

Kundenservice 2.0

Telefonische Erreichbarkeit des Kundenbetreuers, Kompetenz der Call-Center-Mitarbeiter und schnelle Verfügbarkeit wichtiger Informationen via Internet. Wie kundenfreundlich geben sich die Leasinggesellschaften im ganz alltäglichen Umgang mit den Fuhrparkbetreibern?



Bitte haben Sie etwas Geduld, Sie werden gleich mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.“ Diese Ansage hat wohl jeder, der schon mal in der Warteschleife einer Service-Hotline gelandet ist, für eine kurze oder auch längere Zeit gehört. Und wird man dann auch irgendwann einen Mitarbeiter an den Hörer bekommen, der einem schnell und kompetent weiterhelfen kann? Oder muss man sein Problem diverse Male erklären, weil man von einem vermeintlich richtigen Ansprechpartner zum nächsten durchgestellt wird? Und wie viel kostet dieser Anruf dann am Ende?

Diese und andere Aspekte im Kundenservice der Leasinggesellschaften wollten wir anhand einer Umfrage unter die Lupe nehmen, so zum Beispiel auch den „Betreuungsschlüssel“, sprich: für wie viele Fuhrparks ein Kundenbetreuer zuständig ist, welche Hilfestellungen das Internet für Fuhrparkbetreiber bereithält und wie die Leasinggesellschaften ihre Kunden an deren Firmensitz in Form einer „Implant-Lösung“ unterstützen.

Kundenbetreuung

Leasinggesellschaft	Anzahl Kundenbetreuer	Durchschnittlich betreute Kunden pro Mitarbeiter	Durchschnittlich betreute Verträge pro Mitarbeiter
akf servicelease	14	k. A. ¹	k. A.
ALD Automotive	65	k. A. ¹	k. A.
Alphabet	110	k. A. ¹	900
Arval	15	k. A. ¹	1.750
Athlon Car Lease	35	k. A.	k. A.
Atlas Auto-Leasing	8	15–25	1.000
carmobility	k.A.	k. A. ¹	600
Commerz Real Autoleasing	12	110	1.200
Daimler Fleet Management	k.A.	k. A. ¹	k. A. ¹
DB FuhrparkService	14	1	900
DB Rent	12	5	600
Deutsche Leasing Fleet	>100	k. A.	k. A.
DSK Leasing	4	20	400
GE Capital - ASL Fleet Services	63	40-94	960
Hannover Leasing Automotive	18	20	500
LeasePlan	60	k. A. ¹	1.200
Maske Autoleasing	6	k. A. ¹	1.000–1.200
Mobility Concept	25	k. A. ¹	400–800
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	16	60	650
Sixt Leasing	88	1–5 ¹	600
VW Leasing	k. A.	k. A.	k. A.

¹ Abhängig von Größe und Struktur des Kunden; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2010

Telefonische Hilfe: gratis bis teuer

Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner will die Geschäftemacherei mit kostenpflichtigen Hotlines einschränken – zumindest zu dem Zeitpunkt, zu dem der Anrufer keinen Gegenwert für sein Geld bekommt: in der Warteschleife. Doch bis dieses Vorhaben umgesetzt ist, rattert der

Gebührenzähler weiter, auch bei gewerblichen Kunden, die ihren Leasingpartner anrufen wollen. Denn üblicherweise werden 14 Cent pro Minute für den Anruf einer kostenpflichtigen Nummer fällig – diese Gebühr hat sich bei den meisten Anbietern etabliert. Im günstigsten Fall werden 6 Cent, im teuersten bis zu 20 Cent pro Verbindungsminute abgebucht. Teurer

wird es dann aber garantiert überall, wenn die Dienstwagenfahrer im Notfall über ihr (Firmen-)Handy eine „Helpline“ anrufen. Dafür werden dann bis zu 42 Cent pro Verbindungsminute mit der Hotline in Rechnung gestellt.

