

# „Die Maske hilft dem Kunden beim Preispoker“

Kein Handschlag, desinfizierter Schlüssel - **Autokauf** läuft jetzt anders ab. Immerhin, beim Feilschen hat der Käufer gut lachen. Sieht nur keiner | **Text & Fotos** Holger Karkheck |

**ZUR PERSON**  
Markus Rüdiger

Erst machte er beim Bund den Lkw-Führerschein, dann das Hobby (Auto) zum Beruf. Nach Stationen bei Opel und anderen seit zwei Jahren bei Renault. Fährt privat ein gebrauchtes Bürstner-Wohnmobil.

**210 000 Autos** hat Renault/Dacia 2019 in Deutschland verkauft. Zum Vergleich: Hyundai 130 000, Toyota 85 000

**Auslieferungshalle:** Ins Auto setzt sich Rüdiger nur fürs Foto. Die Übergabe an Kunden erfolgt wegen Corona kontaktlos

**M**IT VERKLEIDEN kennen sie sich aus hier in Köln. Aber so was hat Markus Rüdiger dann auch noch nicht erlebt. Vor Mund und Nase trägt der 43-Jährige feinsten Zwirn, gehalten von flexiblem Gummiband hinter den Ohren. „Hat meine Frau genäht“, sagt Rüdiger. „Aus alten Hemden von mir, passend

zum jeweiligen Anzug.“ In seiner Bürotasche steckt vorsichtshalber noch Ersatz, allerdings in Blau. Offenbar eine andere Charge aus der heimischen Nähstube.

Es ist Tag eins der Mundschutzpflicht in Nordrhein-Westfalen. Und für Markus Rüdiger, den Chef der Renault-Niederlassung in Köln, eine Art Rosen-

montag light – mit Kostümszwang, ohne Kamelle.

Der Showroom ist schon seit einer Woche wieder geöffnet. Aber alle Autos stehen abgeschlossen hinter Absperrbändern. Wer näher ran will, solle sich bitte an die Mitarbeiter der Information wenden, heißt es auf einem Schild. Daneben: ein Smiley mit Stoppschild. Immerhin, zumindest dem sieht man sein Lächeln noch an.

Auf dem Empfangstresen gleich neben der Eingangstür stehen Desinfektionsmittel



FOTOS: HOLGER KARKHECK (3)

und Einmal-Gesichtsmasken bereit. Auf dem Fußboden sind die üblichen Abstandslinien aufgeklebt.

Rund 3800 Renault-Pkw, 850 Lkw und 1350 Dacia verkaufen Rüdiger und seine 159 Kollegen im Jahr. Sehr persönlich läuft das gerade nicht ab – aus Vorsicht. „Den üblichen Handschlag, ‚Herzlichen Glückwunsch und vielen Dank

**Zu jedem Anzug die passende Gesichtsmaske: „Die näht meine Frau aus alten Oberhemden“, sagt Rüdiger und lächelt. Also vermutlich**



für Ihr Vertrauen‘ gibt es derzeit leider nicht. Und auch die Übergabe erfolgt kontaktlos.“ Früher habe sich der Kundenberater neben den Käufer ins Auto gesetzt und ihm jeden Knopf und Menüpunkt ausführlich erklärt. „Jetzt schicken wir den Kunden vorab eine Bedienungsanleitung als PDF nach Hause, damit sie sich schon einmal mit dem Fahrzeug vertraut machen können.“

Zur Übergabe solle dann der Kunde möglichst allein kommen. Fragen beantwortet der Verkäufer mit dem nötigen Abstand, Blumenstrauß und Sektpulle liegen im Auto. Und der Schlüssel wird zur Übergabe extra noch einmal desinfiziert. „Die Kunden haben dafür Verständnis“, sagt Rüdiger. Ein paar Tage vorher sei das im Einzelfall noch anders gewesen. Da habe plötzlich jemand mit seiner gesamten Familie im Verkaufsraum gestanden, weil sein Leasingvertrag in einem halben Jahr ausläuft. „Da merkt man, dass die Leute gerade viel Zeit haben“, sagt Rüdiger.

A n d i e s e m Montagnachmittag herrscht überschaubarer Andrang in dem großen Verkaufsraum. Und so ist auch ein Teil der Verkaufsberater noch in Kurzarbeit. Zwar kämen viele Online-Anfragen

herein, aber das Geschäft vor Ort laufe erst langsam wieder an.

Für Rüdiger und seine Kollegen wird der Job durch die Einführung der Maskenpflicht nicht gerade einfacher. „Autos zu verkaufen, ist ja etwas sehr Persönliches, wo auch Gesichtsausdrücke eine große Rolle spielen“, sagt der Niederlassungsleiter. „Gerade am Ende, wenn es um den Preis geht, ist das ja ein bisschen wie Pokern. Nicht umsonst tragen ja manche Pokerspieler Tücher vorm Gesicht, weil sie ihre Emotionen verbergen wollen.“ Und daher mache der Mundschutz das Verkaufsgespräch für den Berater ein Stück weit schwieriger. Ein guter Verkaufsberater, der seit 20 oder 30 Jahren im Job sei, könne an der Mimik ganz gut erkennen, wie der Kunde gerade ticke – und ob man den richtigen Preispunkt getroffen habe. „Die Maske hilft dem Kunden also beim Preis poker“, sagt Rüdiger und lacht. Hört sich jedenfalls so an.

