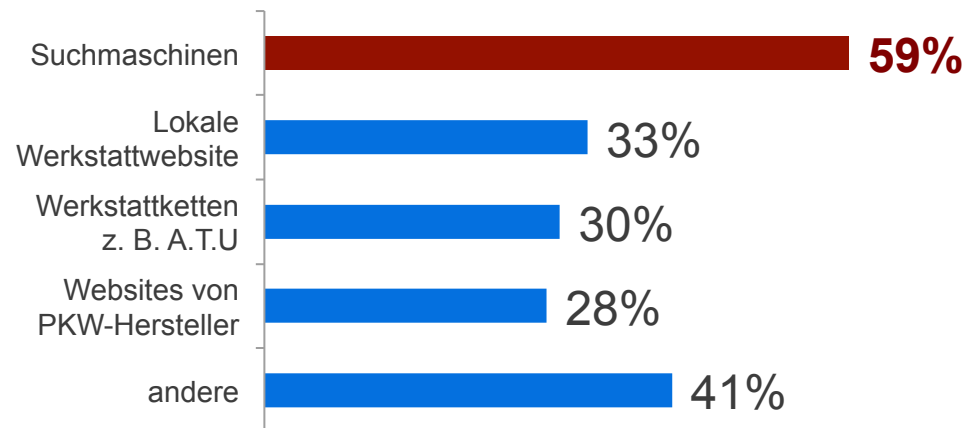


- Marktforschung und Entwicklung Service

# Für den Bereich Service und Werkstätten spielt das Internet bereits eine große Rolle!



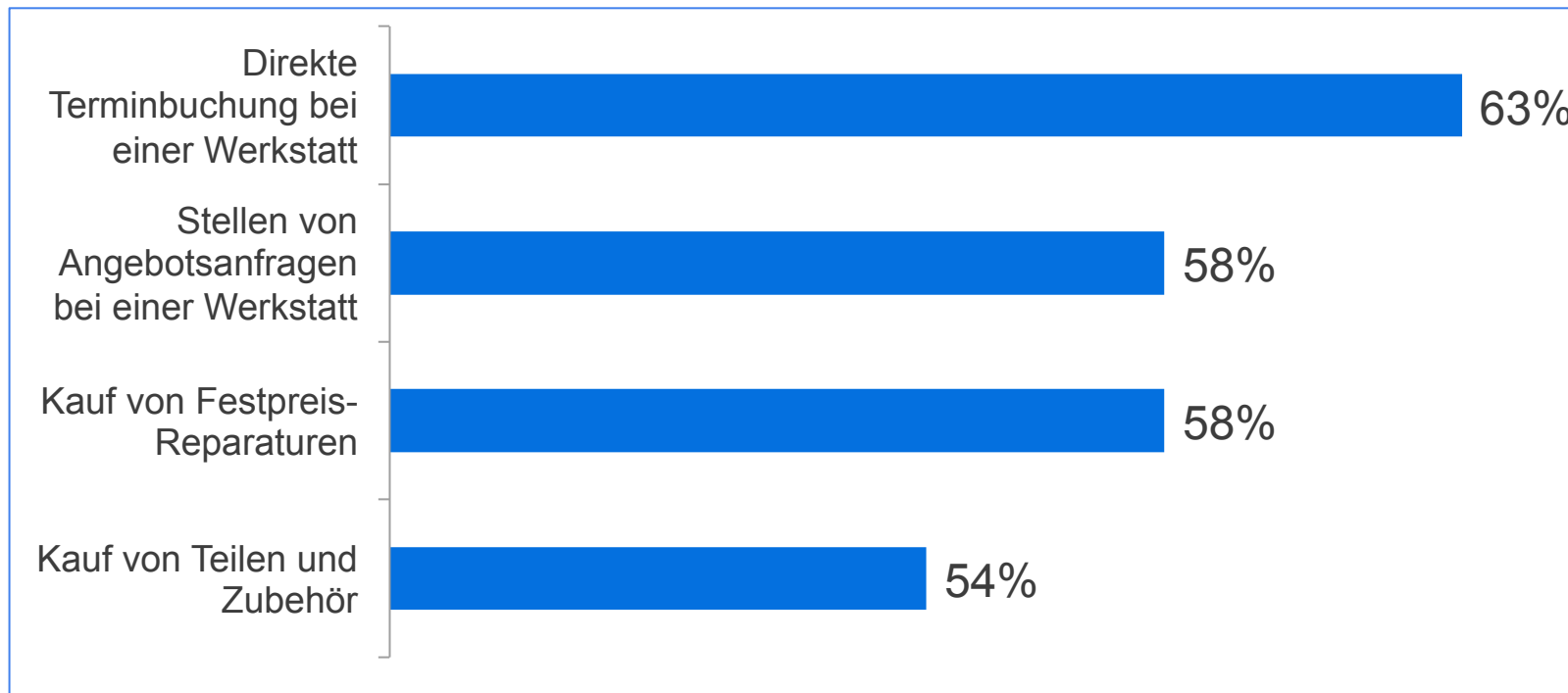
**Fast die Hälfte aller Kunden nutzt das Internet, um eine Werkstatt zu identifizieren.**



**Als Online Quelle nutzen mehr als die Hälfte Suchmaschinen um eine Werkstatt zu identifizieren.**

Frage: Wo würden Sie sich im Zusammenhang mit der Wahl der Werkstatt informieren?