Für das Firmenbudget besser ist es da, wenn der Dienstleister eine Festnetznummer bekanntgibt, die der Kunde zum Ort-

Präsenz in Deutschland

Leasinggesellschaft	Hauptsitz/Zentrale	Weitere Niederlassungen in Deutschland	Außendienstregionen und -struktur
akf servicelease	Wuppertal	Hamburg, Frankfurt/M., Mannheim, München, Stuttgart	k. A.
ALD Automotive	Hamburg	Frankfurt	Süd, Nord, Mitte, West, 40 Vertriebsmitarbeiter
Alphabet	München	Berlin, Düsseldorf, Frankfurt/M., Hamburg, Hannover, Mannheim, Stuttgart	Außendienst und Vertriebsinnendienst dezentral in den Geschäftsstellen vor Ort aufgestellt
Arval	Kirchheim bei München	–	Unterscheidung zwischen Außendienstmitarbeitern für Neu- und Bestandskunden
Athlon Car Lease	Meerbusch bei Düsseldorf	–	Unique Accounts: bis 15 Fahrzeuge, Business Accounts: 16–300 Fahrzeuge, Key Account: 301–800 Fahrzeuge, Big Accounts: ab 800 Fahrzeuge, 18 Außendienstmitarbeiter
Atlas Auto-Leasing	Münster	–	Kundenberater nach Branchen eingeteilt. „Ein-Ansprechpartner-Prinzip“, keine Trennung zw. Innen- und Außendienst
carmobility	München	–	Nord, Süd. Betreuung durch Gebietsleiter
Commerz Real Autoleasing	Hamburg	Berlin, Düsseldorf, Frankfurt/M., Hannover, München, Nürnberg, Stuttgart	In Anlehnung an das Gebietsfilialen-System der Commerzbank
Daimler Fleet Management	Stuttgart	Berlin, Düsseldorf, Frankfurt/M., Hamburg, Hannover, Leipzig, München	Siehe Geschäftsstellen
DB FuhrparkService	Frankfurt/M.	Berlin, Halle/Saale	Nord-Ost, Nord-West, Süd-Ost, Süd-West mit jeweils zwei Außendienstlern
DB Rent	Frankfurt/M.	Berlin, Halle/Saale	Nord-Ost, Nord-West, Süd-Ost, Süd-West mit jeweils einem Außendienstmitarbeiter
Deutsche Leasing Fleet	Bad Homburg	Berlin, Düsseldorf/Köln, Hamburg, München, Nürnberg, Stuttgart	Gebiete, die in Regionen zusammengefasst sind. Keine „Homeoffice“-Lösungen
DSK Leasing	Oberhaching bei München	–	Region Nord und Süd
GE Capital - ASL Fleet Services	Oberhaching bei München	Neu-Isenburg	Vier Regionen mit bis zu sechs PLZ-Gebieten + Key-Account-Regionen
Hannover Leasing Automotive	Grünwald bei München	Düsseldorf, Hamburg (Inhouse beim Kunden)	Regional nach PLZ: Nord-Ost, Mitte-West, Süd, Süd-West
LeasePlan	Neuss	Hamburg, Frankfurt/M., München, Stuttgart	Neukunden-Vertrieb nach PLZ, Bestandskunden: regionale Zuständigkeiten der NL (nach PLZ-Bereichen)
Maske Autoleasing	Breddorf	Servicecenter in Düsseldorf, Frankfurt/M., Hamburg, München, Nürnberg, Stuttgart	Nord (inkl. neuer Bundesländer), West (NRW) und Mitte/Süd
Mobility Concept	Oberhaching bei München	Düsseldorf, Frankfurt/M., Hamburg, Stuttgart	Bayern-Süd, Bayern-Nord, Mitte, Südwest, West, Ost und Nord
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	München (Leasing und FPM)	Leasing: Heilbronn, Landshut, Nürnberg, Passau, Regensburg, Ulm, Würzburg, Villingen-Schwenningen	Nach Postleitzahlen
Sixt Leasing	München	60 Stationen bundesweit	Regional strukturiert
VW Leasing	Braunschweig	3.500 Händlerpartner	Vier Vertriebsregionen mit jeweils 4–5 Außendienstmitarbeitern

Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2010

werbescheibe
Die Scheibe hinter der Scheibe.

rein & raus
werbescheibe.de

Spezielle Flottenpreise fragen Sie an unter: flotte@werbescheibe.de

Die flexible Werbung für Ihre Flotte!

