

Autohaus Schandert

Konzept in Eigenregie entwickelt

Manchmal braucht selbst der tüchtigste Unternehmer einen Anstoß von außen, um seine Arbeitsweise zu überdenken. Für Jochen Schandert, Skoda-Händler aus Lutherstadt Wittenberg, war im Jahr 2005 ein Seminar der Dekra so ein Auslöser. „Bis dahin haben wir gebrauchte Fahrzeuge von Kunden in Zahlung genommen und sie mehr schlecht als recht verkauft“, erinnert sich der Unternehmer. Das Seminar regte Schandert an, sich dem Gebrauchtwagengeschäft intensiver zu widmen. Auf den ersten Blick schienen ihm zwei Dinge interessant: „Das Gebrauchtwagengeschäft ist die Sparte, in der man sich von der Umklammerung des Importeurs befreien und unabhängig von Vorgaben und Boni agieren kann. Außerdem ist jeder Gebrauchtwagen einzigartig und nicht vergleichbar mit dem Ange-



Ein Dankeschön für die Kunden, wenn sie den Platz wieder verlassen, ist eine freundliche Geste.

► SORGLSPAKET

- ▶ Rückkaufgarantie
- ▶ 14-Tage-Umtauschrecht
- ▶ Dekra-Siegel
- ▶ Fahrzeuggarantie inklusive Mobilitätsabsicherung
- ▶ Simply-Clever-Finanzierung
- ▶ Intensiv-Probefahrt vor Kauf

bot eines Wettbewerbers. Rabattschlachten sind deshalb nicht zu befürchten“, fasst Schandert zusammen.

Wohlüberlegt und geplant

Am 3. März 2008 startete das Autohaus Schandert mit seinem neuen Gebrauchtwagengeschäft. Fast drei Jahre Vorbereitung scheinen eine lange Zeit zu sein. Doch Jochen Schandert und sein Bruder Hendrik haben nichts dem Zufall überlassen und jedes Detail genau geplant. Da sie 2005 und 2007 zudem eine Filiale in Wolfen eröffnet und einen Betrieb in Dessau übernommen haben, galt es auch, die Bank zu überzeugen, ein weiteres Projekt zu finanzieren.

Eins war Jochen Schandert von Anfang an wichtig: „Wir wollten etwas ganz Besonderes machen.“ Zuerst sah er sich eine Reihe Gebrauchtwagenplätze von Kollegen an und holte deren Erfahrungen ein. Außerdem beschäftigte er sich mit den Gebrauchtwagenprogrammen von Herstellern und Importeuren. Schnell war klar: „Wir kreieren eine eigene Marke.“ Und die sollte

nicht irgendein Phantasiebegriff sein, sondern den Namen Schandert enthalten. „Wir sind unter diesem Namen seit 1990 als Skoda-Händler bekannt und erfolgreich. Es gibt keinen Grund, diese Tatsache nicht zu nutzen“, erklärt der Unternehmer. Er möchte weder Zeit noch Geld in ein Herstellerprogramm stecken, das für den Kunden anonym bleibt. „Schandert Gebrauchtwagen“ heißt deshalb die Marke. Und damit für die Kunden deutlich wird, dass das

Gebrauchtwagengeschäft etwas Eigenständiges ist, gibt es zum Namen ein eigenes Logo. Die Schanderts wählten dafür die Farbe blau, da man sie nicht

mit irgendeiner Herstellerfarbe in Verbindung bringen kann.

Auch die Homepage des Autohauses ist neu. Klickt ein Interessent das blaue Logo an, findet er alles, was für den Gebrauchtwagenan- und -verkauf wichtig ist: aktuelle Angebote und Aktionen, Formulare für Kunden, die ein spezielles Fahrzeug suchen oder zum Kauf anbieten möchten, sowie alle Ansprechpartner. Dazu informieren die Schanderts auf der Seite über ihr „Sorglos-Paket“. Es enthält die sechs Leistungsversprechen, die das Unternehmen den Kunden gibt.

Eines dieser Versprechen ist die Garantie. Auch hier verlässt sich der Unternehmer auf sich selbst und die Qualitätsarbeit seiner Mitarbeiter. Das Autohaus arbeitet seit 2007 mit einer Eigengarantie. Sie heißt „Schandert Life“ und umfasst neben den üblichen Absicherungen auch eine Mobilitätsgarantie. 270 bis 300 Euro legt Schandert pro Fahrzeug für die Garantie zurück. Die Kunden erhalten ein



Dieser Aufsteller ist Jochen Schanderts ganzer Stolz. Er macht schon von Weitem auf den GW-Platz aufmerksam.

