

ZERTIFIZIERTER FINANZIERUNGS- BERATER

Von den Grundlagen zum Profi.
Das offizielle Skript der Yareto Academy.

MODUL 4



EINFACH. MEHR. TRANSPARENZ.

© Yareto GmbH 2023

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk darf – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung von der Yareto GmbH wiedergegeben werden.

Inhalt: Yareto GmbH

Lektorat, Design, Buchsatz: mediaworx berlin AG

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text manchmal nur die männliche Form verwendet. Gemeint sind stets die Sprachformen männlich, weiblich und divers.

YARETO - DAS ERSTE PORTAL FÜR
DEN VERGLEICH VON FAHRZEUG-
FINANZIERUNGEN FÜR DEN KFZ-HANDEL

INHALT

MODUL 4

BESTENS VORBEREITET INS VERKAUFGESPRÄCH:
SO WERDEN INTERESSENTEN ZU KUNDEN

5

WER WIR SIND

Yareto ist das erste und marktführende Portal für den Vergleich von Fahrzeugfinanzierungen für den Autohandel. Mit unserem Portal vergleichen Sie kostenlos und unverbindlich mit nur einem Login Finanzierungsangebote bei unseren namhaften Partnern – und das mit Erfolg.

Dafür stehen mehr als eine Milliarde Euro vermitteltes Finanzierungsvolumen, 15.000 registrierte Autohändler, 855 Logins am Tag, 170 EKF-Linien mit 35 Millionen Euro und eine Google-Bewertung von 4,9 Sternen.

SVEN HÖLKER

Liebe Händler, wir freuen uns, dass Sie mit uns zum echten Experten für Autofinanzierungen werden wollen. Mit unserer Yareto Academy erhalten Sie nicht nur die Chance Ihr bereits bestehendes Wissen zu vertiefen, sondern gleichzeitig das Bestmögliche für Ihre Kunden herauszuholen.

Und das Beste: Nach erfolgreicher Absolvierung der Academy sind Sie von Yareto zertifizierter Finanzierungsberater und können zusammen mit uns erfolgreich durchstarten.

UNSERE VISION:

WIR SCHAFFEN LÖSUNGEN
UND BEWEGEN DEN MARKT



Die Online-Yareto Academy finden Sie unter
www.yareto.de/academy

MODUL 4

BESTENS VORBEREITET INS VERKAUFGSGESPRÄCH: SO WERDEN INTERESSENTEN ZU KUNDEN

Damit Ihr Verkaufsgespräch mit Interessenten erfolgreich zu einem Abschluss führt, gilt es einige Verkaufsargumente bereit zu legen und sich auf Gegenfragen vorzubereiten.

Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Argumentationshilfen und Tipps zu einem erfolgreichen Gesprächsablauf und für forsche Nachfragen mit an die Hand geben.



Argumentationshilfen für den Alltag – Ausschnitte eines Verkaufsgesprächs

Der Verkauf beginnt, sobald jemand Interesse an einem Ihrer Fahrzeuge signalisiert.

Nach einer kurzen Vorstellung und dem obligatorischen Small Talk durchlaufen Sie im Verkaufsgespräch anschließend **folgende Phasen**:

1

Die **Bedarfssituation** des potenziellen Kunden wird herausgestellt.

2

Ihr Angebot wird als maßgeschneiderte **Lösung** kommuniziert.

3

Die Kaufbereitschaft des Interessenten führt zum **Abschluss**.

Beim Kaufabschluss – der wichtigsten Phase des Verkaufsgesprächs – kommt es nun zur Preisverhandlung. Ihr Angebot sollte so genau wie möglich auf die Wünsche des Kunden eingehen, um potenziellen Einwänden direkt aus dem Weg zu gehen.

Dennoch treffen heutzutage immer mehr Verbraucher ihre Kaufentscheidung auf der Grundlage eigener Recherchen und Preis- bzw. Kreditvergleiche im Internet. Um den Autoverkauf erfolgreich abzuschließen, müssen Sie beispielsweise die Vorteile einer Finanzierung bei Ihnen verdeutlichen und auf mögliche Gegenargumente vorbereitet sein.

Sobald Sie stichhaltig erklären können, wieso der Barkauf oder die Kreditaufnahme bei einem anderen Kreditgeber nicht die beste Entscheidung ist, sensibilisieren Sie Ihren Kunden und motivieren ihn zu einer Kfz-Finanzierung über Ihr Autohaus.

