

# Das Anforderungsprofil für den/die Volkswagen Pkw Verkäufer Neuwagen

---

## Grundqualifikation

- Schulabschluss** – mindestens mittlere Reife
- Berufsausbildung** – abgeschlossene berufliche Erstausbildung, idealerweise Automobilkaufmann/ frau
- Allgemeinbildung:**
- gute Allgemeinbildung
  - Interesse am aktuellen Tagesgeschehen
  - Identifikation mit dem Verkäuferberuf
  - Freude an der Automobiltechnik und Umgang mit Menschen
  - positive Einstellung zur Marke Volkswagen

---

## **Motivation/ Einstellung**

### **Einstellung zu Beruf, Unternehmen, Marke und Produkte**

- zeigt eine positive Einstellung zum Verkäuferberuf und dem Unternehmen Volkswagen
- hat Interesse an berufsbezogener Weiterbildung
- identifiziert sich mit der Marke Volkswagen und deren Produkten

### **Kundenorientierung**

- setzt sich differenziert mit den Kundenbedürfnissen auseinander und berät bedarfsorientiert
- zeigt Interesse am Kunden und seinen Wünschen und ist offen gegenüber Fragen
- hält Zusagen ein und hat das Bewusstsein, den Kunden auch über den Kauf hinaus zu betreuen
- 

### **Leistungsbereitschaft**

- zeigt Initiative und Gestaltungswillen
- zeigt Selbstvertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit und arbeitet beharrlich an den gesetzten Zielen
- ist in kritischen Situationen emotional stabil und zeigt konstante Leistung bei hohen Belastungen (z.B. in Spitzenzeiten)
- ist bereit, sich an objektiven Leistungen messen zu lassen

### **Zielorientierung**

- setzt sich selbst konkrete und realistische Ziele
- verfolgt die Ziele konsequent und situationsangemessen
- handelt planvoll und systematisch

---

## **Soziale Kompetenz**

### **Einfühlungsvermögen/ Auftreten**

- kann sich schnell auf den/die Gesprächspartner/ in einstellen
- zeigt ein angemessenes Maß an Distanz und Taktgefühl
- hat ein gepflegtes Äußeres und angemessene Kleidung
- besitzt ein natürliches, freundliches und authentisches Verhalten
- tritt souverän, selbstsicher und überzeugend auf strahlt Glaubwürdigkeit, Kompetenz und Begeisterung aus

### **Teamfähigkeit**

- arbeitet kooperativ und vertrauensvoll mit anderen zusammen
- gibt Informationen weiter und ist hilfsbereit
- akzeptiert andere als gleichberechtigte Gesprächspartner
- geht konstruktiv mit Kritik und anderen Meinungen um

---

## **Intellektuelle Kompetenz**

### **Fachkompetenz**

- verfügt über fundierte Kenntnisse der Volkswagen Produkte (Angebot, Technik, Produktvorteile, Kundennutzen)
- gute Kenntnisse des Zubehör-/ Dienstleistungsangebots (Leasing, Finanzierung, Versicherungen)
- gute Kenntnis der Fahrzeuge anderer Marken
- kennt und versteht die lokalen und regionalen Marktstrukturen grundlegende Kenntnisse betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge und Kenntnis des verkaufsrelevanten Handels- und Steuerrechts
- kennt verschiedene Verkaufs- und Verhandlungstechniken und kann diese anwenden
- professioneller Umgang mit verschiedenen Medien

### **Denken, Problemlösen und Entscheidungsfähigkeit**

- ist aufmerksam und konzentriert
- nimmt Informationen korrekt auf und verarbeitet diese gründlich
- kann Sachverhalte analysieren und geeignete Lösungen finden

### **Kommunikative Kompetenz**

- trifft eigenständig Entscheidungen und vertritt diese
- ist sprachgewandt und unterstützt sprachliche Inhalte durch adäquate Körpersprache (u.a. Blickkontakt, Mimik, Gestik)
- kann Gespräche aktiv, sachlich und zielführend gestalten sowie schlüssig argumentieren

# **Funktionsbeschreibung des Volkswagen Pkw Verkäufers Neuwagen**

## **Allgemeiner Hinweis**

Die nachfolgende Funktionsbeschreibung für Volkswagen Pkw-Verkäufer Neuwagen orientiert sich an den in den verschiedenen Phasen des Verkaufsprozesses anfallenden Aufgaben und daran, dass das Gebrauchtwagengeschäft durch eigenständige Gebrauchtwagen-Verkäufer wahrgenommen wird.

