

Künstliche Intelligenz als Margen-Booster im Verkaufsgespräch

Besonders im letzten Schritt des Verkaufsprozesses im Autohaus kann ein Einsatz von KI zusammen mit gut geschulten Verkäufern die Marge pro Fahrzeug nochmals um bis zu 400 Euro steigern.

Von Thomas O.-K. Stenzel ■

Künstliche Intelligenz – nur wenige Themen haben uns in den vergangenen Wochen und Monaten mehr beschäftigt als KI. Doch was versteht man eigentlich unter KI? KI ist eine Sammelbezeichnung für leistungsfähige Computer-Technologien, die das Potential haben, viele Bereiche unserer Gesellschaft zu verändern, sie könnte in naher Zukunft auch helfen den Fachkräftemangel zu reduzieren.

Grundsätzlich werden sieben Segmente künstlicher Intelligenz unterschieden, ein Segment ist das Expertensystem. Hierbei handelt es sich um ein Programmsystem, das Daten über ein spezielles Gebiet analysiert und daraus Schlussfolgerungen zieht, um zu konkreten Problemen des Gebietes Lösungen anzubieten. Ein Expertensystem wird nicht zwangsläufig nur von Experten eingesetzt. Es ist per Definition vielmehr ein Computerprogramm, das An-

wendern bei der Lösung komplexerer Probleme wie ein Experte unterstützen kann, indem es Handlungsempfehlungen aus einer Wissensbasis ableitet. Praktizierbare Anwendungen sind – vor allem im Gebrauchtwagenhandel – aktuell noch Mangelware.

Künstliche Intelligenz im Gebrauchtwagenhandel

Stellen Sie sich folgenden ständig wieder-

kehrenden Anwendungsfall im Margenprozess eines Autohauses vor: Kaufinteressenten, die sich vorher im Internet informiert haben, präsentieren vermeintlich günstigere Konkurrenzfahrzeuge. Der Verkäufer steht jetzt vor dem Problem zum Beispiel Rabattforderungen abzuwehren.

Dafür bräuchte er in Echtzeit einen Überblick über alle relevanten Fahrzeugangebote, die im Internet dem Wunschmodell des Kaufinteressenten am ehesten Entsprechen. Sie bräuchten also ein Expertensystem, also eine KI die verfügbare Marktdaten in Sekundenbruchteilen verarbeitet und diese Ihren Top-Verkäufern zur Verfügung stellt. Am besten noch mit einer Bewertung des Preis-/Leistungsverhältnisses.

Einen Überblick über den Markt können sich Verkäufer schon lange mittels Onlinebörsen wie mobile.de oder AutoScout24 verschaffen. Aber solch eine händische Marktsichtung ist umständlich, denn Verkäufer müssten jedes gefundene Fahrzeug erst einmal anklicken und anschließend die Parameter mit dem Referenzmodell vergleichen.

Viel effektiver wäre es daher, wenn Daten über das Händlerfahrzeug, für das sich ein potenzieller Käufer interessiert, sowie Daten zu relevanten Vergleichsmodellen in Sekundenbruchteilen zur Verfügung stünden. Und zwar nicht nur „harte Faktoren“, wie Preis, Laufleistung und Erstzulassung, sondern auch die Interpretation dieser Daten durch die KI, um etwa die Einzigartigkeit des jeweiligen Fahrzeuges zu bestimmen. Darunter fällt auch eine regionale oder überregionale Betrachtung – auch um etwa die Entfernung zu den jeweiligen Vergleichsmodellen sowie die Opportunitätskosten für den alternativen Kauf aufzuzeigen. Die KI kann zudem sicherstellen, dass Verkäufer und Kaufinteressent sich die Ergebnisse gemeinsam ansehen können. Das Fahrzeug wird immer von seiner „besten Seite“ dargestellt.

