

Ein Kunde, ein Team, ein Tisch

Arval | Mit sogenannten „Account Teams“ setzt der in Kirchheim bei München beheimatete Full-Service-Leasinganbieter auf ein neues Servicekonzept.

— Arval Deutschland hat seinen Kundenservice neu strukturiert und mit den „Account Teams“ nach eigenen Angaben ein in der deutschen Fuhrparkbranche bislang einmaliges Servicekonzept eingeführt.

So sitzen beim Full-Service-Leasinganbieter seit Kurzem die Mitarbeiter aller am Fuhrparkprozess beteiligten Fachabteilungen an einem Tisch und stellen gemeinschaftlich die Zufriedenheit der Kunden sicher. Im Fokus steht dabei die ganzheitliche Betreuung der Flotte. Laut Arval garantiert dieser Ansatz eine Beratung, die direkt auf die individuellen Bedürfnisse der Flottenmanager und ihrer Fahrer optimiert ist.

Eigenes Team | Die veränderte Servicestruktur erkennt man in den Räumen von Arval auf den ersten Blick an den C-förmigen

den Fuhrpark eines bestimmten Kundenkreises betreut.

Viele Vorteile | Die Vorteile der „Account Teams“ liegen laut Arval auf der Hand: Die Abstimmung mit dem Kunden wird durch die kurzen Kommunikationswege effizienter und der Informationsaustausch interaktiver.

„Im Mittelpunkt unserer neuen Account Team-Struktur steht der Kunde. Egal ob es sich um Einkauf und Logistik, Wartung und Reparaturen, Fahrer-Direktkommunikation oder Fuhrparkberatung und Flottenmanagement handelt: Das Team kennt die Bedürfnisse der Kunden und ihrer Fahrer. Das gesamte Fuhrpark-Know-how sitzt an einem Tisch – für unsere Kunden bedeutet dies unmittelbaren Service, schnellere Reaktionszeiten und eine zielgerichtete, gebündelte Expertise“, beschreibt Klaus Pfeiffer, Commercial Director bei Arval in Deutschland, das neue Servicekonzept.

Übernommen | „Die Idee für die Account Teams bei Arval stammt aus den Niederlanden. Unsere Kollegen dort arbeiten schon seit Jahren sehr erfolgreich mit dieser Organisationsstruktur. Deshalb haben wir uns entschieden, nun in allen Ländern in Account Teams zu arbeiten, um die Zufriedenheit unserer Kunden noch weiter zu erhöhen“, ergänzt Lionel Wolff, Geschäftsführer von Arval in Deutschland, die Hintergründe zur Einführung der neuen Teamstruktur. „Wir freuen uns daher sehr, bereits erste positive Rückmeldungen seitens unserer Kunden zur neuen Servicestruktur erhalten zu haben.“

Deren Vorteile veranschaulicht übrigens auch das neueste Online-Video des Full-Service-Leasinganbieters. Der entsprechende Beitrag der „Arval-Web TV“-Reihe ist unter www.arval.de abrufbar. | red

Hyundai | Im vergangenen Jahr mit zweistelligem Plus im Flottengeschäft

— Die gute Performance von Hyundai im Jahr 2012 mit einem Zuwachs von 16,1 Prozent auf erstmals über 100.000 Pkw-Neuzulassungen spiegelte sich auch im hartumkämpften Flottenmarkt wider.

So stieg die Zahl der echten gewerblichen Zulassungen in einem um 3,0 Prozent zurückgehenden Markt von 7.392 Einheiten in 2011 auf 8.547 Einheiten. Ein Plus von 15,6 Prozent.

„Im von deutschen Herstellern dominierten Flottenmarkt konnten wir uns damit in der Rangliste der Importeure um drei Plätze auf Platz sechs verbessern“, so Kai Hesselbach, Leiter Großkunden und Gebrauchtwagen bei HMD.



Für 2013 optimistisch | Hyundai GK-Chef Kai Hesselbach

„Erfreulich auch, dass wir in allen gewerblichen Segmenten bemerkenswerte Zuwächse verbucht haben.“

Bestseller im Flottengeschäft war der ix35, dessen Absatz sich mit 2.426 Einheiten mehr als verdoppelte. Ebenfalls entscheidend zum positiven Ergebnis trugen der neue i30 Kombi und das Mittelklassemodell i40 bei.

„Mit unserem kompletten Produktportfolio, der guten Qualität, der bewährten Fünf-Jahres-Garantie sowie dem attraktiven Design unserer Modelle sind wir auch für das schwierige Autojahr 2013 sehr gut aufgestellt. Wir wollen deshalb bei den echten gewerblichen Zulassungen weiter deutlich wachsen“, ist Hesselbach zuversichtlich.

Eine wichtige Rolle spielt dabei der Ausbau der derzeit 55 Fleet Business Center. So sollen 2013 weitere 15 dieser speziell für die Betreuung von Flottenkunden zertifizierten Hyundai-Händler hinzukommen.

Foto: SG-design/forolia



Angekommen | Die ersten Rückmeldungen zur neuen Servicestruktur sind laut Arval positiv

Tischen. Das Besondere daran: Jeder Kunde hat sein eigenes Fuhrparkteam, das aus Spezialisten aller flottenrelevanten Abteilungen besteht und gemeinsam an einem dieser Tische sitzt. Wie bisher hat der Kunde dabei einen festen Ansprechpartner. Letzterer kann nun aber unmittelbar auf ein Spezialistenteam zurückgreifen, das ausschließlich

Volkswagen | Auch 2012 erfolgreiches „Konzernjahr“ im Großkundengeschäft

— Der VW Konzern hat mit den Pkw-Marken VW, Audi, Seat und Skoda seinen Erfolgskurs bei deutschen Großkunden 2012 fortgesetzt. Im Flottensegment (Fuhrparks ab zehn Einheiten) wurden laut Dataforce 185.860 (Vorjahr 184.044) Fahrzeuge der vier Konzernmarken zugelassen.

Im Pkw-Markentraining belegten VW mit 106.209 Neuzulassungen (Vorjahr 112.028) und Audi mit 57.859 Neuzulassungen (Vorjahr 49.910) die Plätze eins und drei. Bester Importeur

mit 17.109 zugelassenen Fahrzeugen (Vorjahr 17.651) war Skoda. Seat erzielte 4.683 Neuzulassungen (Vorjahr 4.455).

Im Pkw-Modellranking spiegelt sich ebenfalls der Erfolg des Konzerns wider. VW belegte mit dem Passat und dem Golf die Ränge eins und drei. Audi erreichte mit dem A4 und dem A6 den zweiten und vierten Rang.

„Die Neuzulassungen des VW Konzerns im Flottengeschäft sind 2012 im Gegensatz zur

Gesamtnachfrage weiter gestiegen. Im Modell-Ranking konnten wir erstmals alle vier

ersten Plätze belegen. Dies zeugt vom großen Vertrauen unserer Kunden in den Wert und die Qualität unserer Produkte sowie von einer professionellen Marktbearbeitung durch unsere Vertriebsorganisationen. Das Markt- und Wettbewerbsumfeld bleibt aber herausfordernd“, so Martin Jahn, Leiter VW Group Fleet International.



Foto: Autoflotte

Foto: VW