Aus der generellen *Funktionsbeschreibung* gilt es im konkreten Einzelfall eine auf den Stelleninhaber/ die Stelleninhaberin zugeschnittene *Stellenbeschreibung* zu entwickeln. Dieser individuelle Arbeitsschritt soll durch die vorliegende allgemeine Funktionsbeschreibung, ggf. unter Heranziehung der Stellenbeschreibung für Gebrauchtwagenverkäufer, vereinfacht werden. Sie umschreibt:

A) den grundsätzlichen Verantwortungsbereich und

B) die verschiedenen Aufgaben eines Volkswagen PKW-Verkäufers.

Die Annäherung dieser allgemeinen Funktionsbeschreibung an eine konkrete Stellenbeschreibung für einen bestimmten Volkswagen PKW-Verkäufer ist dann am größten, wenn der Stelleninhaber wirklich ausschließlich für den Verkauf von Neuwagen verantwortlich ist. An dieser Situation orientiert sich diese Funktionsbeschreibung.

## **A Verantwortungsbereich**

Der Volkswagen Pkw-Verkäufer Neuwagen ist der Verkaufsleitung (bzw. Geschäftsleitung) des Unternehmens verantwortlich für die intensive Wahrnehmung aller Absatz- und Vermittlungsmöglichkeiten

- von Neuwagen
- von Leasing-, Finanzierungs- und Versicherungsgeschäften
- von Zubehör.

Insbesondere hat er alles daran zu setzen, die von der Verkaufsleitung vorgegebene Ziele zu erreichen.

## **B Funktionen und Aufgaben**

Die von ihm zu betreuenden Interessenten und Kunden sind in allen Phasen des Verkaufsprozesses systematisch und qualifiziert zu betreuen mit dem Ziel erfolgreicher Abschlüsse sowie der Stärkung der Kundenzufriedenheit als Basis der langfristigen Bindung an Marke und Betrieb.

Im Rahmen dieses Verkaufsprozesses hat der Volkswagen Pkw-Verkäufer Neuwagen folgende Aufgaben zu erfüllen:

### **1. Die Aufgaben in der Kontaktphase**

- 1.1 Gezieltes und systematisches Finden neuer Adressen/Interessenten im privaten und gewerblichen Bereich
- Festlegung von Zielgruppen, Kontakttanlässen, Kontaktzyklen und Themenschwerpunkten
  - Führen und kontinuierliche Pflege einer Interessenten- und Kundendatei sowie deren systematische Auswertung
  - Nutzen eines EDV-gestützten Systems für die gezielte Akquisition von Interessenten, Fremdfabrikatsbesitzern und Erstkäufern (z. B. "EVA" Elektronischer Verkaufsassistent)
  - Ansprechen von Besuchern des Ausstellungsraumes und -platzes und von Sonderveranstaltungen mit systematischer Adresserfassung
  - Zusammenarbeit mit dem Service-Personal zwecks gezielter Ansprache von Servicekunden (z. B. bei Großreparaturen)
  - Ansprechen von Fremdfabrikatsbesitzern und Erstkäufern
  - Ansprechen von zufriedenen Kunden zwecks Gewinnung neuer Interessenten
  - Nutzen von Adressverzeichnissen
  - Einschalten von Adressvermittlern im Rahmen der betrieblichen Vorgaben
  - aktiver Einsatz des Telefons als Akquisitionsinstrument
- 1.2 Herstellen von Kontakten zu neuen Interessenten/Kunden
- sofortiges Bearbeiten der durch betriebliche oder sonstige Kontakte bekannt gewordenen Interessentenadressen
  - Mitwirken beim Vorbereiten und Durchführen von Kundenkontaktveranstaltungen, Sonderschauen, Briefaktionen und Direkt-Marketing-Aktionen u. ä. unter Nutzung der Interessentendaten
  - Durchführen gezielter Direkt-Marketing-Aktionen
  - konsequentes Ansprechen von Zielgruppen (Meinungsbildner, Firmen, gewerbliche und behördliche Großkunden, Fahrschulen u. a. m.)

