



Studie über die Entlohnung von Verkäufern im Automobilhandel

Der Begriff Verkäufer wird in dieser Studie geschlechtsneutral genutzt und gilt für männliche wie weibliche Verkäufer. Wir verzichten auf den permanenten Zusatz -innen.

Inhaltsverzeichnis

1. Anlass	3
2. Ideen zum Thema Motivation	4
3. Entwicklung und Vorgehen	6
5. Hypothese	18
6. Ergebnisse (Appetit-Macher in dieser Einleitung)	19
6.1 Berufserfahrung	20
6.2 Stadt und/oder Bundesland	21
6.3 Anzahl verkaufte Fahrzeuge	22
6.4 Aktuelle Bezahlmodelle	23
6.5 Höhe des Fixums	24
6.6 Höhe des Garantie-Einkommens	25
6.7 Garantie-Einkommen	27
6.8 Ist-Einkommen	28
6.9 Präferiertes Bezahlssystem	29
6.10 Festgehalt und Verpflichtung	30
6.11 Gehaltserwartung	31
6.12 Die Ergebnisse im Einzelnen	32
7. Zusammenfassung	33
8. Ethik und Verhalten von Verkäufern (Veruntreuung = Notwendigkeit + Möglichkeit)	35
9. Empfehlungen	36
10. Die Autoren	37
11. Erreichbarkeiten und Angebot zum Vorgehen/Unterstützung/Beratung	39

1. Anlass

Im Rahmen unserer langjährigen Beratungstätigkeit von Autohäusern unterschiedlicher Marken, dem Training von Automobilverkäufern und Führungskräften, der Auditierung von Verkäufern nach dem ZDK-Modell sowie der Suche und Auswahl von Verkaufspersonal für Autohäuser sind wir immer wieder auf folgende drei Faktoren gestoßen:

- a) Viele der Verkäufer sind nicht mehr hoch motiviert. Sie haben resigniert und wirken oft frustriert, da sie einen großen Aufwand betreiben müssen, lange Arbeitszeiten akzeptieren und aus ihrer Sicht dafür nicht adäquat entlohnt werden. Selbst die teilweise eingeleiteten Gegenmaßnahmen wie Sonderprämien, hochentwickelte und komplexe Provisionssysteme vermochten diesen Zustand aus Sicht der Autoren nicht zu verbessern.
- b) Bei Verkäufern im Autohaus ist eine sehr hohe, seit Jahren steigende Fluktuation festzustellen. Neue Automobilverkäufer sind immer schwerer zu finden. Das Ansehen des Berufs Automobilverkäufer in der Gesellschaft sinkt stetig.
- c) Wie in den Verkäuferprüfungen und im Autohaus erlebt, gibt es einen kleinen Anteil der Verkäufer, die ein Festgehalt erhalten. Diese haben sich oftmals ruhiger und qualifizierter dargestellt als die klassisch mit Bruttoertragsprovision (BEP) bezahlten Kollegen. Auch deren Verkaufszahlen waren durchaus wettbewerbsfähig.

Darüber hinaus wurde uns in Gesprächen mit Verkaufsleitern oder Geschäftsführern immer wieder bestätigt, dass die BEP von ihren Verkäufern angeblich gewünscht wird.

Zitate:

„Ein Verkäufer braucht den Anreiz einer Provision.“

„Wir brauchen das Provisionssystem als Steuerungsinstrument.“

„Wenn er nichts taugt, hat er wenigstens nicht viel gekostet!“

Dies waren die Anlässe für uns, die Verkäufer in einer repräsentativen Umfrage zu bitten, Ihre Meinung kund zu tun.

Das Ergebnis dieser Befragung liegt Ihnen hier vor.

2. Ideen zum Thema Motivation

Was ist ein Motiv?

Ein Motiv ist ein Beweggrund. Es gibt immer ein Motiv, das über ein Verhalten zu einem Ziel führt.



Beispiel:

Motiv Hunger führt über das Verhalten Essen zum Ziel Sättigung.

Was motiviert Menschen eigentlich?

In einer Studie wurden Mitarbeiter gefragt, was sind Ihre wichtigsten Anforderungen an Ihren Job.

Ergebnis:

1. Das Gefühl anerkannt und bestätigt zu werden.
2. Das Gefühl über alle wichtigen Belange Ihres Jobs und der Firma informiert zu sein
3. Das Gefühl, dass man Ihnen zuhört und Ihre Ideen und Vorschläge ernst nimmt.

Anschließend wurden auch die Manager gebeten, diese Frage aus Ihrer Sicht zu beantworten. Sie glaubten, dass für Ihre Mitarbeiter gute Bezahlung, die Sicherheit des Jobs und Aufstiegschancen das wichtigste wären.

Vertiefende Studien dazu zeigen immer wieder, wie fundamental wichtig Anerkennung für Menschen ist.

Auf die Frage von Führungskräften, wie man Mitarbeiter am besten motiviert, antworten wir als Berater am liebsten:

„Hören Sie einfach auf, sie zu demotivieren!“

Verbunden ist dies natürlich mit der Empfehlung, mit den Mitarbeitern regelmäßige Feedback-Gespräche zu führen und sie dabei danach zu fragen, was sie demotiviert bzw. Ihre Begeisterung behindert.

Wir sind davon überzeugt, dass Menschen motiviert sind und durch direkte Vorgesetzte und Strukturen im Betrieb oftmals demotiviert werden. Wenn diese Motivationsanreize geben wollen, sollten es im Ergebnis Anerkennung, Lob und konstruktives Feedback sein.

Grundsätzlich ist auch noch festzustellen, dass Menschen sehr unterschiedliche Motivatoren haben:

Der eine braucht täglich seine „Streicheleinheiten“, der andere muss gezogen und geschoben werden, wieder ein anderer reagiert auf Belohnungssysteme.

Menschen sollten entsprechend „behandelt“ und geführt werden. Das ist die Aufgabe von Führungskräften:

Sorgen Sie dafür, dass jeder Mitarbeiter jeden Tag ein Erfolgserlebnis hat!

3. Entwicklung und Vorgehen


Um sicherzustellen, dass die Ergebnisse repräsentativ und reproduzierbar sind, haben wir einen Fragenkatalog entwickelt.

Hier sehen Sie den ersten Entwurf:

Wie lange arbeiten Sie schon im Automobil-Handel?	<input type="checkbox"/> < 1 Jahr <input type="checkbox"/> > 1 Jahr <input type="checkbox"/> > 5 Jahre <input type="checkbox"/> > 10 Jahre
Alter	<input type="text"/> Jahre
Stadt und/oder Bundesland	<input type="text"/>
Wie viele Fahrzeuge verkaufen Sie durchschnittlich pro Jahr?	Neue: <input type="checkbox"/> < 50 <input type="checkbox"/> > 50 <input type="checkbox"/> > 100 <input type="checkbox"/> > 150 Gebrauchte: <input type="checkbox"/> < 50 <input type="checkbox"/> > 50 <input type="checkbox"/> > 100 <input type="checkbox"/> > 150
Erhalten Sie ein garantiertes Einkommen?	<input type="checkbox"/> Garantiegehalt < 2 T€ <input type="checkbox"/> Garantiegehalt > 2 T€ <input type="checkbox"/> mit <input type="checkbox"/> ohne monatliche Verrechnung
Wie hoch ist Ihr zu versteuerndes Jahreseinkommen?	<input type="checkbox"/> < 25 T€ <input type="checkbox"/> < 40 T€ <input type="checkbox"/> < 60 T€ <input type="checkbox"/> < 80 T€ <input type="checkbox"/> > 80 T€
Wenn Sie es sich aussuchen könnten, welches Bezahlssystem würden Sie wählen? Beispiel: Festgehalt 80 %, Zielerreichungsprämie 20 % des definierten Ziel-Jahreseinkommens.	<input type="checkbox"/> Festgehalt <input type="checkbox"/> Festgehalt mit zusätzlicher Zielerreichungsprämie (80:20 %) <input type="checkbox"/> Festgehalt mit zusätzlicher Zielerreichungsprämie (60:40 %) <input type="checkbox"/> Festgehalt mit zusätzlicher BE-Provision <input type="checkbox"/> Festgehalt mit zusätzlicher Umsatz-Provision <input type="checkbox"/> Keines von alledem, stattdessen <input type="text"/>
Zu welcher Anzahl verkaufter Fahrzeuge würden Sie sich bei folgenden Festgehältern verpflichten?	<input type="checkbox"/> 2 T€ = <input type="text"/> Fahrzeuge <input type="checkbox"/> 3 T€ = <input type="text"/> Fahrzeuge <input type="checkbox"/> 4 T€ = <input type="text"/> Fahrzeuge <input type="checkbox"/> 5 T€ = <input type="text"/> Fahrzeuge <input type="checkbox"/> 6 T€ = <input type="text"/> Fahrzeuge
Welches Zahlungsangebot finden Sie am fairsten?	<input type="checkbox"/> Fixum 2,5 T€ /Monat + 250 /verkauftem Fahrzeug <input type="checkbox"/> Fixum 2,5 T€ /Monat + 1 T /verkauftem Fahrzeug ab dem 7. <input type="checkbox"/> Festgehalt 4 T€ /Monat bei Verpflichtung zu 75 verkauften Einheiten + 500 /verkauftem Fahrzeug ab dem 76.
Wie hoch sollte das Jahresgehalt eines durchschnittlichen Automobil-Verkäufers sein?	<input type="checkbox"/> > 30 T€ <input type="checkbox"/> > 40 T€ <input type="checkbox"/> > 50 T€ <input type="checkbox"/> > 60 T€ <input type="checkbox"/> > 70 T€ <input type="checkbox"/> > 80 T€ <input type="checkbox"/> > 90 T€ <input type="checkbox"/> > 100 T€

Anschließend haben wir diesen Fragebogen auf der Internetpräsenz www.karriereautomobil.de online zur Verfügung gestellt. Es wurde technisch so eingerichtet, dass jeder Teilnehmer anonymisiert nur einmal daran teilnehmen konnte. Insgesamt führte es im Jahre 2013 innerhalb von 3 Monaten zu 1.781 teilnehmenden Personen aus dem deutschen Automobilhandel.

