

Reifengeschäft

ins Rollen kommen

Es gibt kaum Argumente, die gegen, aber viele, die für einen Einstieg ins Reifengeschäft sprechen. Das Zauberwort lautet Kundenfrequenz.

Reifen sind die einzige Verbindung zwischen Auto und Straße. Immer häufiger sind Reifen aber auch die einzige Verbindung zwischen Kunde und Servicebetrieb. Bei Wartungsintervallen bis zu 30.000 Kilometern sieht man viele Kunden seltener als den Wirtschaftsprüfer. Damit dieser noch schwarze Zahlen in den Büchern findet, müssen Alternativen her. Man kann Zusatzleistungen anbieten, um Leerlaufzeiten in der Werkstatt zu vermeiden, doch die müssen mit viel Aufwand beworben werden und bringen trotzdem nur einmaligen zusätzlichen Kundenkontakt. Im Reifengeschäft ist das anders. Zwar läuft auch hier ohne Werbung nicht viel – zumindest am Anfang muss man sich als kompetenter Reifenservicepartner bekannt machen –, doch ein einmal gewonnener Reifenkunde kommt von selbst immer wieder, und das gleich zweimal im Jahr. Vorausgesetzt, man geht das Thema professionell an, erkennt den Zusatznutzen und überzeugt den Kunden stets neu mit entsprechender Serviceleistung.

Freier Servicemarkt im Aufwind

Seit Jahren hat sich das Reifengeschäft in Autohäusern etabliert. „Es gibt eigentlich kein Autohaus mehr, das nicht im Reifengeschäft tätig ist“, sagt Franz Jung aus seiner Erfahrung als Marketing- und Vertriebsleiter im Ersatzgeschäft bei Continental. Die Markenbetriebe haben allerdings Hersteller im Rücken, die frühzeitig die Zusatzchancen aus dem Reifengeschäft erkannt und ihre Vertragsbetriebe entsprechend gefordert und gefördert haben. Autohäuser sind heute die zweite Kraft hinter dem Reifenfachhandel und streichen im Schnitt ein Viertel vom Kuchen ein. Der freie Werkstattmarkt tat sich die letzten Jahre schwerer, liegt aber seit 2006 im Aufwind und hat 2008 erstmals die



Bilder: Diehl, Coparts

Reifendiscouter überholt. Mit rund 14 Prozent Marktanteil am Ersatzmarkt liegt man derzeit an dritter Stelle im Reifenverkauf. Und die nahe Zukunft birgt weitere Chancen, diesen Anteil vor allem gegenüber Discountern, Internet- und sonstigen Billighändlern auszubauen. „Die EU-Kommission hat beschlossen, dass ab Ende 2011 Reifendruckkontrollsysteme in Neufahrzeugen Pflicht werden. Auch das wird sich positiv auf das Reifengeschäft auswirken“, so Thomas Michalzik, Leiter der Coparts Werkstattssysteme. Mit dem Baustein „Der Reifen-Komplettservice“ bietet Coparts den Systemwerkstätten ein ganzes Maßnahmenpaket, um sich als Reifenprofi zu qualifizieren und darzustellen.

Beliebtes Nachrüstteil: LM-Räder

In vielen Werkstattkonzepten hat sich das Reifengeschäft in den vergangenen Jahren als wichtiger Teil im Leistungsspektrum etabliert. Neben den Marketingtools gehört die Unterstützung bei Bestellung und Logistik zu den wichtigsten Maßnahmen. In Portalen wie www.der-reifen.de finden Werkstätten nicht nur die Möglichkeit zur Reifenbestellung, sondern auch Verfügbarkeiten, technische Informationen und einen Felgenkonfigurator. Dieser zeigt das Kundenfahrzeug mit verschiedenen Rad-Reifen-Kombinationen und fördert so den zusätzlichen Verkauf von Leichtmetallrädern, einem beliebten Nachrüstteil.

Partner von Werkstattkonzepten gehören auch zu den Klienten der Außendienstmannschaft von Franz Jung, der im freien Werkstattmarkt durchaus noch Potenzial sieht. „Hier laufen wir offene Türen ein. Viele Werkstätten suchen ein weiteres Standbein, um mehr Kundenfrequenz zu erlangen. Das Reifengeschäft bietet die einmalige Chance auf zusätzliche Kundenkontakte im Jahr“, so Jung. Denn der Einlagerungsservice für Kundenräder ist nahezu untrennbar mit einem erfolgreichen Reifengeschäft verbunden und bringt die Kunden zwei Mal im Jahr zum Räderwechsel in die Werkstatt. Diese Kontakte sind das Salz in der Reifensuppe, denn sie bergen jedes Mal die Chance für zusätzliche Geschäfte. Der Räderwechsel gibt den Blick frei auf verschlissene Bremsbeläge oder öhlende Stoßdämpfer. Aus dem Profilbild der Reifen lassen sich Rückschlüsse auf eine eventuell verstellte Spur oder nicht korrekten Reifendruck ziehen.

Allein der entsprechende Hinweis zeigt viel Kompetenz und schafft ebensolches Vertrauen.

„Im freien Werkstattmarkt fangen wir teilweise bei Null an. Eine Potenzialanalyse zeigt dann, ob sich der Einstieg in das Reifengeschäft für die einzelne Werkstatt überhaupt lohnt“, schildert Franz Jung die Vorgehensweise. Neben Zulassungszahlen und Altersstruktur der Fahrzeuge im jeweiligen Einzugsgebiet spielen auch die bereits vorhandenen Reifendienste in der Region eine Rolle. „Natürlich kann man versuchen, den Kunden für sich zu gewinnen, aber das kostet Zeit und Geld. Dazu kommen die für Einsteiger notwendigen Investitionen in Maschinen, außerdem muss Platz für die Montage und Raum für die Einlagerung vorhanden sein“, so Jung. Nicht zu vergessen eine gewisse Basisausstattung, zumindest die gängigsten Reifengrößen, „denn es nutzt nichts, wenn der Kunde zwei



Qualifizierung mit dem Coparts-Systembaustein „Der Reifen-Komplettservice“

Tage warten muss, weil ich die Reifen erst bestellen muss. Dann fährt er halt woanders hin“, weiß Jung aus Erfahrung. Eine Wirtschaftlichkeitsrechnung zeigt auf, welche Kosten anfallen. „Unsere Erfahrung zeigt aber auch, dass zufriedene Werkstattkunden kaum abwandern“, sagt Jung. Und mit den Budget-Brands wie Barum hat der Konzern auch günstige Alternativen im Angebot. „Im Rahmen von Weiterbildungsangeboten“, fährt Jung fort, „zeigen wir auch, wie man Verkaufsgespräche führt und Kunden doch für etwas hochwertigere Varianten begeistern kann“. Am Reifengeschäft führt in Zukunft kein Weg vorbei. Die einzige Verbindung zwischen Fahrzeug und Straße sollte auch die Verbindung zum Kunden sein.

Dieter Vähröder

gewe LagerTec

30 Jahre Erfahrung

- laufende Meter Regal
- mehrgeschossig
- Blocklagerung
- Bedienungsfreie Anlagen
- verfahrtsafe Anlagen
- Schnellbauweisen

Unterschiedliche Systeme je nach Anforderung, verzinkt und aus perforiertem Stahl.

REIFENREGALE
ab 17,45€ pro Radnetz (zzgl. MwSt.)

MIT KUNDENRÄNDERN GELD VERDIENEN

gewe LagerTec GmbH
Im Strang 2
34479 Bielefeld
Tel.: 05203-993400
Fax: 05203-993410
info@gewelagertec.de
www.reifenregal.de