## **2. Die Aufgaben in der Kaufphase**

- 2.1 Herausfinden der Kundenwünsche
- Kontinuierliches Sammeln von Informationen über Interessenten/Kunden und ihre bisher genutzten Fahrzeuge und qualifizierte Eingabe in die Interessenten/ -Kundendatei
  - Herausfinden vorhandener Vorstellungen/Wünsche, z. B. über Modell/ Ausstattung
  - Abgleich von Lieferterminwünschen und Lieferfähigkeit, ggf. aktives Anbieten von Bestandsfahrzeugen
  - Veranlassen der Interessenten/-Kundenbearbeitung, sofern sich eine spezialisierte Beratung oder Betreuung durch andere als erforderlich erweist (Nutzfahrzeuge/Gebrauchtwagen)
  - Aktives Anbieten von Finanzierungs-, Leasing- und Versicherungs-Produkten
- 2.2 Kundenorientiertes Informieren und Beraten über das Produkt und den Betrieb, auch unter Einbezug moderner Informationstechnologien (z.B. EVA, multimediale Verkaufsförderungsinstrumente)
- Zeigen und Vorstellen des gewünschten Fahrzeugs/Modells
  - Aufzeigen der Produkteigenschaften und -vorteile; ggf. Hinweisen auf Produktverbesserungen

- Betonen des Kundennutzens
- Wirtschaftlichkeitsvergleich- und Argumentation
- Aushändigen von Prospekten und sonstigen Informationsmitteln
- Informieren über das Spektrum der betrieblichen Leistungen (z. B. Hol- und Bring-Service)

2.3 Aktives und intensives Demonstrieren durch Anbieten und Durchführen von Probefahrten; zielgerichteter und aktiver Einsatz der Vorführwagen als Absatzförderungsinstrument

2.4 Hereinnehen des Gebrauchtwagens nach den Richtlinien der Firma

- Veranlassen der Gebrauchtwagenbewertung
- Kalkulieren des Hereinnahmepreises auf Basis des möglichen Verkaufspreises nach unternehmensindividuellen Maßstäben und unter Nutzung vorhandener Bewertungssysteme (z. B. DAT)
- Argumentieren des Hereinnahmepreises
- Ausfertigen von Inzahlungnahme- und Vermittlungsverträgen
- Verwendung des Hereinnahme-Preises als mögliche An-/Sonderzahlung eines Finanzierungs- oder Leasing-Vertrages

2.5 Argumentieren und Durchsetzen des Preises des Neuwagens

- Ermitteln des Preises unter Berücksichtigung des Hereinnahmewertes für den Gebrauchten bzw. Ermitteln der monatlichen Leasingrate unter Berücksichtigung des Restwertes
- Argumentieren der Preis-/Wert-Relation
- Prüfen eventueller Rabattberechtigung (Mengennachlass, Sondernachlass)
- Verhandeln in den von der Geschäftsleitung/Verkaufsleitung festgelegten Grenzen
- Erstellen von schriftlichen Angeboten unter Berücksichtigung des geltenden Wettbewerbsrechts
- Melden von Geschäften, die aus Preisgründen zu scheitern drohen

2.6 Verkaufen von Mehrausstattungen und Zubehör

- Aktives Anbieten von Mehrausstattungen und Zubehör
- Zeigen und Demonstrieren am Produkt sowie unter Nutzung von Demonstrationshilfen

2.7 Vermitteln von Leasing-Verträgen, Finanzierungen und Kfz-Versicherungen

- Informieren und Beraten über das Dienstleistungsangebot Leasing als Alternative zum Kauf
- Informieren und Beraten über Finanzierungsangebote
- Veranlassen schriftlicher Angebote
- Beraten über und Vermitteln von Kfz-Versicherungen

2.8 Ausfertigen und Abwickeln von Kauf-, Leasing- und Versicherungs-Verträgen

- Abschließen der Verkaufsverhandlungen und Ausfertigen der verbindlichen Bestellungen auf den jeweils gültigen Formularen (Fahrzeug- oder Leasing-Bestellung)
- Aufführen aller getroffenen Vereinbarungen
- Abschließen eventueller Gebrauchtwagen-Vermittlungsverträge
- Abschluss eventuell vereinbarter Finanzierungen und Kfz-Versicherungen

- Überwachen der Einhaltung gegebener Zusagen und ggf. Veranlassung erforderlicher Maßnahmen bei Abweichung

### **3. Die Aufgaben in der Bindungsphase**

#### **3.1 Fahrzeug-Übergabe**

- Die Übergabe von Neuwagen erfolgt entsprechend den Richtlinien der Volkswagen AG (Übergabe-Ereignis).