Hier sehen Sie, wie die Fragen auf der Internetpräsenz für die Teilnehmer aufbereitet waren:

karriereautomobil.de® 

Der Turbo für Ihr Personalmanagement

Sitemap | Impressum | Kontakt

AUTOHAUS | BEWERBER | STELLENMARKT | WIR ÜBER UNS | KONTAKT

Klickpfad: Home / Umfrage


1. Wie lange arbeiten Sie schon im Automobil-Handel? *

< 1 Jahr

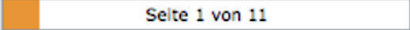
> 1 Jahr

> 5 Jahre

> 10 Jahre

 **Weiter**

Fortschritt

 Seite 1 von 11

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT


WIR ÜBER UNS

KONTAKT




Klickpfad: [Home](#) / [Umfrage](#)

2. Stadt und/oder Bundesland *

 Weiter

Fortschritt

 Seite 2 von 11

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT

WIR ÜBER UNS

KONTAKT



Klickpfad: Home / Umfrage

3. Wie viele Fahrzeuge verkaufen Sie durchschnittlich pro Jahr? *

	< 50	> 50	> 100	> 150
Neue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gebrauchte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Weiter

Fortschritt

Seite 3 von 11

[AUTOHAUS](#)

[BEWERBER](#)

[STELLENMARKT](#)

[WIR ÜBER UNS](#)

[KONTAKT](#)



Klickpfad: [Home](#) / [Umfrage](#)

4. Wie ist Ihre Bezahlung derzeit geregelt? *

- Festgehalt
- Brutto-Ertrags-Provision
- Umsatz-Provision

5. Wie ist Ihre Bezahlung derzeit geregelt? (Folgefrage) *

- Fixum < 1000 €
- Fixum > 1000 €

 Weiter

Fortschritt

Seite 4 von 11

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT

WIR ÜBER UNS

KONTAKT




Klickpfad: Home / Umfrage

6. Erhalten Sie ein garantiertes Einkommen? *

- Garantiegehalt < 2000 €
- Garantiegehalt > 2000 €

7. Erhalten Sie ein garantiertes Einkommen? (Folgefrage) *

- mit monatlicher Verrechnung
- ohne monatliche Verrechnung

 Weiter

Fortschritt

Seite 5 von 11

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT

WIR ÜBER UNS

KONTAKT



Klickpfad: Home / Umfrage

8. Wie hoch ist Ihr derzeit zu versteuerndes Jahreseinkommen? *

- < 25.000 €
- < 40.000 €
- < 60.000 €
- < 80.000 €
- > 80.000 €

 Weiter

Fortschritt

Seite 6 von 11



Klickpfad: Home / Umfrage

9. Wenn Sie es sich aussuchen könnten, welches Bezahlungssystem würden Sie wählen? *

Beispiel: Festgehalt 80 %, Zielerreichungsprämie 20 % des definierten Ziel-Jahreseinkommens.

- Festgehalt
- Festgehalt mit zusätzlicher Zielerreichungsprämie (80:20%)
- Festgehalt mit zusätzlicher Zielerreichungsprämie (60:40%)
- Festgehalt mit zusätzlicher Bruttoertrags-Provision
- Festgehalt mit zusätzlicher Umsatz-Provision
- Keines von alledem, stattdessen

 Weiter

Fortschritt

Seite 7 von 11



Klickpfad: Home / Umfrage

10. Zu welcher Anzahl monatlich verkaufter Fahrzeuge würden Sie sich bei folgenden Festgehältern verpflichten?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10+
2.000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.000€	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Weiter

Fortschritt

Seite 8 von 11



Klickpfad: Home / Umfrage

11. Welches Bezahlungsangebot finden Sie für einen Automobilverkäufer/in am fairsten? *

- Fixum 2,5 T€/Monat + 250 €/verkauftem Fahrzeug
- Fixum 2,5 T€/Monat + 350 €/verkauftem Fahrzeug ab dem 7. verkauften Fahrzeug
- Festgehalt 4 T€/Monat bei Verpflichtung zu 75 verkauften Einheiten + 300 €/verkauftem Fahrzeug ab dem 76.

 Weiter

Fortschritt

Seite 9 von 11

*Hinweis: Durch einen Programmierfehler ist die Frage leider nicht auswertbar.

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT

WIR ÜBER UNS


KONTAKT



Klickpfad: Home / Umfrage

12. Wie hoch sollte Ihrer Meinung nach das Jahresgehalt eines durchschnittlichen Automobil-Verkäufers sein? *

- > 30.000 €
- > 40.000 €
- > 50.000 €
- > 60.000 €
- > 70.000 €
- > 80.000 €
- > 90.000 €
- > 100.000 €

 Weiter

Fortschritt

Seite 10 von 11

AUTOHAUS

BEWERBER

STELLENMARKT

WIR ÜBER UNS


KONTAKT



Klickpfad: Home / Umfrage

13. Würde eher ein Provisionsmodell oder eher ein monatliches Festgehalt die Motivation Ihrer täglichen Arbeitsleistung als Automobilverkäufer/in begünstigen? *

- Provisionsmodell
- Festgehalt
- Keine Auswirkung

 **Submit**

Fortschritt

Seite 11 von 11

5. Hypothese

Annahme:

Die aktuell meist praktizierte leistungsgerechte Entlohnung der Verkäufer im Autohandel (Bruttoertragsprovision), führt zu mehr Leistungsbereitschaft und motiviert zu Mehrleistung.

Der Mitarbeiter handelt unternehmerischer, da er durch seine Leistung selbst verantwortlich sein Einkommen beeinflusst.

Durch die Ertragsprovision (je weniger Nachlass, desto mehr Provision) handelt der Mitarbeiter so, dass möglichst wenig Preisnachlass gegeben wird. Das ist vorteilhaft für das Unternehmen und den Mitarbeiter. (Konjunkturelle Schwankungen oder Marktveränderungen werden seitens Arbeitgeber nicht ausgeglichen, sondern treffen voll den Verkäufer.)

Grundvergütung: 10 – 25 %

Leistungsbezogene Vergütung: 75 – 90 %

Beobachtbare Auswirkungen:

Die Verkäufer konzentrieren sich ausschließlich auf den Abschluss. Ihr Denken und Handeln ist kurzfristig. Akquisitionen, Kundenbeziehungen langfristig positiv aufbauen, strategisches Interessenmanagement werden vernachlässigt. Bei vom Verkäufer nicht beeinflussbaren Marktveränderungen sowie „Preiskämpfe“ im Marktgebiet (meist ausgelöst durch Hersteller oder Autohäuser direkt) und damit einhergehenden existenzgefährdenden Einkommensverlusten, reagieren viele frustriert, kündigen innerlich und wandern am Ende in andere Branchen ab.

Die Fluktuationsquote steigt seit Jahren kontinuierlich an (inoffiziell 30-40 %).

Der Verkäufer erhält keine Führung (Entwicklung) im eigentlichen Sinne. Der Vorgesetzte führt nicht mehr, er kontrolliert nur noch (Offenbarungseid der Führungskräfte).

