

Oktober 2022

Nyhedsbrev

Risiko for "double-whammy" til bilforhandlerne

Først tæv til nysalget. Dernæst recession, der rammer brugtvognsmarkedet. Og nu risikerer værkstedet at stå for tur. Rene Tønder peger på at det skal blive værre - før det bliver bedre.

[MiCAR AUTO E-COMMERCE](#), der hjælper bilforhandlere og værksteder med automatiseret kundefastholdelse, online salg og e-handel, bringer desværre ikke godt nyt.

Vores analyser viser, at den gennemsnitlige alder på bilerne i kundebasen er stigende, hvilket øger risikoen for at kunderne går til de frie værksteder. Andelen af biler hvor garantien er udløbet, er stigende, og det mindsker kundefastholdelsen. Det skyldes, at mange bilforhandlere ikke har kunne holde niveauet på salget af nye biler de seneste år. Og der mangler således nye biler i kundebaserne.

MiCAR har specialiseret sig i Sales Automation til Autobranchen

Der er penge at spare og mersalg at hente

Vi ved at netop garantiudløbet er et ekstra sårbart tidspunkt i kundens værksteds cyklus, og hvis værkstedet ikke er parat med effektive fastholdelsesløsninger, så øges risikoen betydeligt for at kunden smutter over til de prisbillige konkurrenter.

Hvad kan man gøre? Ekspertter foreslår et øget fokus på relevante tilbud, på rette tid og sted, målrettet alle kunderne/bilerne i kundebasen. Det vil for de fleste være et ret omfattende stykke arbejde at gennemføre. Men der findes hjælp. Eksempelvis automatiseret og online salg af serviceaftaler, som er tilpasset netop garantiudløb, vil kunne dæmpe op for afløbet.

Figur 1 motormagasinet.dk



Få mere at vide her:

Hvordan holder du kunderne glade i svære tider?

Der er masser af udfordringer; stigende energipriser, mangel på arbejdskraft, leverance problemer og faldende bilsalg.

Nogle mener, at det er nødvendigt at klare udfordrende tider ved at skære ned på kundeservicen, og dermed spare på lønomkostningerne.

Men mange af dem, der fulgte denne strategi under recessionen i 2008, blev tydeligvis vildledt, da de efterfølgende indså hvor svært det er at genopbygge tilliden blandt kunderne, og ikke mindst hvad det efterfølgende koster at genvinde det tabte. Kunderne er din guldklump. Tænk over hvor meget du egentlig har investeret i at opbygge din nuværende kundebase.

**Serviceomkostningen til
Sales Automation og
online salg er meget
lavere end lønkronen.**

**Derfor skal du i gang
med at automatisere din
kundeservice og styrke dit
online salg**

Hårde tider kalder på kreative løsninger. Hvordan kan man, som bilforhandler og værksted, opretholde og forbedre serviceniveauet, uden at omkostningerne løber løbsk?

Svaret er simpelt! Serviceomkostningen til automatiseret kundekommunikation, online salg og e-handel er væsentligst lavere end lønkronen. Derfor skal du igang med at automatisere din kundeservice og styrke dit online salg.

Du er heldig, for der findes løsninger, som allerede kører i bilbranchen, og som kommer på månedsabonnement, uden høje investeringer, og som kan implementeres hurtigt og effektivt, også på din platform.

[MiCAR AUTO E-COMMERCE](#) – få det automatiseret, der findes en løsning

Figur 2 Six Customer experience pitfalls to avoid, mckinsey.com



Få mere at vide her:

 **Mogens Dyrbing** | 53545159 | dyrbing@micar.dk

Får du dine værkstedskompetencer konverteret til salg og indtjening?

Würth peger på, at "der ligger store økonomiske og kunderelaterede muligheder i at booste kompetencerne på værkstedet".

Hånden på hjertet

Udkommer du, med konkrete tilbud, til alle relevante kunder i din kundebase?

Men hånden på hjertet, får du omsat alle værkstedskompetencerne til attraktive pakker målrettet de relevante kunder?

Og udkommer du til alle relevante kunder i din kundebase, med konkrete tilbud, på rette tid og sted?

Kan du ikke svare "JA" til disse spørgsmål, så får du ikke fordel af din nye viden på værkstedet.

[MiCAR AUTO E-COMMERCE](#) hjælper værksteder og bilforhandlere med øget salg og indtjening, ved systematisk at udkomme til alle relevante kunder på rette tid og sted.

Figur 3 Boost klargøringen på værkstedet - og tjen flere penge, motormagasinet.dk



Få mere at vide her:



| **Peter Zandbergen** | 51909971 | peter@micar.dk

Fik du høstet de lavt-hængende frugter i kundebasen?

Enhver virksomhed mister kunder over tid. Det er der en række årsager til. Tag for eksempel en bilforhandler, der sælger en ny bil til en kunde, men som efterfølgende ikke i tilstrækkelig grad forsøger at fastholde kunden i eftermarkedet, og dermed går glip af mersalg og indtjening.

Undersøgelse viser, at en stigning på kun 5% i kundefastholdelsesraten kan øge overskuddet med op til 95%.

Se link her: [Harvard Business School](#)

En undersøgelse fra [Harvard Business School](#) (se link) viser, at en stigning på kun 5% i kundefastholdelsesraten kan øge overskuddet med 95%.

Besparelser. Tænk over det. Hvor meget kan din virksomhed potentielt opnå i effektivitetsgevinst og omkostningsbesparelse ved at følge en fastholdelsesstrategi?

Sælger mere: Ved at målrette en større del af dit fokus på fastholdelse af eksisterende kunder, kan du opnå en højere konvertering og et større salg.

Køber mere: Hertil kommer at kundefastholdelse vil føre til øget salg. Det skyldes, at loyale kunder bruger op mod 67% mere på at købe mere af dig, end nye kunder.

Hvordan kommer jeg i gang, uden at strandе på investeringer og IT-projekter?

MiCAR Auto E-commerce har udviklet en række service pakker, som du hurtigt og effektivt kan sætte i drift. MiCAR sørger for opsætning, drift og optimering, og det er på abonnement. Udbyttet er direkte online salg og varme leads, der ringer til dig. Resultaterne, der starter allerede fra den første dag, skabes løbende i takt med at du automatiseret udkommer til alle dine kunder, på rette tid, sted og med høj relevans.

Figur 4 E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web, HBR



Harvard Business Review

Få mere at vide her:



| **Peter Zandbergen** | 51909971 | peter@micar.dk

MiCAR Auto E-Commerce

Snogegårdsvej 101
2860 Søborg



@Micar Auto E-commerce
<https://www.linkedin.com/company/micar-aps>