▷ SCHANDERT LIFE

- ▶ Umfangreiche Fahrzeuggarantie, die je nach Alter und Laufleistung alle elektrischen und mechanischen Bauteile umfasst.
- ▶ Garantieheft mit nützlichen Tipps und verschiedenen Servicechecks
- ▶ Mobilitätsgarantie inklusive



Garantieheft mit allen wichtigen Daten zu ihrem Fahrzeug und zu Serviceangeboten.

Neue Homepage zum Konzept

Das Garantievorsprechen kann Schandert auch deshalb guten Gewissens vergeben, weil er sich für einen wichtigen Teil seines Konzepts Hilfe geholt hat. Seit dem 1. Januar arbeitet er mit dem Dekra Car Operator. Er ist Pilothändler für das Dekra-Produkt. Dazu gehört, dass ein Dekra-Mitarbeiter täglich von 8 bis 17 Uhr im Autohaus ist. „Ich wollte unbedingt einen neutralen Dritten einbeziehen, dem die Kunden vertrauen“, begründet Schandert die Zusammenarbeit. Außerdem sichere er mit dem Dekra-Urteil auch die Eigengarantie ab. Der Car Operator ist allerdings viel mehr. „Sie krepeln damit ihr gesamtes Geschäft um. Es ist nichts mehr, wie es vorher war“, erklärt der Händler begeistert: Verkürzte Durchlaufzeiten, optimierte Prozesskosten und keine kostenintensiven Versäumnisse bei der Hereinnahme. Abgerundet haben die Schanderts ihr neues Konzept mit einem

3 500 m² großen Gebrauchtwagenplatz inklusive Verkaufspavillon. Auch hier fällt sofort auf, dass Jochen Schandert etwas Besonderes wollte. Der Pavillon steht erhöht und ist komplett verglast, sodass die Verkäufer stets den gesamten Platz im Blick haben und umgekehrt auch gesehen werden. Die Ausstattung ist hochwertig, um zu unterstreichen, dass hier Qualitätsgebrauchtwagen

verkauft werden. 70 Gebrauchte haben auf der Fläche rings um den Pavillon Platz. Der Bestand soll nie höher sein, denn Schandert will die Fahrzeuge möglichst schnell „drehen“. Neben den Inzahlungnahmen kauft das Autohaus neuwertige Gebrauchte von Skoda zu. Auch Fiat-Fahrzeuge gehören zum Portfolio, da Hendrik Schandert einen Fiat-Servicevertrag hat. Außerdem nutzt das Autohaus Auktionen, um gezielt Fahrzeuge für bestimmte Aktionen oder Themen zu erwerben. Das können zum Beispiel Cabrios zur Eröffnung der Freiluftsaison oder Fahrzeuge in einer bestimmten Preiskategorie sein. „Wir möchten für jeden Geschmack und jeden Geldbeutel etwas anbieten“, beschreibt der Unternehmer die Auswahl. Etwa 400 000 Euro hat das Autohaus in das neue Konzept investiert. Für die ersten Monate liegt Jochen Schanderts Verkaufsziel bei 30 Fahrzeugen pro Monat. Längerfristig sollen es 500 pro Jahr werden. Das wären 230 mehr als er im Jahr 2007 verkauft hat.

Elvira Minack ◀

▷ DEKRA CAR OPERATOR

Zentrale Schaltstelle des CarOperators ist die virtuelle Fahrzeugakte für jedes Fahrzeug. Auf sie kann jeder Mitarbeiter zu jedem Zeitpunkt von jedem PC mit Internet- oder Intranetverbindung zugreifen und sie bearbeiten. Das spart das Suchen nach der Akte und beschleunigt die Bearbeitung. Zudem ist sie jederzeit aktuell. Der CarOperator steuert die Abläufe so, dass der zweite Schritt immer erst dann erfolgen kann, wenn der erste erledigt ist.



Auch die Nummernschildträger bekommen künftig das neue blaue Logo. Einheitlich ist auch schon heute alles.



Auf die Kinder jeden Alters wartet ein kleiner Abenteuer-spielplatz mit viel Sand und einer Wippe.



Michael Florian leitet die Dekra-Außenstelle in Wittenberg und ist täglich bei den Schanderts vor Ort.



Die Gebrauchtwagenverkäufer haben im Pavillon einen hellen und freundlichen Arbeitsplatz mit guter Sicht.



Dieser etwas erhöhte Platz am Fuße des Pavillons ist immer für das ganz besondere Angebot gedacht.