Ergebnis:

Eingeschränkte Leistung des ausscheidenden Verkäufers

Kosten für die Personalsuche

Überbrückungskosten und Umsatzeinbruch bis ein neuer Verkäufer vor Ort ist

Eingeschränkte Leistung des neuen Verkäufers

Auswirkungen des Verkäuferwechsels auf die Kunden

6. Ergebnisse der Umfrage

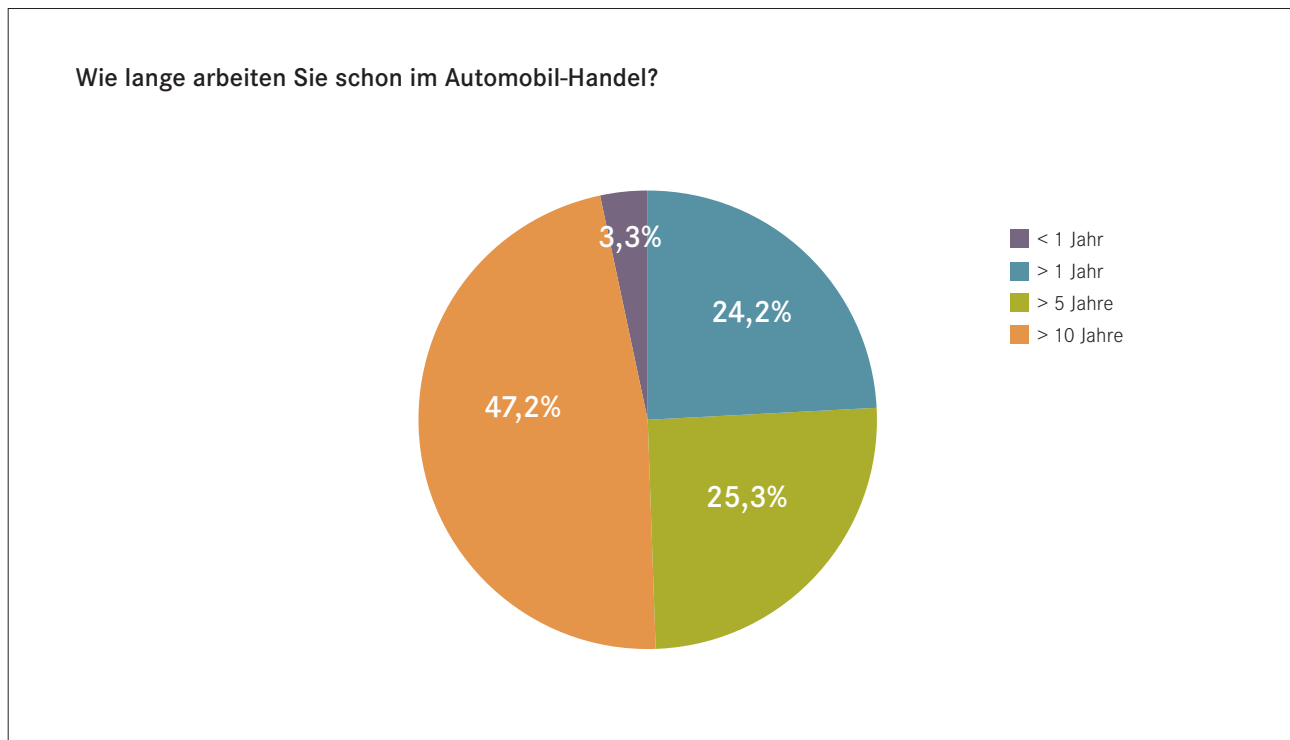
Aktuelle Bezahlmodelle sorgen für Demotivation aus Angst bei Verkäufern

Die aktuellen Bezahlmodelle für Autoverkäufer demotivieren sie und versetzen sie unter immer stärkeren Druck und Existenzängste. Weit über 90 % der Verkäufer im deutschen Markt wollen eine Veränderung des Bezahlsystems. Das ist die Kernaussage unserer Umfrage.

Das deutliche Ergebnis: Ein Festgehalt hätte zweierlei Vorteile. Es würde den Verkäufern die Existenzängste nehmen, die Leistungsbereitschaft erhöhen und zudem dazu führen, dass sie sich stärker dem Unternehmen verpflichtet fühlen.

Anreizsystemen gegenüber sind sie offen, wenn Sie aus Ihrer Sicht fair gestaltet sind und einen nicht zu großen Anteil an Ihrem Gesamteinkommen ausmachen.

6.1 Berufserfahrung



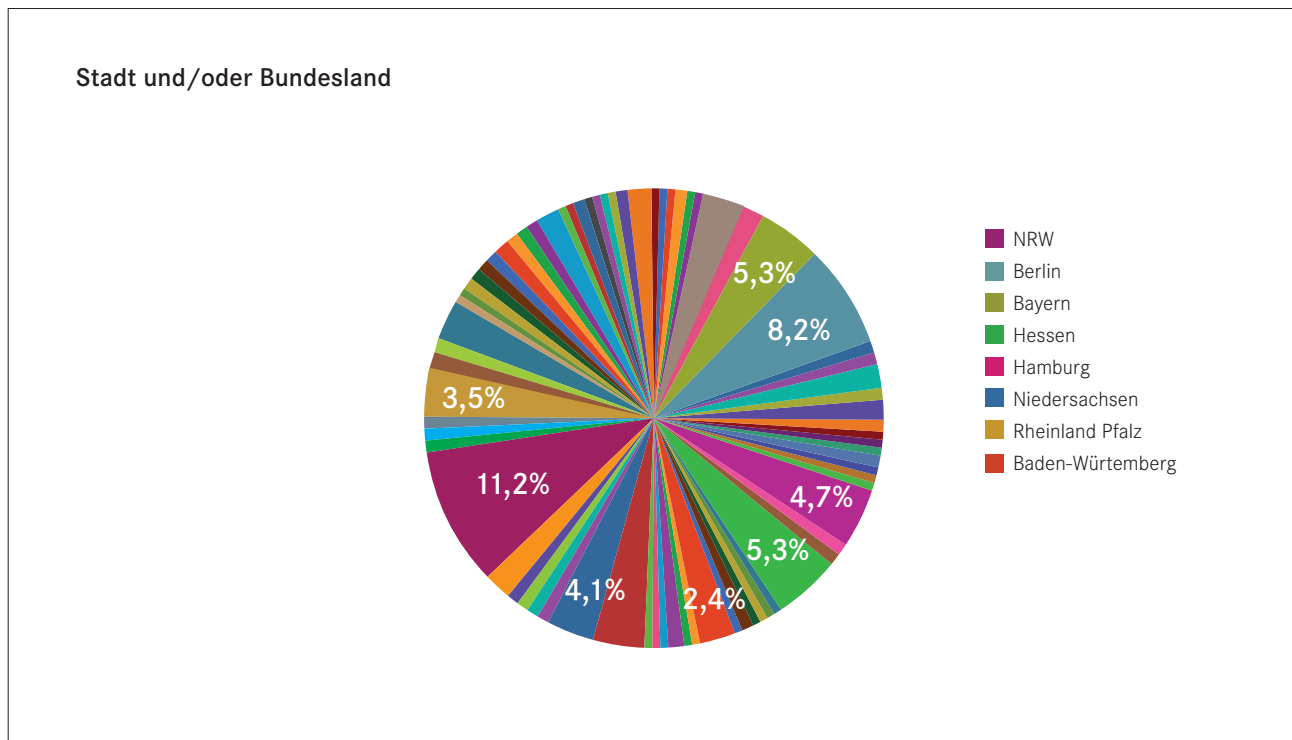
6.1.1 Erläuterungen:

Fast 75 % der Teilnehmer an unserer Umfrage arbeitet seit mehr als 5 Jahren im Automobilhandel. Knapp 50 % bereits seit mehr als 10 Jahren.

6.1.2 Kommentar:

Es zeigt sich, dass erfahrene und langjährige Verkäufer, den Großteil derjenigen ausmacht, die teilgenommen haben. Eine Verfälschung durch zu viele unerfahrene Teilnehmer kann damit ausgeschlossen werden.