# Welche Online Dienstleistungen sind relevant auf der Werkstatt Webseite



Frage: Wie interessant sind folgende Angebote im Internet rund um das Thema Werkstattreparatur für Sie?

# Online Autoservice Portale erfreuen sich immer größerer Beliebtheit

The screenshot shows the homepage of AUTOSERVICE.COM. At the top, there is a navigation bar with links for 'Start', 'Aktuelles', 'Services & Aktionen', 'Werkstatt-Suche', 'Anfrage starten', 'Tools & Extras', and 'Über uns'. The main content area is divided into three columns: 'Sparen' (Saving) featuring a 'Zur Aktion' button and price listings for 'Autoglas-Reparatur' (0,-), 'Schwaben-Kurze' (199,-), 'Kfz-Serviceleistungen' (199,-), and 'Kfz-Service' (89,-); 'Finden' (Find) featuring a Google Maps search interface for 'Hamburg' with a 'Suche' button and a 'Werkstätten im Umkreis anzeigen' button; and 'Anfragen' (Requests) featuring a form to describe a service request. Below the main content, there are four sections: 'Aktuelle Informationen', 'Kostenlose Hotline' (0800 - autoservice), 'Gebrauchtwagen-Rechner', and 'Unsere Partner' (BOSCH).

The screenshot shows the homepage of easy auto. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Ablauf', 'Qualität', 'Preise', and 'Fragen'. The main content area is divided into two columns. The left column features a 'Was kostet Ihre Kfz-Inspektion?' section with a 'Jetzt kostenlos ein Angebot anfordern!' button and a grid of car brands for selection. The right column features a 'Wir holen Ihr Auto morgens bei Ihnen ab und bringen es abends perfekt gewartet zurück!' section with a list of benefits: 'Günstige Festpreise, die alles enthalten', 'Abholung und Lieferung nach Hause oder ins Büro', 'Großes Werkstattnetz - immer in Ihrer Nähe', 'Inspektion streng nach Herstellervorgaben', and 'Verwendung von Originalersatzteilen'. Below this, there are sections for 'Unser Anspruch' and 'Ihre Vorteile'.



# AGENDA



- Marktforschung und Entwicklung  
Neu- und Gebrauchtwagen

# Rolle des Internets im Neuwagen-Kaufprozess



**78%** starten  
Autosuche im **Netz**



**52%** waren sicher  
bei der Entscheidung  
einen Neuwagen zu  
kaufen

**45%** wechselten die  
Marke



Nur **32%** wussten  
welches Modell sie  
kaufen wollten



**51%** nutzen die  
Herstellerwebsite

**5,9** Aktivitäten



**64%** sagen Händler-  
Websites sind wichtig

**31%** identifizieren  
Händler über das Internet



Durchschnittlich werden **3,2**  
Probefahrten durchgeführt,

**28%** online vereinbart



# Internet als Vertriebsinstrument für Neuwagen?

## Erfolgsbeispiel: AVAG

## Verkauf von Neuwagen mit Hilfe von Google AdWords

Best Practice: Google AdWords Test Kampagne von AVAG· Holding  
AKTIENGESELLSCHAFT

**0,- Euro Anzahlung - cool!**

**Matiz 0.8 S 5-türig**  
38 kW (52 PS), Servo, ABS, ZV, get. Rücksitzbank, el. FH, Radio-Vorbereitung, Isofix-Kindersitzbefestigung, Metallic-Lackierung, u.v.m.

**Hauspreis\* 6.990,- €**  
**Monatliche Leasingrate\* 89,- €**  
**Ohne Anzahlung**

**Sie sparen 25%\***

**Autohaus-Finder**  
Wie finden Sie schnell und bequem ein Autohaus in Ihrer Nähe?  
Leit:   
Postleitzahl / Ort:

## Kampagnen-Kennzahlen:

- Dauer: **4 Wochen**
- Budget: **€5.000**
- Anzeigensichtkontakte: 4,1 Millionen
- Hohe Conversion Rate und viele Anfragen mit Google AdWords
- Mit Google AdWords **35 Chevrolet Matiz verkauft**

# Neuwagen Portale gewinnen immer mehr an Bedeutung

**MeinAuto.de**  
Neuwagen zu Internet-Preisen.

Angebote Services Tests & News Über uns

Sie sind hier: Startseite

Marke auswählen:

Alfa Romeo	Audi	BMW	Citroen
Fiat	Ford	Hyundai	KIA
Mazda	Mercedes	Mini	Nissan
Opel	Peugeot	Renault	Seat
Skoda	Toyota	Volvo	VW

[... weitere Marken](#)

MeinAuto.de steht für...