Argumentationshilfen für Kunden, die nicht finanzieren wollen



Argument

Ihr Gegenargument

Im Internet bekomme ich bei anderen Vergleichsportlen einen deutlich günstigeren Zins.

Mit dem speziellen Händler-Vergleichsportal Yareto können wir Ihnen genau wie andere Vergleichsportale tagesaktuell das beste Zinsangebot raussuchen. Zur Info: Vergleichsportale zeigen meistens einen roten „Lockzins“, der realistischere Zins ist der weitaus höhere 2/3-Zins.

Ich habe gerade genug Geld auf dem Konto. Bevor ich Strafzinsen zahle, investiere ich lieber bar in ein Auto.

Investieren Sie lieber nur einen Teil und belassen den anderen Teil auf der Seite für unerwartete Anschaffungen. Es gibt günstige Finanzierungsmöglichkeiten mit Anzahlung, bei denen die monatliche Rate sehr gering bleibt und Sie die Möglichkeit einer kostenlosen vorzeitigen Ablöse haben.

Mit der Barzahlung möchte ich einen Sparvertrag auflösen.

Zu welchem Zins haben Sie Ihr Geld angelegt? Falls der Zins beim Sparvertrag höher ist als der Kreditzins, lassen Sie das Geld lieber liegen. Damit haben Sie eine bessere Rendite, als man heutzutage wahrscheinlich bekommen würde.

Ihre günstigen Zinssätze sind mit Sicherheit an Versicherungen gebunden, die ich nicht möchte.

Die Zinssätze bei Yareto sind nicht an Versicherungen gebunden. Sie erhalten unsere günstigen Zinsen über Yareto mit oder ohne Abschluss einer Versicherung, ganz wie Sie wollen.

Finanzieren statt Barzahlen!

Aber warum überhaupt?

Eine große Anschaffung in bar zu bezahlen ist nicht immer günstiger als eine Finanzierung. Natürlich fallen für den Kunden so zwar keine monatlichen Raten und Zinsen an, gleichzeitig gehen aber auch die Liquidität und möglicherweise Zinserträge des Ersparnen verloren.

Gerade heutzutage ist jeder angelegte Euro wichtig. Finanzierungen sind oft die bessere und vorausschauende Lösung für Ihre Kunden. Finanzieren geht zwar nicht schneller als Barzahlen, bietet dafür jedoch andere Vorteile.

Argumente für die Finanzierung und gegen die Barzahlung eines Fahrzeugs sind dementsprechend:

- Fahrzeugfinanzierung ermöglicht Ihren Kunden in der aktuellen wirtschaftlichen Situation ihre Liquidität für steigende Kosten und anfallende Rechnungen zum Jahresende zu behalten. In Zeiten von steigenden Energie- und schwankenden Benzinpreisen bleiben Autofahrer nicht vor ungeplanten Kosten verschont.
- Viele barzahlende Kunden haben sich das Geld bereits über eine Fremdfinanzierung zu einem eventuell schlechteren Zins geholt. Mit Yareto hätten Sie jedoch die Finanzierungsmöglichkeiten direkt auf die Bedürfnisse des Kunden anpassen können, ggf. sogar mit einem günstigeren Zins.

Das Yareto Portal: Viele Vorteile für Ihr Gespräch

Warum sollte ein Kunde die Kfz-Finanzierung über Sie abschließen? Warum profitieren Ihre Kunden, wenn Sie Yareto nutzen? Und was passiert, wenn eine Kreditanfrage Ihres Kunden bereits abgelehnt wurde?

Mit dem Kreditvergleichsportal von Yareto haben Händler mehrere überzeugende Argumente auf ihrer Seite. Werfen wir mal einen genaueren Blick auf die Vorteile für Ihr Verkaufsgespräch.

Viele Finanzierungspartner

Am Markt gibt es unzählige potenzielle Finanzierungspartner, die fast alle mit den günstigsten Krediten werben. Davon müssen Sie sich aber nicht gleich eingeschüchtert fühlen.

Denn günstige Zinsen, die Sie mit Yareto anbieten, können mit den Niedrigzinsen von Hausbanken oder Vergleichsportalen im Internet problemlos mithalten.

Schließlich vergleicht Yareto ebenfalls zahlreiche Kreditangebote und hat Zugriff auf ein großes Netzwerk von Finanzierungspartnern.