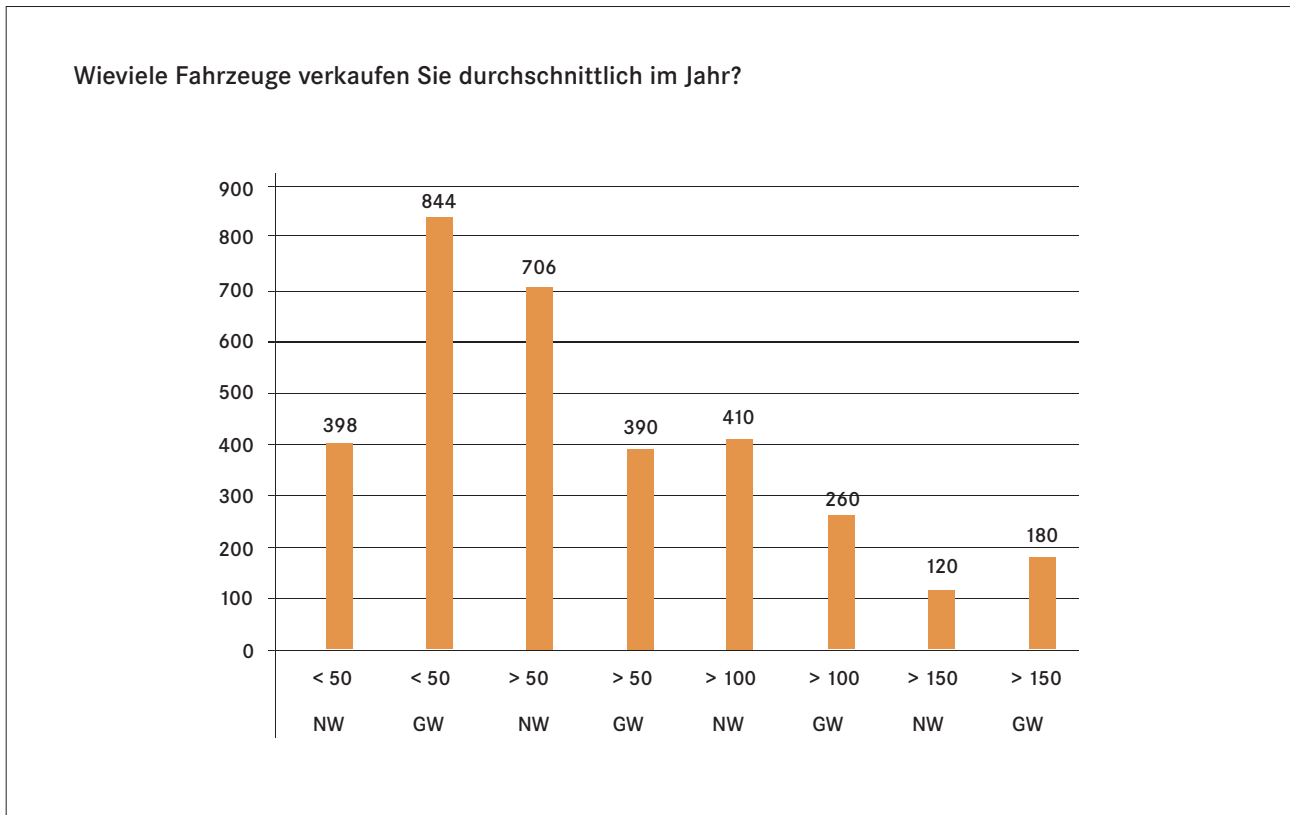
6.2 Stadt und/oder Bundesland



6.2.1 Erläuterungen:

NRW 11,2 %, Berlin 8,2 %, Bayern 5,3 %, Hessen 5,3 %, Hamburg 4,7 %, Niedersachsen 4,1 %, Rheinland Pfalz 3,5 %, Baden-Württemberg 2,4 %, Rest verteilt sich auf andere Länder/Städte.

6.3 Anzahl verkaufte Fahrzeuge



6.3.1 Erläuterungen:

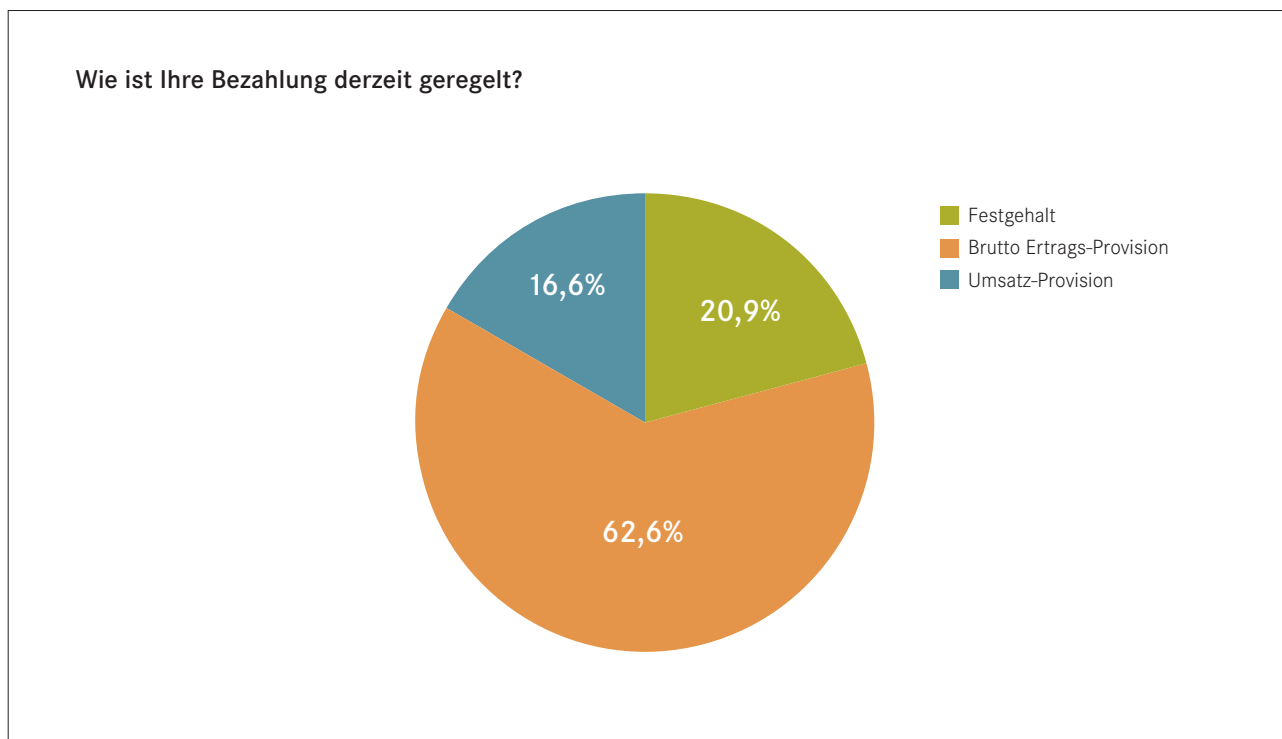
Bei der Anzahl der verkauften Neuwagen liegt der größte Teil der Teilnehmer im Bereich zwischen 50 und 100 verkauften Einheiten (42 %). 24 % liegen über 100 und ebenfalls ca. 24 % unterhalb von 50 abgesetzten Fahrzeugen. Lediglich 10 % erreichen mehr als 150 Neuwagen-Verkäufe.

Bei den Gebrauchtwagen sieht die Welt anders aus: Über 50 % der Teilnehmer verkaufen weniger als 50 Gebrauchte/Jahr. 24 % zwischen 50 und 100, 15 % zwischen 100 und 150 und 6 % mehr als 150 gebrauchte Fahrzeuge.

6.3.2 Kommentar:

Der größte Teil der Befragungsteilnehmer dürften Verkäufer gewesen sein, die vorwiegend Neufahrzeuge verkaufen. Das genaue Verhältnis wurde nicht erfragt und erscheint hier auch unerheblich. Wichtig ist die Erkenntnis, dass es sich nicht um Anfänger handeln kann, da die Abverkäufe auf einem hohen durchschnittlichen Niveau liegen. Diese Aussage wurde ja durch die vorherige Grafik Pkt. 6.1 bereits belegt.

6.4 Aktuelle Bezahlmodelle



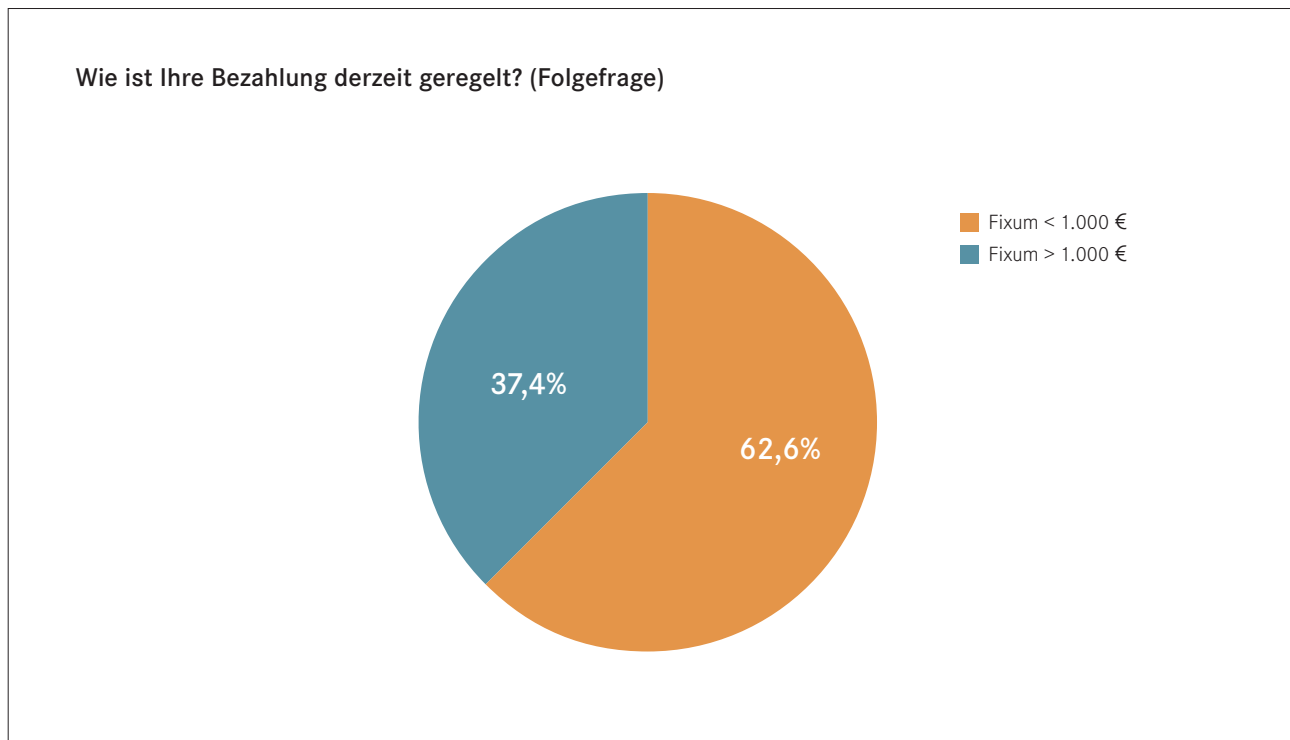
6.4.1 Erläuterungen:

Das gängigste Bezahlmodell in der Branche ist nach wie vor die Bruttoertragsprovision mit einem niedrigen Fixum und einem hohen Provisionsanteil. 63 % der Befragten werden nach dem Modell der Brutto-Ertragsprovision bezahlt. Dieser Gruppe stehen nur 21 % mit einem Festgehalt und 16% mit einer Umsatzprovision gegenüber.