- deutschlandweite Auslieferung
- kein Werkstattaufenthalt
- keine Wertminderung bei Leasing
- schneller Motivwechsel möglich

www.werbescheibe.de * Tel. 0231 - 28658890

Ein Drittel der Leasinggeber hat eine kostenfreie Hotline eingerichtet.

starif oder bei Vorhandensein einer Firmen-Flatrate ohne Kosten erreichen kann, oder noch kundenfreundlicher: wenn der Leasingpartner eine kostenfreie Service-Nummer eingerichtet hat. Über eine solche verfügen inzwischen immerhin ein Drittel der befragten Gesellschaften – sieben von 21. Diese Form des Kundenservices scheint langsam doch von den USA zu uns herüberzuschwappen und an Beliebtheit zu gewinnen.

Zwei von ihnen bieten sowohl Gratis-Nummern als auch kostenpflichtige Hotlines an. Ob Gebühren anfallen, hängt hier vom Zweck des Anrufs an: Ist bei Atlas eine allgemeine Beratung über eine Gratis-Nummer möglich, sind für Fragen und Probleme

rund um Wartung, Verschleiß, Kraftstoff, Reifen, aber auch für Schadenmeldungen Gebühren fällig. Bei DSK Leasing ist die Schaden-Hotline für den Fahrer hingegen kostenlos, dafür muss für den Anruf bei der Infoline gezahlt werden.

Ob pro Themengebiet eine eigene Nummer existiert oder alle Anfragen über eine zentrale Hotline gesteuert werden, ist von Anbieter zu Anbieter sehr unterschiedlich (siehe Tabelle unten).

Geheimnis Kundenbetreuung

Für wie viele Fuhrparks ein Mitarbeiter in der Kundenbetreuung zuständig ist, hängt natürlich von deren Größe und Komplexität ab. Deshalb teilten uns viele Leasinggesellschaften mit, hierzu keine Angaben

Hotline

Leasinggesellschaft	Kostenfrei	Kostenpflichtig	Kosten in Euro/Min. aus Festnetz	Kosten in Euro/Min. aus Mobilfunknetz	Nummer	Erreichbarkeit	Themengebiete
akf servicelease		✓	0,14	max. 0,42	0180/5355788	24S/7T	Unfall, Motorschaden, sonstige akute Probleme mit Fahrzeug, Probleme im Ausland
ALD Automotive		✓	0,09–0,20	ggf. abweichend vom Festnetz	0180-Nr, k. A. ^{1,b}	24S/7T	Festnetz: Fuhrpark-/vertragspezifische Fragen, Service-Nr.: Unfall, Technik-, Mietwagenservice, Notruf-Nr.: Pannen, Notfälle, Tankkartenverlust
Alphabet		✓	0,09	max. 0,42	0180/5603010	24S/7T	Vertragl. Leistungen (Wartung, Inspektion, Reifen-, Tank- und Miet-, Ersatzwagenservice), Schaden
Arval	✓ ²				0800/0826500 (Fahrer), 0800/0840402 (Interessenten)	Fahrer: 24S/7T, Sonst: Mo–Fr, 8:00–18:00 Uhr	Fahrerhotline: alle Belange rund um die Mobilität wie Panne, Unfall, Diebstahl; Interessenten: alles zu Serviceleistungen
Athlon Car Lease		✓	0,06	max. 0,42	0180/2000137 ³	24S/7T	Schadenservice
Atlas Auto-Leasing	✓ ⁴	✓ ^{5a,b}	0,12	k. A.	0800/4060406 ⁴ ; 01805/355508/ 01805/355507 ⁵ ; 0251/60950-0 (Allg.)	Mo–Fr 8:00– 18:00 Uhr ⁴ , 7:30–18:30 Uhr ^{5a} 24S/7T ^{5b}	Beratung ⁴ ; Service-Infos zu Verschleiß, Reifen, Kraftstoff ^{5a} ; Schaden ^{5b} ; allgemein
carmobility					Festnetznummer d. Kundenbetreuers	Mo–Fr 8:00–18:00 Uhr	Rund ums Fahrzeug, Konfiguration, Angebot, Verwaltung, Logistik
Commerz Real Autoleasing					Festnetznummer d. Kundenberaters	Mo–Fr 7:30–18:00 Uhr	Sämtliche
Daimler Fleet Management					Festnetz: 0711/2574-7999	24S/7T	Rund ums Fahrzeug, technische Probleme, Schaden, Reparatur-, Abschlepp-, Mietwagenauftrag
DB FuhrparkService		✓	0,14	k. A.	0180/5440502 ¹	24S/7T	Technischer Service, Panne
DB Rent		✓	0,14	k. A.	0180/5440502 ¹	24S/7T	Technischer Service, Panne
Deutsche Leasing Fleet	✓				0800/3528800	24S/7T	Alle
DSK Leasing	✓ ^{5b}	✓ ^{5a}	0,14	k. A.	0800/7677587 ^{5b} ; 01805/355105 ^{5a}	Mo–Fr 8:00–18:00 Uhr	Schäden und andere
GE Capital - ASL Fleet Services		✓	k. A.	k. A.	01805/342424	24S/7T	Pannen, Schäden, Reifen, allg. Vertragsfragen
Hannover Leasing Automotive		✓	0,14	k. A.	01805/HLA HELP; 01805/HLA CSC	24S/7T; Bürozeiten	Panne, Unfall, Mietwagen
LeasePlan	✓				0800-Nr, k. A.	24S/7T	Unfall, Panne, Mietwagenreservierung für Kurzzeitmiete
Maske Autoleasing	✓				0800/1102233;	24S/7T ^{1c}	Wartung, Verschleiß, Reifenersatz, Unfall, Panne, Anmietung
Mobility Concept	✓				0800/6624468	24S/7T	Technische Defekte, alles rund um das Schadenmanagement
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement					089/149818-0	Mo-Do 8:00–17:30 Uhr, Fr 8:00–15:30 Uhr	Alle Probleme
Sixt Leasing		✓	0,14	max. 0,42	0180/5262222 ^{1b}	24S/7T	Assistance: Panne, Unfall, Schaden, Einbruch
VW Leasing		✓	0,09	max. 0,42	01803/303443 ¹	Mo–Fr 8:00–18:00 Uhr	Hotline für Interessenten, auch Servicenummern für Vertrieb, Fuhrparkmanagement und Notfall-/Schadenmanagement