Mal abgesehen von der Maskenpflicht und den Abstandsregeln – insgesamt werde die Corona-Krise den Autohandel schneller verändern, glaubt Rüdiger, der seit einem Vierteljahrhundert im Geschäft ist, früher bei Opel und Seat. Die Digitalisierung schreite schnell voran: Gerade sei man dabei, Fahrzeuge vermehrt per Video zu präsentieren. Im Gebrauchtwagenbereich gäbe es das bereits seit eineinhalb Jahren. „Interessiert sich ein Kunde für ein Auto und will nicht gleich persönlich vorbeischaun, läuft der Verkaufsberater nach >>

» einem festen Schema mit einer Videokamera um das gewünschte Modell herum, filmt außen und innen – und schickt dem Interessenten anschließend einen Videolink nach Hause.“ Das Gleiche passiert bei Werkstattarbeiten als kontaktlose Dialogannahme. Und bei Neuwagen sei man gerade dabei, eine solche Funktion auch einzuführen, leider sei man nicht

FOTOS: HOJGER/MARBECK (2)



**E-Auto Zoe ab rund 15 000 Euro (inkl. E-Prämie) plus 74 Euro monatliche Batteriemiete. Sehr schick: der graue Stoff**

rechtzeitig vor Corona fertig geworden.

Statistisch gesehen 1,5-mal kommt ein Autokunde heute noch ins Autohaus, bevor er unterschreibt. Früher war es doppelt so oft. Und bald könnte er nur noch zur Übergabe kommen. Dann hoffentlich wieder ohne Maske – aber mit Handschlag und Kamelle. ☹

## „Die Leute wollen wieder mehr individuelle Mobilität“



UWE HOCHGESCHURTZ

**U**WE HOCHGESCHURTZ verbringt seine Tage aktuell normalerweise am Esstisch. „Nur gegessen wird daran zurzeit nicht“, sagt der Chef von Renault Deutschland. Hochgeschurtz macht seit Mitte März Homeoffice. Kaffee kochen klappt ganz gut, mit der Installation des Druckers habe er erst mal etwas Schwierigkeiten gehabt. Und wie steht's um die Etikette? „Heute trage ich ausnahmsweise wieder Anzug“, sagt der Manager.

### *Schlafen Sie schlecht in solchen Zeiten?*

Der Lockdown war ein Schlag, wie ich ihn in meinen 30 Jahren Berufserfahrung noch nicht erlebt habe. Aber ich schlafe gut – weil ich den Eindruck habe, dass wir in Europa das Richtige tun, um der Pandemie zu begegnen. Und was die Wirtschaftskrise angeht: So schlimm die ist, so gut gekontert haben wir noch nie. Und das ist ein Erfolg der meisten europäischen Regierungen.

### *Was bedeutet das für Ihre Industrie?*

Ich glaube, dass es im zweiten Halbjahr für die ganze Branche wieder aufwärtsgehen und die

zweite Jahreshälfte gut werden kann. Aber dazu brauchen wir jetzt starke Impulse von der Politik, um den Konsum anzukurbeln. Und diese staatliche Unterstützung zum Beispiel in Form einer Prämie muss vor allem schnell kommen.

### *Es gibt doch schon die E-Auto-Prämie.*

Die E-Auto-Prämie hat ja mit Corona nichts zu tun. Da geht es um einen Technologiewechsel in eine neue, CO<sub>2</sub>-freie Zeit. Dafür müssen Sie Geld in die Hand nehmen.

### *Im März wurden so viele E-Autos verkauft wie noch nie – trotz Krise.*

### *Wie passt das zusammen?*

Die Krise führt aus meiner Sicht dazu, dass bei vielen ein Umdenken stattfindet. Die Leute wollen wieder mehr individuelle Mobilität und nicht allein auf Bus und Bahn angewiesen sein. Und wenn sie schon wieder ein Auto kaufen, dann kommt immer mehr ein elektrisches Modell infrage. Der Zoe hat im ersten Quartal um 56 Prozent zugelegt und gehört zu unseren bestverkauften Autos.

### *Ihre Marke Dacia will ab 2021 auch ein erstes E-Auto anbieten – einen Mini-SUV.*

**Hochgeschurtz (56) vergangene Woche in der Niederlassung in Köln - er kam direkt aus dem Homeoffice**

### ZUR PERSON Uwe Hochgeschurtz

Seit Mitte 2016 Vorstandsvorsitzender von Renault Deutschland. Begann seine Karriere 1990 bei Ford, wechselte 2001 zu VW Nutzfahrzeuge. 2004 ging er in die Renault-Zentrale nach Paris, 2014 Chef von Renault Schweiz und Österreich. Sein Vater war Profi-Rennradfahrer. Er selbst fährt auch.

### *Was wird das kosten?*

Das hängt auch von der Förderung ab. Auf jeden Fall wird es das günstigste E-Auto Deutschlands.

### *Wird die Corona-Krise die Art verändern, wie wir Autos kaufen?*

Ja, wir beobachten das bereits. Die Kunden informieren sich in diesen Zeiten natürlich stärker im Internet und schauen sich dort die Modelle an. Ich sage nicht, dass das künftig alle tun werden. Unsere Händler haben ja auch wieder geöffnet. Aber die Entwicklung hin zum Online-Kauf wird sich beschleunigen.

### *Gehen wir gestärkt aus der Krise hervor?*

Auf jeden Fall. Jede Krise stärkt einen. Und wir dürfen ja nicht vergessen: Wir erleben die besten Jahre unserer Bundesrepublik. Wir sind noch nie so alt geworden, wir hatten noch nie so wenig Verkehrstote. Wir hatten noch nie so viel Kaufkraft.

### *Sind Sie in Videokonferenzen eigentlich netter zu Ihren Kollegen als sonst?*

Nein. Das kann Ihnen unser Pressesprecher bestätigen. (Pressesprecher nickt)