- ✓ deutsche Neuwagen keine EU-Importe
- ✓ volle Garantie wie beim Kauf vor Ort
- ✓ Lieferung bis vor die Haustür möglich
- ✓ Top Rabatte ohne Preisverhandlungen
- ✓ markenübergreifende Beratung durch persönliche Ansprechpartner

Sie funktioniert MeinAuto.de

Unsere aktuellen Neuwagen Bestseller

**Nissan Qashqai**  
MeinAuto.de Rabatt: ab 10,9%  
Ihr Preis: ab EUR 15.393  
[zur Nissan Qashqai Modelle](#)

bekannt aus dem TV

**autohaus24.de**  
Die Adresse für günstige Neuwagen.

Angebote Konfigurator Leasing Finanzierung Versicherung Über uns

Ein Angebot von: **de SIXT**

**Neuwagensuche**

Bitte Marke auswählen  
Bitte Modell auswählen

**Jetzt suchen**

**Auf alle Neuwagen bis zu 37% Rabatt**

- ✓ Frei konfigurierbar Ausstattung und Farbe frei wählbar
- ✓ Volle Herstellergarantie vom Vertragshändler bei Ihnen vor Ort
- ✓ Top Rabatte ohne verhandeln
- ✓ Deutschlandweite Lieferung bis vor die Haustür

**TUV SEHR GUT**  
Kundenrat, unabhängige Prüfung 02/2011 Nr. 1254  
Preis / Leistung

**Alle Marken (33)**  
Wählen Sie Ihren Wunschhersteller

Alfa Romeo	Audi	BMW
Chevrolet	Citroen	Fiat
Ford	Honda	Hyundai
Jaguar	KIA	SANOFI

Unsere Top-Neuwagen Angebote mit besonders hohen Rabatten:

**Audi A1 Kompaktwagen**  
bis zu **17,50%** Rabatt  
statt 15.400 €  
ab nur 13.035 € **Jetzt informieren**

**Volkswagen Touran**  
bis zu **26,58%** Rabatt  
statt 21.495 €  
ab nur 15.970 € **Jetzt informieren**

# Rolle des Internets im Gebrauchtwagen-Kaufprozess



**62% starten**  
Autosuche im **Netz**



**83% GW-Käufer**  
nutzen das **Internet**

**Internet** beeinflusst  
Kaufentscheidung  
(**58%**)



Im Schnitt stehen **3,7**  
**Fahrzeuge** in der  
näheren **Auswahl**



Nutze **Internet** um  
**Händler zu finden**  
(**59%**)



Nutzung  
**Suchmaschinen**  
beim **Autokauf (70%)**

**Online Video** als  
Info-Quelle (**34%**)



Durch **Online Video**  
Interesse an Modell geweckt  
(**44%**)





# Gebrauchtwagen Portale besitzen seit Langem einen hohen Stellenwert im Internet

The image is a collage of several screenshots from German used car portals. At the top left is a BMW Financial Services page with a red car advertisement and search filters. Below it is a social media sidebar with Facebook, YouTube, and Twitter links. In the center is a screenshot of the mobile.de website, showing search filters for 'Gebrauchtwagen' and 'Neuwagen', a search bar, and a list of search results. To the right of mobile.de is a sidebar with the text 'Mit welchem Wagen fahren Sie günstiger?' and a 'Jetzt vergleichen' button. At the bottom is a screenshot of the pkw.de website, featuring a large banner for 'Gebraucht- und Neuwagen bis zu 25% günstiger' with a three-step process: 1. Anfrage starten, 2. Angebote erhalten, 3. Zuschlag geben. Below the banner are search filters for 'Schnellsuche' and 'Aktuelle Angebote'.

# Der Autokauf ist kein linearer Prozess

Beispiel einer typischen „User – Journey“



1. Der „sales funnel“ ist keine Einbahnstraße.

2. Sowohl Nachfrage nach Neuwagen als auch nach jungen Gebrauchten.

3. Konsumenten nutzen vor allem „Conversion-Touchpoints“

\*Innerhalb von 12 Wochen konvertiert (bspw. konkrete Preis Anfrage, Vereinbarung Probefahrt, Abfrage Verfügbarkeit NW/GW)

1) Source comScore, „Understanding the German Automotive Online Services Customer“, March 2009

2) Confirmed by ipsos mori EU 6 online panel study of 3.000 new and used car buyers, 2007 + 2008





Google™

**Stefan Volk**

[google.de/adwords](https://google.de/adwords)

0180 – 100 3833

<https://services.google.com/fb/forms/desales/>