6.4.2 Kommentar:

Immerhin erhalten 21 % der Verkäufer, die an dieser Studie teilgenommen haben ein Festgehalt. Aufgrund unserer Praxiserfahrung im Automobilhandel vermuten wir, dass die Gründe hierfür die schwindenden Bruttoerträge und die hohe Fluktuation unter den Verkäufern sind. Die Unternehmer sehen, dass Ihre Verkäufer mit der BEP nicht mehr angemessen zu bezahlen sind und nehmen Ihnen durch das Festgehalt den Druck, der zur Demotivation und letztendlich der Kündigung führen kann.

6.5 Höhe des Fixums



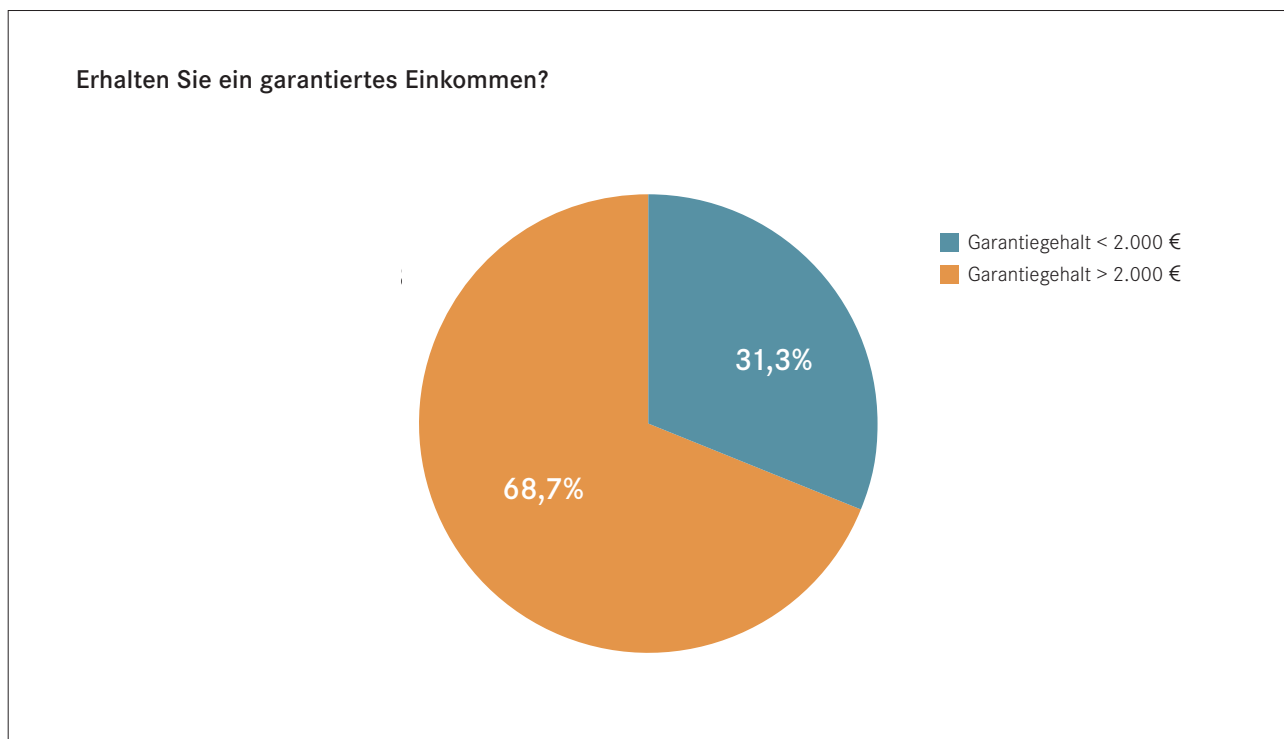
6.5.1 Erläuterungen:

62 % der Teilnehmer erhalten ein Fixum von unter 1.000 €, bei 38 % liegt dieses über 1.000 €.

6.5.2 Kommentar:

Hier sehen wir, dass der variable Anteil am Gesamteinkommen bei dem Großteil der Teilnehmer den Löwenanteil ausmacht.

6.6 Höhe des Garantie-Einkommens



6.6.1 Erläuterungen:

69 % der Teilnehmer erhalten ein Garantieeinkommen von über 2.000 €, bei 31 % liegt dieses unterhalb von 2.000 €.

6.6.2 Kommentar:

Um ein wenig Licht in den Dschungel der Begrifflichkeiten zu bringen, hier unsere Definition der Begriffe:

Fixum: Ist der nicht variable Teil der Einkommensberechnung.

Provision: Ergänzt das Fixum und führt gemeinsam damit zum Gesamtbruttobetrag des Einkommens.

Garantiegehalt: Ist der Betrag, der in jedem Falle monatlich als Bruttobetrag berechnet wird. Wird zwischen Unternehmen und Mitarbeiter verhandelt und ist oft zeitlich begrenzt.

Tarifgehalt: Zwischen Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften vereinbarter Lohn für definierte Funktionen.

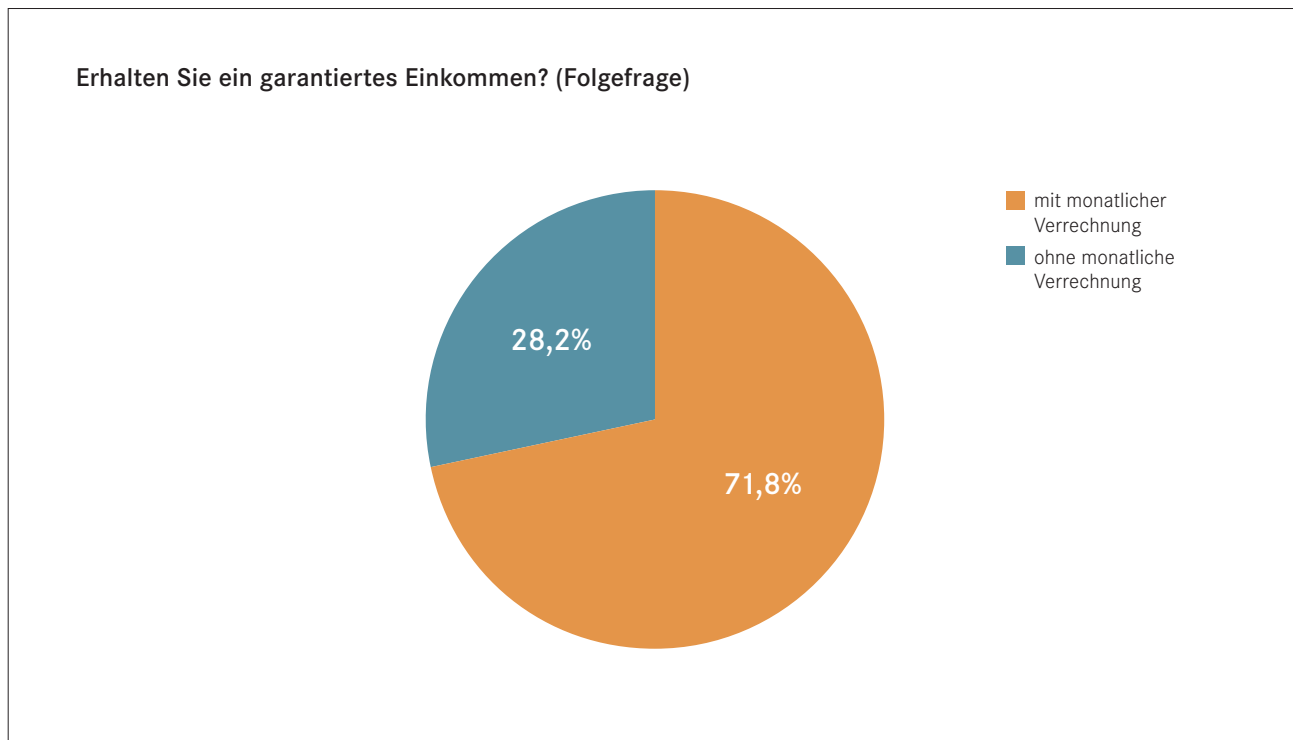
Festgehalt: Dies ist ein vertraglich verhandeltes und zugesichertes, dauerhaftes Einkommen. Hier kommt eine Verrechnung nicht in Frage.

Beispiel:

Fixum: 700 €; 8 verkaufte Fahrzeuge mit daraus resultierender Bruttoertragsprovision von 2.000 €,
Garantiegehalt: 3.000 €.