So können Sie Ihren Kunden die Arbeit abnehmen und den Kaufprozess deutlich entspannter gestalten.

Was viele dabei nicht wissen, ist, dass Sie über Yareto direkt zusätzliche Versicherungsprodukte (wie z. B. die PremiumSchutz^{Plus} Versicherung zur Absicherung der Kreditrate (www.yareto.de/premiumschutz) oder die PremiumRepair Versicherung als Reparaturkostenversicherung (www.yareto.de/premiumrepair) anbieten können, was in einem B2C-Vergleichsportal nicht möglich ist.



DES WEITEREN IST EINE FINANZIERUNG ÜBER YARETO BESONDERS AM ENDKUNDEN ORIENTIERT:

- Möglichkeit der kostenlosen vorzeitigen Kreditablöse (je nach Kreditgeber)
- Kreditgenehmigung und -abrechnung auch ohne die Vorlage des ZB II möglich (je nach Kreditgeber)
- volldigitaler Anfrage- und Abschlussprozess

ALL DAS SIND GRÜNDE, DIE
IHRE KUNDEN DAZU BEWEGEN,
EINE KFZ-FINANZIERUNG ÜBER
SIE ABZUSCHLIESSEN UND
NICHT ÜBER EIN ANDERES
KREDITVERGLEICHSPORTAL!

Die Yareto Vorteile auf einen Blick



Viele Finanzierungspartner



Transparente Angebote



Günstige Zinsen



Finanzierung besonders am
Endkunden orientiert



Möglichkeit der kostenlosen
vorzeitigen Kreditablöse
je nach Kreditgeber



Kreditgenehmigung und -abrechnung
auch ohne die Vorlage des ZB II möglich
je nach Kreditgeber



Volldigitaler Anfrage- und
Abschlussprozess

Transparente Angebote immer mit Top-Zinsen

Auf dem Weg zum erfolgreichen Kaufabschluss ist es besonders wichtig, auf die individuelle Situation der Kunden einzugehen.

Wenn Sie das Yareto Vergleichsportal nutzen, erhalten Sie viele Finanzierungsangebote von unterschiedlichen Anbietern gleichzeitig für einen direkten Vergleich. Kreditzinsen sind stets tagesaktuell und können daher mit Haus- und Herstellerbanken mithalten.

Gehen Sie im Verkaufsgespräch am besten auch gleich auf wichtige Kreditparameter ein, um die Kommunikation genauso transparent wie Ihre Zinsen zu gestalten, beispielsweise:

- einen möglichst **günstigen Finanzierungszins**, welcher auch ohne Absicherungsprodukte möglich ist
- die vom Kunden **monatlich aufbringbare Kreditrate**, um die bestmögliche Kreditform bestimmen zu können

Eine möglichst hohe Anzahlung ist nicht von Belang. Im Gegenteil, eine niedrige Anzahlung hat keinen Einfluss auf den Zins, womit es dem Kunden freisteht, auch mit einem niedrigen Betrag einzusteigen.

Abgelehnte Kreditanfrage – was nun?

Kreditfragen werden nicht immer durchgewunken und genehmigt. Es gibt viele Gründe, die zu einer Absage seitens des Kreditinstituts führen können. Wenn die Kreditanfrage abgelehnt wird, können Antragsteller die Entscheidung meist nicht verstehen und sind erst einmal ratlos.

Eine Bank lehnt den Kredit allerdings nur ab, wenn sie triftige Gründe dafür hat. Oft liegt es an der Bonität – wie nicht genügend Sicherheiten für das Darlehen oder dürftiges Zahlungsverhalten in der Vergangenheit, dass Kredite bislang nicht genehmigt wurden.

Auch das Alter oder ein befristetes bzw. sogar kein aktuell bestehendes Arbeitsverhältnis könnte damit zusammenhängen und Grund für eine Absage sein. Was also tun, wenn die gewünschte Kreditanfrage von der Bank abgelehnt wird? Hier kommen nun Ihre Expertise und die Nutzung von Yareto ins Spiel.

Wenn ein Kredit abgelehnt wird, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- versuchen Sie eine erneute Kreditanfrage mit beispielsweise 20 % Anzahlung
- oder nehmen Sie einen zweiten Darlehensnehmer mit in den Antrag auf

KLINGT ZU EINFACH?

MIT DIESEM VORGEHEN STEIGEN
DIE ERFOLGSCHANCEN BEREITS
DEUTLICH AN!

