

Inhaltsverzeichnis

Impressum	Seite	2
Darauf kommt es an	Seite	3
Inhaltsverzeichnis	Seite	4
1. Zielsetzung der Studie	Seite	5
2. Datenerhebung	Seite	6
3. Informationsverhalten der PKW-Interessenten	Seite	7
4. Was Kunden wirklich beim Fahrzeugkauf beachten	Seite	10
5. Wichtige Details für die Interessenten	Seite	13
6. Verkaufsgespräch und Probefahrt – ein Erfolgsduo	Seite	17
7. Die Probefahrt – der direkte Weg zum Kaufvertrag	Seite	20
8. Full-Service-Angebot auf dem Vormarsch	Seite	24
9. Golden Moments – das Ritual der Fahrzeugauslieferung	Seite	26
10. After Sales: Werkstattservice und Qualitätsmanagement	Seite	28
11. Kunden gewinnen und dauerhaft an das Autohaus binden – zwölf Thesen	Seite	34