In diesem fiktiven Beispiel würde der Verkäufer eigentlich nur 2.700 € brutto erhalten, bekommt jedoch aufgrund der vereinbarten Garantie 3.000 €. Die Verrechnung der überzahlten 300 € erfolgt individuell, wie Grafik 6.6 zeigt.

6.7 Garantie-Einkommen



6.7.1 Erläuterungen:

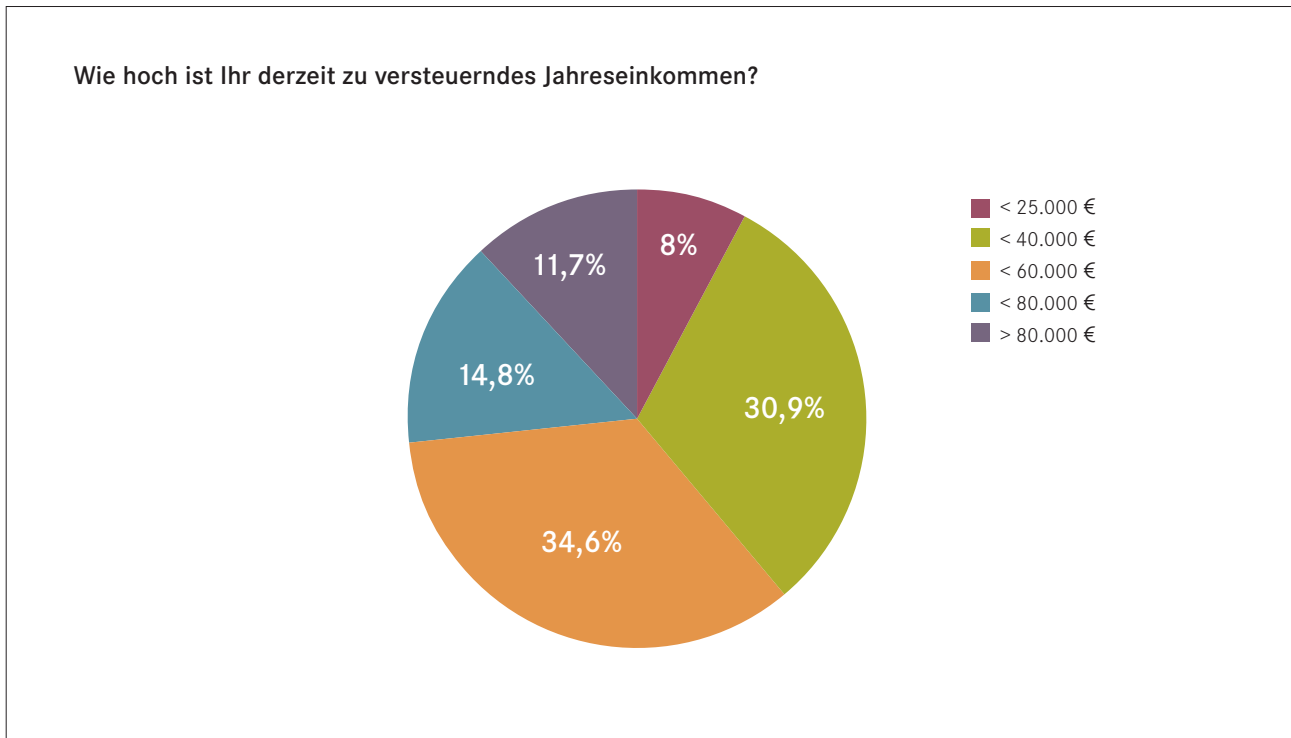
72 % der Teilnehmer bekommen ein Garantieeinkommen mit monatlicher Verrechnung. Bei 28 % der Befragten wird dieses nicht verrechnet.

6.7.2 Kommentar:

Wichtig zu wissen ist hier, dass zum Beispiel in Thüringen die „Tarifliche Grundvergütung“ für Automobilverkäufer bei brutto 2.055 € liegt (Stand 08/13, ab 12/2014 bei 2.113). Dieses allerdings bei einer Arbeitszeit von 37,5 Std./Woche.

Die durchschnittliche Wochen-Arbeitszeit eines Automobilverkäufers übersteigt diese tariflich angesetzte Zeit in der Regel um einiges.

6.8 Ist-Einkommen



6.8.1 Erläuterungen:

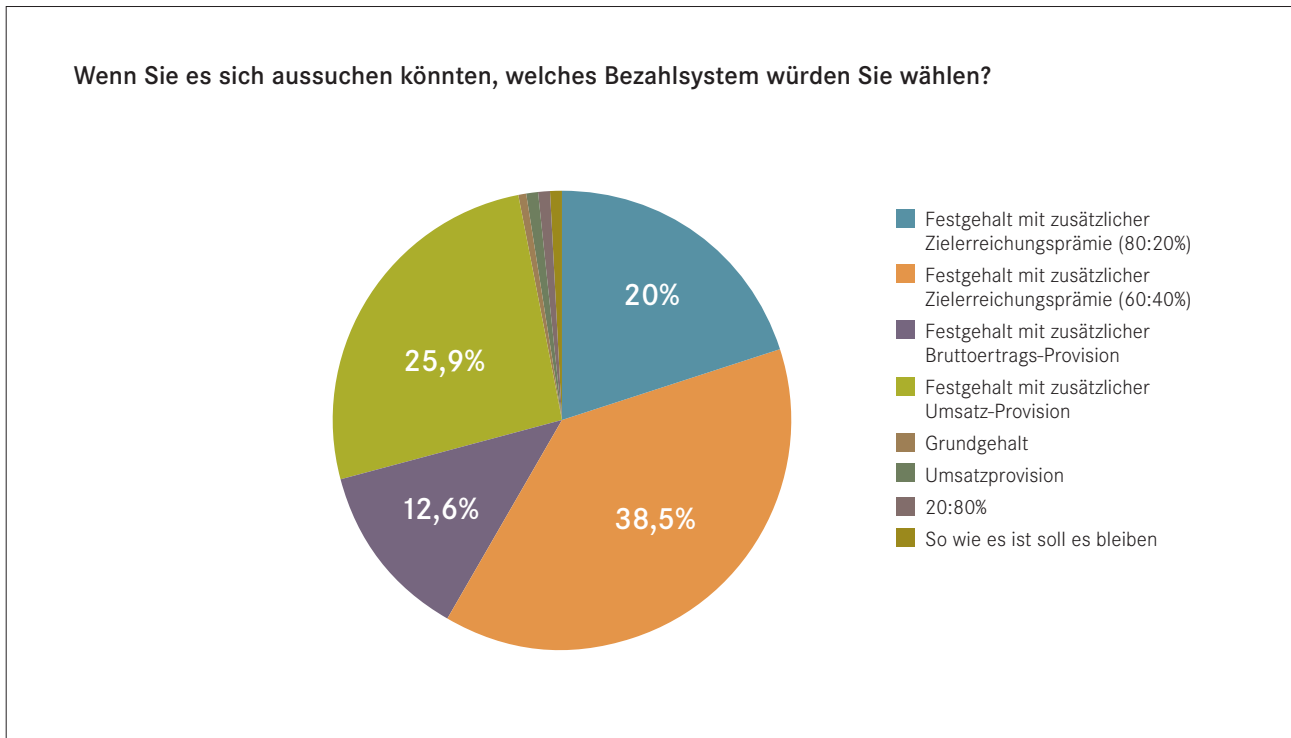
Ca. 50 % der Teilnehmer verfügen über ein Jahreseinkommen von 40 – 80 T€ (Orange und Blau). Immerhin ca. 35 % liegen in der Range von 40-60 T€ , was dem Wunscheinkommen schon sehr nahe kommt. Immerhin 31 % verdienen weniger als 40.000 € und 8 % sogar unter 25.000 € im Jahr.

6.8.2 Kommentar:

Erstaunlich ist hier schon die Spreizung, da ja eigentlich alle den gleichen Job machen. Wenn man sich dann vor Augen führt, dass fast 40 % der Teilnehmer unter 40.000 €/jährlich liegen, wird klar, warum sich viele unterbezahlt fühlen. Wenn man 50 Wochenstunden ansetzt, kommen wir auf einen Stundenlohn von ca. 16 €/Stunde.

Würden Festgehälter gezahlt, wären die Personalkosten in den meisten Unternehmen nicht höher. Die demotivierenden Faktoren würden jedoch deutlich kleiner ausfallen. Unsere Prognose ist, dass bei Festgehältern plus Führung mittelfristig mehr Umsatz pro Verkäufer gemacht werden würde.

6.9 Präferiertes Bezahlungssystem



6.9.1 Erläuterungen:

Die Grafik zeigt, dass 99 % der Teilnehmer an der Umfrage eine Veränderung im Bezahlungssystem wollen.

Fast 40 % wünschen sich ein Festgehalt mit einer Zielerreichungsprämie im Verhältnis 60:40.