Besonders bei Yareto:

Mehrere Bankangebote werden ohne Auswirkungen
auf den Schufa-Score abgeholt, sodass die
Genehmigungsquote höher ist als bei einem
anderen Kreditvergleichsportal –
und das mit nur einer Anfrage.

So wird Ihr Finanzierungsgespräch ein Erfolg

Bei einem erfolgreichen Finanzierungsgespräch geht es nicht nur um den ersten Eindruck, netten Small Talk und Fakten zum Fahrzeug.

Dazu gehören weitaus mehr Bereiche, wie zum Beispiel zusätzliche Versicherungsprodukte und spezielles Know-how, um die Finanzierung über Sie „einzutüten“. Erweitern Sie Ihr Wissen zu verschiedenen Themen, um sich als Experte auf allen Ebenen zu positionieren.

Versicherungsprodukte

Wer glaubt, dass Versicherungsprodukte viel zu teuer sind und den Kauf bzw. die Finanzierung des Fahrzeugs gefährden könnten, irrt gewaltig.

Nahezu jeder zweite Kunde ist an einer zusätzlichen Versicherung interessiert, gerade dann, wenn es um den Schutz des eigenen Autos geht.

Versicherungsprodukte sind daher ein wichtiger Aspekt der Finanzierungsberatung:

- Mit dem passenden Versicherungsprodukt sichern Sie die individuelle Lebenssituation Ihres Kunden ab
- Maßgeschneiderte Kombinationen aus Finanzierung und Versicherung aus einer Hand erleichtern die Entscheidungsfindung aufseiten der Kunden
- Durch die richtige und vollumfängliche Beratung ist Ihr Kunde zufrieden und bindet sich langfristig an Ihr Autohaus

Als **spezielle Versicherungsprodukte** bei einer Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenfinanzierung eignet sich eine klassische Reparaturkostenversicherung oder auch Gebrauchtwagengarantie besonders.

Wir empfehlen beispielsweise die PremiumRepair von Yareto gerade bei Gebrauchtwagenfinanzierungen. Für Neuwagen wäre ein Kaufpreisschutz aufgrund der Kaufpreishöhe äußerst sinnvoll, wie zum Beispiel durch die PremiumGap^{Plus} von Yareto.

Auch die PremiumSchutz^{Plus} zur Absicherung der Kreditrate kann in Erwägung gezogen werden.

Welche Autofinanzierung ist die richtige? Mit drei Fragen ans Ziel

Welche Finanzierung für Ihre Kunden am Ende die richtige ist, entscheidet sich im Laufe Ihres Verkaufsgesprächs. Bestimmte Aspekte können für das richtige Finanzierungsangebot von Relevanz sein.

Besprechen Sie mit Ihren Kunden am besten die folgenden drei Fragen:

1

Dient die Finanzierung lediglich der Überbrückung und soll vorzeitig abgelöst werden, oder ist sie langfristig angedacht?

2

Rechnet Ihr Kunde kurzfristig mit einer größeren Geldsumme durch Versicherungsauszahlung, Erbe etc.? Falls ja, bietet sich der Ballonkredit an!

3

Kann als Sicherheit ein zweiter Darlehensnehmer angegeben werden?

Beispiel aus der Praxis: Wann bieten Sie eine Ballonfinanzierung an?

Im Laufe des Gesprächs stellt sich in der Regel heraus, welche Finanzierungsform den Bedürfnissen des Kunden am ehesten gerecht wird.

Eine Ballonfinanzierung ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn:

- Kunden eine Finanzierungsvariante mit möglichst niedrigen Raten suchen.
- Kunden in absehbarer Zeit einen höheren Geldbetrag erhalten und planen, das Fahrzeug nach z. B. drei Jahren vollständig abzulösen.
- Kunden aufgrund eines befristeten Arbeitsverhältnisses nur zwei Jahre finanzieren können (Ballonfinanzierung über 24 Monate).

Wenn alle Stricke reißen, hier noch ein Ass für Ihren Ärmel: Mit Zusatzleistungen wie der Unterstützung bei der Kfz-Zulassung, der Übernahme von Kosten für ein Wunschkennzeichen oder einem Werkstattservice (gegebenenfalls in Kombination mit unserer PremiumRepair Versicherung) können Sie Ihre Kunden neben dem passenden Kreditangebot zusätzlich überzeugen.