#### **3.2 Systematisches Planen, Durchführen und Dokumentieren von Betreuungskontakten**

- Festlegen von Kontaktanlässen, Kontaktzyklen und Kontaktzielen (z. B. Kaufreife) unter Nutzung eines EDV-gestützten Systems für die zielgruppengerechte Betreuung des Kundenstammes

#### **3.3 Umsetzung einer Kundenbindungsstrategie**

- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Kundenbeziehung mit dem Ziel der Erlangung einer hohen Loyalität und Wiederkauftrate (Kundenbindung)
- Systematische Betreuung von Kunden nach der Neuwagenauslieferung bezogen auf Einzelkunden und für strategische Zielgruppen (Meinungsbildner, gewerbliche und behördliche Großkunden, Fahrschulen u. a. m.) durch z. B.:
- Präsenz als Ansprechpartner in automobilen Fragen
- Unterstützen bei Reklamations-, Garantie- und Kulanzfällen sowie in Versicherungsfragen
- Informieren über Verbesserungen und Erweiterungen des Modell- und Leistungsangebotes
- Durchführen von Telefonreports (z. B. nach Auslieferung des Fahrzeugs)
- Verfolgen der "Kaufreife"
- Ausloten von Anzeichen, die auf eine erneute Kaufbereitschaft hindeuten
- frühzeitiges Beraten hinsichtlich des Beschaffungszeitpunktes für ein neues Fahrzeug
- Vorbereiten eines neuen Kauf-/Leasing-/Versicherungs-Abschlusses

#### **3.4 Aktive und zielgerichtete Nutzung der von der Volkswagen AG entwickelten Kundenbindungsprogramme (z. B. Kunden Club)**

### **C Schlussbemerkung**

Die Breite des Volkswagen-Lieferprogramms und anderer Hersteller erfordert umfassende Produktkenntnisse vom Volkswagen PKW-Verkäufer. Da Volkswagen von allen Schichten der Bevölkerung gefahren werden, muss daneben ein weites Spektrum von Verkaufs- und Verhaltenstechniken beherrscht und angewandt werden.

Der Volkswagen PKW-Verkäufer ist daher zur ständigen Eigeninformation anhand der zur Verfügung stehenden Informationsmittel/Fahrzeuge verpflichtet. Dies gilt sowohl für die Entwicklung der Produktkenntnisse (über Modelle der eigenen Marke und über Wettbewerbsmodelle) als auch des allgemeinen Branchen- und Marktwissens sowie auf dem Gebiet der Finanz- und Versicherungsdienstleistungen.

Zur vollen Wahrnehmung seiner Aufgaben hat der Volkswagen PKW-Verkäufer andererseits Anspruch darauf, vom Unternehmen laufend informiert zu werden, insbesondere durch aktuelle Verkaufsliteratur und durch Teilnahme an Betriebsbesprechungen und regelmäßig durchzuführenden Verkäuferbesprechungen.

Die Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen und -programmen sowie Verkäufertrainings der Volkswagen AG ist verpflichtend. Der Besuch dieser Qualifizierungsmaßnahmen wird dem Volkswagen PKW-Verkäufer ermöglicht.

Des weiteren ist er verpflichtet, ständig den Markt und insbesondere das ihm für die Betreuung des Kundenstammes und für die Akquisition von Neukunden übertragenen Verkaufsgebietes zu beobachten und zu analysieren durch

- Sammeln von Informationen zur Veränderung des Umfeldes (Entscheidungen zur Infrastruktur, Industrieansiedlungen, Bevölkerungsentwicklung etc.)
- Beobachten der Entwicklung und der Aktivitäten der direkten Wettbewerber (Marktanteile, Werbe- und Verkaufsförderungsmaßnahmen)
- Beobachten der Entwicklung der eigenen Kundenstruktur (z. B. Stamm-/ Neukunden, Privat-/ Firmenkunden, Groß- und Sonderabnehmer)