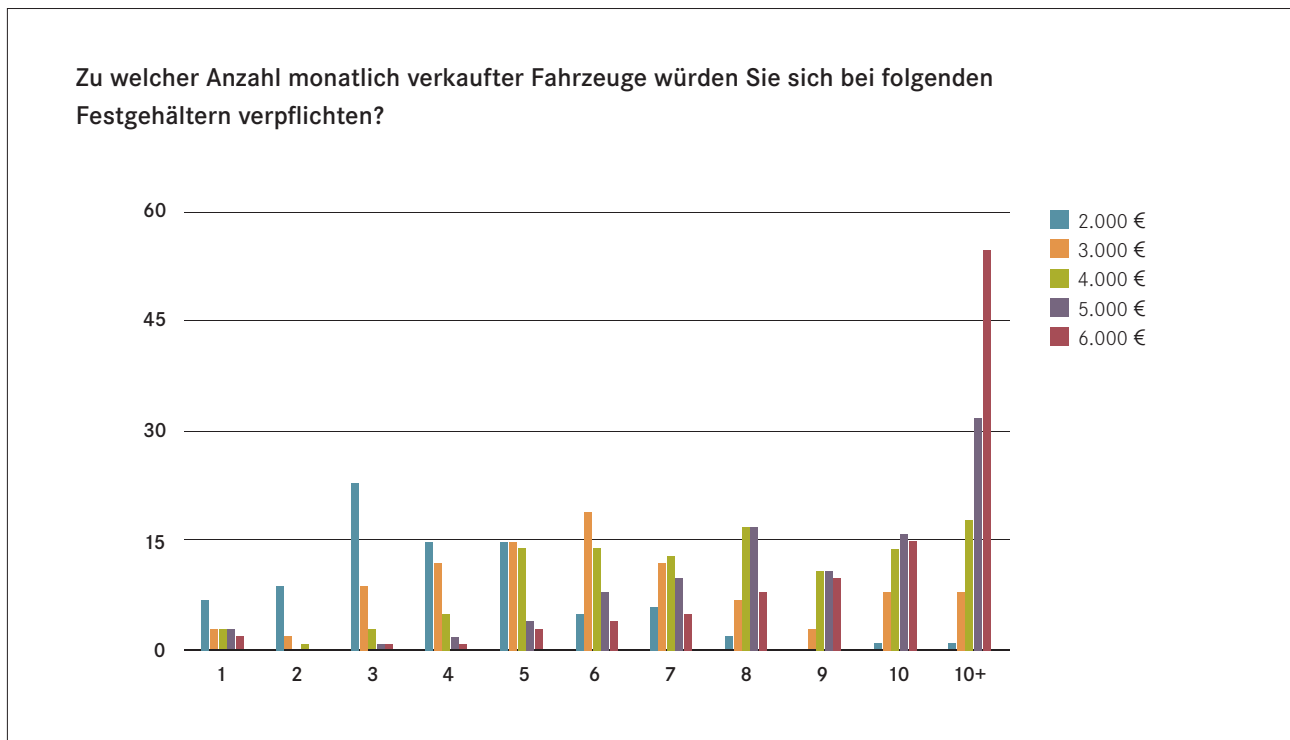
Über 25 % präferieren ein Festgehalt mit zusätzlicher Umsatzprovision.

20 Prozent würden Festgehalt mit ZEP 80:20 wählen.

6.9.2 Kommentar:

Auch hier zeigt sich wieder, wie falsch die Einschätzung der Führungskräfte ist. Fast keiner der Teilnehmer will bei der üblichen Brutto-Ertragsprovision bleiben. Lediglich 12 % würden diese zusätzlich zum Festgehalt wählen, jedoch nicht wie heute üblich mit minimalem Fixum und sehr hohem Provisionsanteil.

6.10 Festgehalt und Verpflichtung



6.10.1 Erläuterungen:

Das Ergebnis zeigt, dass Vertrauen Verpflichtung schafft. Festgehalt führt zum Gefühl der Verpflichtung und Übernahme von Verantwortung bei den Verkäufern. Je höher das Fixum, desto höher ist die Bereitschaft, sich zum Verkauf von mehr Fahrzeugen zu verpflichten.

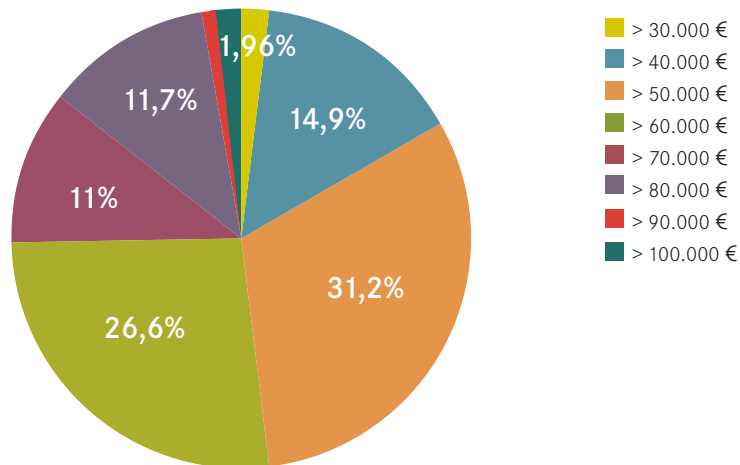
Die Studie zeigt: Mit einem Festgehalt steigt die Bereitschaft der Verkäufer, sich zu einer höheren Anzahl monatlich verkaufter Fahrzeuge zu verpflichten.

6.10.2 Kommentar:

Wichtig erscheint uns an dieser Stelle, dass gemeinsame Vereinbarungen (keine Vorgaben) zwischen Führung und Verkäufern getroffen werden. Diese sollten den Leistungs-/Erfahrungsstand berücksichtigen und durch regelmäßige Feedback-Gespräche mit entsprechender Qualifizierung, Steuerung und Unterstützung der Mitarbeiter gefördert werden. Hier ist echte Führung im Verkauf gefordert!

6.11 Gehaltserwartung

Wie hoch sollte Ihrer Meinung nach das Jahresgehalt eines durchschnittlichen Automobil-Verkäufers sein?



6.11.1 Erläuterungen:

Ca. 58 % der Befragten halten ein Jahreseinkommen von 50.000 - 70.000 € für Ihre Arbeitsleistung als angemessen.

Ca. 24 % erwarten 70.000 - 90.000 € als Entlohnung.

Ca. 15 % wären mit 40.000 - 50.000 € zufrieden

Ca. 2 % fordern über 100.000 €

Ca. 2 % würden sich mit weniger als 40.000 € begnügen.

(Durch die Rundungen ergibt die Ca.-Summe über 100 %).

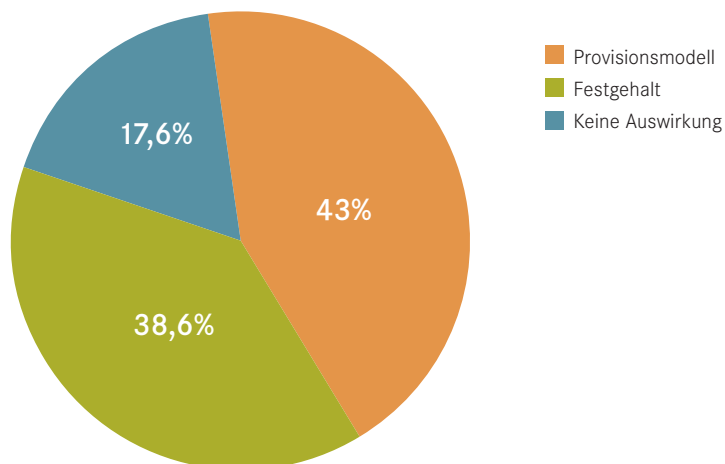
6.11.2 Kommentar:

Berücksichtigt man die zeitliche Belastung von ca. 45-60 Stunden wöchentlich inklusive Samstage und zusätzliche Sonderveranstaltungen an Sonntagen, sowie die immer weiter zunehmende Komplexität des Berufs, so erscheint den Autoren eine Gehaltserwartung von durchschnittlich ca. 5.000 € im Monat als realistisch und leistungsgerecht. Dass hier eine entsprechende Verkaufs- und Umsatzleistung gegenüberstehen muss, versteht sich von selbst.

6.12 Die Ergebnisse im Einzelnen

6.1.1 Provisionsmodell versus Festgehalt

Würde eher ein Provisionsmodell oder eher ein monatliches Festgehalt die Motivation Ihrer täglichen Arbeitsleistung als Automobilverkäufer/in begünstigen?



6.12.1 Erläuterungen:

Wie der Grafik zu entnehmen ist, bevorzugen immerhin 43 % ein Provisionsmodell. Bei 57 % geht der Trend zu Festgehalt bzw. es hätte keine Auswirkung. Die Art des bevorzugten Provisionsmodells wurde bereits in Grafik 6.9 dargestellt.

6.12.2 Kommentar/Bewertung:

Das Ergebnis zeigt, dass ein Provisionsmodell viel weniger Einfluss auf die Leistungsbereitschaft der Verkäufer hat, als viele Führungskräfte im Automobilhandel annehmen. Im Gegenteil sagen fast 40 %, dass ein Festgehalt Ihre Motivation begünstigen würde.