Unterschiede zwischen Neu- und Gebrauchtwagenfinanzierung

Berücksichtigen Sie die Unterschiede zwischen Neu- und Gebrauchtwagenfinanzierungen für Ihr Verkaufsgespräch.

Aufgrund der aktuellen Marktlage und den damit verbundenen erhöhten Lieferzeiten müssen Kunden bei einem Neuwagenkauf mit weitaus längeren Lieferzeiten rechnen.

Wird ein Auto dringend benötigt, eignet sich meist ein Gebrauchtwagen oder sogar Leasing, um möglichst schnell an ein Auto zu kommen. Ist das Auto eher eine langfristige Anschaffung, auf die auch noch einige Zeit gewartet werden kann, ist ein Neuwagen eine valide Option.

Die Finanzierung eines Gebrauchtwagens wird oft dann gewählt, wenn das Budget für einen Neuwagen nicht ausreicht. Gerade bei einem niedrigen Budget kann die Empfehlung für eine Ballonfinanzierung mit niedrigen Raten sinnvoll sein, egal ob für einen Neu- oder einen Gebrauchtwagen, da bei einer Ballonfinanzierung die Raten so oder so geringer ausfallen können.

After-Sales-Geschäfte fördern: Nach dem Kauf ist vor dem Kauf

So blöd das auch klingen mag, es steckt tatsächlich viel Wahrheit dahinter. Bekanntlich ist die Neukundengewinnung deutlich teurer, als Bestandskunden zu halten.

Bestandskunden können Sie auch nach dem Autokauf oder der Autofinanzierung als Ansprechpartner behilflich zur Seite stehen. Wenn Kunden mit Ihren Services zufrieden sind, empfehlen sie Ihr Autohaus mit hoher Wahrscheinlichkeit weiter.

Halten Sie die Kundenbeziehung mit konkreten Maßnahmen aufrecht, um so Ihr After-Sales-Geschäft zu steigern.



BEISPIEL

- Hat sich Ihr Kunde für eine **Ballonfinanzierung** entschieden, merken Sie sich das Laufzeitende im Kalender vor. So haben Sie die Möglichkeit, Ihrem Kunden zeitnah eine mögliche **Anschlussfinanzierung** anzubieten. Nicht alle Kreditnehmenden können am Ende der Laufzeit einer Ballonfinanzierung die Schlussrate zahlen und sind über einen potenziellen Lösungsvorschlag von Ihnen dankbar.
- Auch **weitere Services** über die Finanzierung hinaus stoßen bei Kunden auf großen Zuspruch. Etwa die **kostenlose Einlagerung der Reifen** beim nächsten Reifenwechsel. Ihre Kunden freuen sich über den praktischen Service und gleichzeitig können Sie sie an Ihre Werkstatt binden.
- Auch wenn **Newsletter** nicht von allen gelesen werden, eine **Terminreminder** per Mail bezüglich des Reifenwechsels oder einer anstehenden Haupt- bzw. Abgasuntersuchung ist in jedem Fall praktisch. Auch das gehört zum guten After-Sales-Geschäft dazu. Signalisieren Sie Professionalität und zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie auch nach dem Autokauf noch immer Ansprechpartner Nummer eins sind.



**Yareto ist das Vergleichsportal für den Kfz-Handel
und steht dabei für: "Einfach. Mehr. Transparenz."**

Durch ein transparentes Angebot will Yareto dem Handel mehr Möglichkeiten anbieten und stellt ihm dafür in einer klar strukturierten Übersicht das jeweils tagesaktuell beste Angebot bei der Auswahl von Absatzfinanzierung oder Leasing zur Verfügung.

Alle digitalen Lösungen von Yareto sind einfach und intuitiv auf jedem Endgerät zu bedienen und bringen dem Handel einen unmittelbaren Nutzen. Die Yareto GmbH mit Sitz in Neuss wurde im Dezember 2015 von Andreas Finkenberg mitbegründet und wird seit Januar 2019 von Sven Hölker als Geschäftsführer geführt. Alleiniger Gesellschafter ist die Wilh. Werhahn KG aus Neuss.

Dieses Buch stellt das Skript der Yareto Academy zum Kurs Zertifizierter Finanzierungsberater dar. Die Yareto Academy wurde 2022 ins Leben gerufen und bietet Autohändlern, Autohaus-Betreibern und Interessierten die Möglichkeit, sich kostenfrei im Bereich der Fahrzeugfinanzierung und unterschiedlichen Finanzierungsmodellen weiterzubilden.