Auf diese Weise bietet ein „intelligenter Verkäufer-Assistent“ alle Argumente gegen Preisnachlässe auf einen Blick und in Echtzeit. Außerdem können nicht nur sprachlich gewiefte Top-Verkäufer den Kaufinteressenten erklären, wie vermeintlich billigere Angebote im Internet zustande kommen, und dass sich Äpfel und Birnen nicht vergleichen lassen.

Höhere Preise mit Künstlicher Intelligenz erklärbar machen

Dabei gehe es nicht darum, Argumente zu liefern, um einen Interessenten zum Kauf eines bestimmten Fahrzeugs zu überreden. Im Gegenteil. Top-Verkäufer holen ihre Kunden ab, widersprechen ihnen nicht. Voraussetzung ist, dass der Preis zum Fahrzeug passt und sich ein interessantes Preis-/Leistungsverhältnis ergibt. Das ist aber in der Regel gewährleistet, sonst meldet heute kein Kunde mehr Interesse an.

Wenn ein Interessent zum Beispiel sagt, er habe das Fahrzeug auf dem Hof des Händlers im Internet zu einem niedrigeren Preis gesehen, dann kann der Verkäufer den Interessenten jetzt ganz entspannt an den Verkäufer-Assistenten übergeben. Am Bildschirm zeigt der Verkäufer, warum das Vergleichsfahrzeug preiswerter ist und welche Vorteile das eigene Auto gegenüber dem Konkurrenzfahrzeug hat.

Verkäufer haben nun die Möglichkeit, ihre Verkaufsfähigkeiten mit in Echtzeit generierten intelligenten Argumenten zu kombinieren. Die Marge pro Fahrzeug kann auf diese Weise noch einmal im Schnitt um 200 bis 400 Euro gesteigert werden, weil Preisnachlässe minimiert werden.

Heute ist in den besetzten Schlüsselpositionen Expertenwissen gefragt. Eine unterstützende KI sichert dem handelnden Experten Argumente und Sicherheit sowie Kontinuität im Margenprozess. KI-gestützte Expertensysteme lassen sich heute bereits einfach und problemlos per Web-Interface in jedes beliebige Dealer-

Management- oder Lead-Management-System integrieren. Verkäufer haben so jederzeit Zugriff aus ihren gewohnten Systemen heraus. Kunden können auf diese Weise effizienter beraten werden, Verkäufer für sich sowie das Autohaus zusätzliche Margenpotenziale sichern.

Fazit

Künstliche Intelligenz (KI) revolutioniert den Verkaufsprozess im Autohaus, indem sie Verkäufer mit Echtzeit-Marktdaten und intelligenten Argumenten unterstützt. Durch die gezielte Nutzung von KI können Preisverhandlungen effektiver gestaltet, Margen pro Fahrzeug um bis zu 400 Euro gesteigert werden. Diese Integration von KI bietet Verkäufern nicht nur wertvolle Argumente, sondern sichert auch Kontinuität im Margenprozess. Ein weiteres Plus: Die bereits verfügbaren KI-Lösungen am Markt lassen sich problemlos in bestehende Systeme integrieren. //

Unser Autor ist Margenprofi bei CarObserver & Schöpfer des Verkäufer Assistenten.



Kontakt:

CarObserver – Die Margenprofis
Eine Marke der VirtualOffice GmbH
Thomas O.-K. Stenzel
Münsterstr. 15
59065 Hamm (Westf.)



Mehr erfahren

Telefon: +49 2381 9606-200
Internet: www.carobserver.de

KUNDEN-ANSICHT

VERKÄUFER-ANSICHT

“Die Marktsichtung in Echtzeit wird in Zukunft für jeden Verkaufsberater das Standardwerkzeug.”

Thomas O.-K. Stenzel, Margenprofi beim CarObserver

Verkäufer setzen "intelligente Assistenten" vor oder während eines Kundengesprächs ein:

- Ziel:** Kunden zu Vor- und Nachteilen eines Autos im Vergleich zur Konkurrenz beraten.
- Ergebnis:** Kundeneinwände wirksam behandelt und Rabattforderungen überzeugend begegnet.

2024 © VerkäuferAssistent by CarObserver

VerkäuferAssistent