7. Zusammenfassung

Wie alles begann

Als die ersten großen Automobilhersteller in den 50er Jahren ihre Außendienstmitarbeiter vor die Aufgabe stellten nach immer neuen Vertriebspartnern Ausschau zu halten, kamen diese auf die Idee Tankstellenbesitzer anzusprechen. Hier tummeln sich geradezu täglich viele Autofahrer um ihr Gefährt zu betanken. Was liegt da näher als gleichzeitig Ausschau auf ein neues Automobil zu halten. Viele Tankstellenunternehmer waren allerdings nach den ersten paar verkauften Einheiten mit der zusätzlichen Aufgabe völlig überfordert und heuerten einen „Vertriebler“ an.

„Wenn Du das Auto verkauft hast, winkt eine Provision für Dich!“

Das Entlohnungssystem für den Automobilhandel war hiermit geboren.

Die sogenannten Autoverkäufer waren oft selbständige Handelsvertreter, die mehreren Herren dienten und im Umgang mit der Kundschaft selten mit Preisnachlässen konfrontiert wurden. Es herrschte mehr Nachfrage als Angebot.

55 Jahre später haben wir am Entlohnungsmodell der mittlerweile angestellten und gut ausgebildeten Verkäufer eigentlich nichts verändert. Ja, wir haben einiges verfeinert, und nennen es heute Bruttoertragsprovision, aber die „heilige Kuh“ der Verkäuferentlohnung ist immer noch „heilig.“

Welche Annahme der Führungskräfte steht hinter einem Provisionsmodell? Nun, starten wir mit der wohl klassischen Frage aller Unternehmer die sich entscheiden Mitarbeiter für sich arbeiten zu lassen:

„Wie bekomme ich die ganze Arbeitskraft meiner Mitarbeiter?“

Das ist die wichtigste Frage aller Führungskräfte wenn es um das sogenannte „Humankapital“, also um die Mitarbeiter geht.

Häufig wird dann nach dem Motto verfahren: „Tue dies, dann bekommst Du das.“

Aber: Diktierte Ziele, die der Mitarbeiter nicht akzeptiert, wird er nur unter Zwang realisieren – darunter leidet die Qualität seiner Arbeit.

Der Autohandel sollte vor diesem Hintergrund über ein modernes Entlohnungssystem nachdenken. Ein Fixum von 500 bis 900 Euro wirkt wenig attraktiv für einen Branchenwechsler.

Das Modell der Bruttoertragsprovision erfüllt heute nicht mehr seinen eigentlichen Sinn. Die Bruttoertragsprovision sollte einst dazu dienen, die Verkäufer zu animieren, das Auto so teuer wie möglich zu verkaufen. Allerdings ist es heute kaum noch möglich, die Autos ohne hohe Preisnachlässe zu verkaufen. Heute ist das Angebot um ein vielfaches höher als die Nachfrage!

Weil der Listenpreis ohne die Nachlässe am Markt bzw. vom Kunden nicht akzeptiert wird und nicht durchsetzbar ist, bestimmt der Käufer den Preis und der Spielraum der Verkäufer wird somit immer kleiner.

Daraus folgt: Der Druck, ein existenzsicherndes Gehalt im Verkauf zu erarbeiten schlägt bei den Verkäufern in Angst über, die sie enorm demotiviert. Die Qualität der Arbeit sinkt. Hinzu kommt, dass der Vorgesetzte sich nicht mehr um die Entwicklung des Mitarbeiters kümmert, da es ja ein sich selbst regelndes Provisionssystem gibt. Er kontrolliert nur noch.

Die Frage an die Befürworter der BEP unter den Führungskräften lautet: „Sind sie selbst bereit, auf Ihr Fest-Gehalt zu verzichten und ausschließlich an den Provisionen der Verkäufer zu partizipieren?“

Die Ergebnisse der Studie zeichnen ein klares Gesamtbild der Situation der Automobilverkäufer. Das Gefälle zwischen den Annahmen und der eigentlichen Realität ist enorm.

Knapp 58 % der Befragten halten ein Jahreseinkommen von 50.000 € - 70.000 € im für angemessen. Die Realität: Fast 40 % der befragten Verkäufer liegen mit ihrem Jahreseinkommen unter 40.000, davon sogar 8 % unter 25.000 €. Ein weiteres Drittel verdient immerhin zwischen 40.000 € und 60.000 € .

Hier stellt sich die Frage, wie verbindlich das tarifliche Mindestgehalt eigentlich ist.

Auch eine lange Betriebszugehörigkeit ändert nichts am Bezahlmodell:

Fast 50 % der Befragten Verkäufer arbeiten schon seit über 10 Jahren als Automobilverkäufer. Aus diesem Ergebnis lässt sich ableiten, dass selbst eine lange Betriebszugehörigkeit die Gehaltssituation nicht verbessert und der Wunsch nach einer Veränderung auch bei denen groß ist.

8. Ethik und Verhalten von Verkäufern

Spätestens beim Ausscheiden eines Verkäufers erlebt man leider manchmal im Nachgang die Situation, dass Versprechungen an den Kunden gemacht wurden, die nicht mit der Verkaufsleitung abgesprochen waren. Und es geht dabei nicht immer nur um die berühmten Gummifussmatten bei der Auslieferung. Mittlerweile sind hier in einigen Fällen leider auch andere Beträge die Realität. Die Entwicklungsspitze dieses beobachtbaren Verhaltens geht von der verdeckten Provision eines an einen Aufkäufer weiter vermittelten Gebrauchtfahrzeugs bis hin zur Zurückhaltung der vom Kunden geleisteten Leasinganzahlung.

Wenn man nun die Verhaltensforschung befragt erhält man folgende Gleichung:

Veruntreuung = Notwendigkeit + Möglichkeit

Selbstverständlich rechtfertigt das o.g. Forschungsergebnis keine Straftat, aber dennoch können wir in vielen Fällen etwas daraus ableiten.

9. Empfehlungen

Vorab möchten wir klarstellen, dass wir ein Festgehaltssystem nicht als „Allheilmittel“ ansehen.

Wir empfehlen, eine Systematik zu schaffen, die auf die Motivatoren der Mitarbeiter weitgehend Rücksicht nimmt.

Hierzu sollte zunächst eine mit allen Aspekten anonymisierte Zufriedenheitsbefragung der Verkäufer im jeweiligen Autohaus erfolgen.

Als zweiten Schritt sollte kein „Entweder-Oder“, sondern ein „Sowohl-als-auch“-Bezahlmodell entwickelt werden. Idealerweise gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitern.

Dritter Schritt ist dann die individuelle vertragliche Vereinbarung und Umsetzung der Ziele zwischen Unternehmen und Mitarbeiter.

Der vierte Schritt ist die systematische Begleitung durch eine gute Führungsleistung, die nicht nur die Kontrolle von Kennzahlen berücksichtigt, sondern die Talente, Stärken und Vorlieben der Mitarbeiter mit einbezieht und optimal einsetzt.

Die damit gemachten Erfahrungen können dann auch sehr vorteilhaft in Gesprächen mit leistungsstarken Bewerbern eingesetzt werden, da Ihnen Alternativen angeboten werden können.

10. Die Autoren



4.1 Mathias Wüntsich

- Jahrgang 1966
- Ausbildung zum Coach und Trainer mit den Schwerpunkten Prozess- und Organisationsberatung sowie Präsentations- und Kommunikationstrainings.
- Zertifizierter Trainer eines Automobil-Premiumherstellers.
- Seit 2000 Entwicklung und Durchführung unterschiedlicher Projekte und Trainings im Bereich Verkauf und Führung im Automobil-Handelsbetrieb in Deutschland, Österreich und Osteuropa.
- Erfahrungen als Fachcoach im Qualitätsmanagement im Autohaus.
- Erfahrungen im Bereich der zertifizierten Verkäuferausbildung im Autohaus.
- Inhaber der Personalberatung karriereautomobil.de
- Diverse Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Persönlichkeitsentwicklung und Kommunikationstrainings.



4.2 Jürgen Behrens

- Dipl.-Verwaltungswirt, Jahrgang 1959
- EFQM-Assessor nach dem EAQ-Modell
- Zertifizierter Persolog-Trainer (DISG)
- Zertifizierter BMW Group Trainer
Auszug aus dem CV:
- 1991-1994 Aufbau eines TQM-Systems bei einem mittelständischen Unternehmen
- 1994 – heute Tätigkeit als Berater, Trainer und Personalvermittler
- Beratung von 180 Unternehmen, davon 90 Autohäuser und 40 Handwerksbetriebe in Kooperation mit der HWK Wiesbaden
- Über 300 Trainingstage (unter anderem für die DB AG, TRIAT)
- 3 Interimsmanagements, 2 Geschäftsführungen
- Buchautor: „Erfolgsfaktor Qualitätsmanagement“



- 2008 bis heute: Betreiber der GEDANKENTANKEN AKADEMIE Rhein-Main-Pfalz

AUTORISIERTER BERATER



OFFENSIVE MITTELSTAND
GUT FÜR DEUTSCHLAND

11. Kontaktdaten

Mathias Wüntsch Personalberatung & Trainings

karriereautomobil.de

Lübeckerstr. 139

21337 Lüneburg (bei Hamburg)

E-Mail: wuentsch@karriereautomobil.de

www.karriereautomobil.de