S=Stunden, T=Tag; ¹ Auch Nummer des persönl. Kundenbetreuers zum Ortstarif; ² Erreichbar Mo-Fr, 8:00-18:00 Uhr; ³ Mo-Fr 7:00-18:00; ⁴ Für Fahrer und Interessenten. Für Flottenmanager Nummer des Betreuers über Festnetz; ⁵ Auch Nummer des Kundenbetreuer-Teams zum Ortstarif, bis 15 Fzg: 02159/698-490, bis 300 Fzg.: DW-470, bis 800 Fzg.: DW-430, ab 800 Fzg.: DW-450. Erreichbar Mo-Do, 8:00-17:30 Uhr, Fr. 8:00-16:30 Uhr; ⁶ Beratung; ⁷ Service- oder Info-Hotline/⁸Schaden-Hotline; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2010

Internet-Service

Leasinggesellschaft	Formulare/Dokumente zum Download
akf servicelease	Unfallmeldung, Werkstattauftrag, allgemeine Leasingbedingungen
ALD Automotive	Schadenmeldung, Rückgabeprotokoll, Bestellung Feinstaubplaketten, Kaufpreisanfrage für Leasingfahrzeug, AGB
Alphabet	Service Guide, Schadensanzeige, Übergabeprotokoll, Rückgabeprotokoll, Checkliste zur Rückgabe, Kraftstoffabrechnung, Mietwagenreservierung, Leistungsbeschreibung, AGB
Arval	„Faire Fahrzeugbewertung“, Gebührentabelle, AGB, Mietwagenpreisliste, Leistungsumfang Pannenhilfe, Rückgabestationen, Formular für Fahrzeugkauf, Dienstleistungsbeschreibung „Lease pro“ (bis 19 Fzg.)
Athlon Car Lease	Schadenmeldung, „Faire Fahrzeugbewertung“, Info grüne Versichertenkarte, Fahrerhandbuch, AGB
Atlas Auto-Leasing	Schadenmeldung, Unfallbericht, Leitfaden „Richtiges Verhalten am Unfallort“, Mietwagenantrag, Abnahme- und Rückgabeprotokoll, Checkliste zur Rückgabe, Schadenkatalog, AGB
carmobility	Unfallmeldung, Angebotsanfrage, Reparaturauftrag, Nutzerleitfaden, Fahrer-/Nutzerwechsel, Reifenpartnerliste, Kaufpreisanfrage, AGB
Commerz Real Autoleasing	Schadenmeldung, Reparaturauftrag, Rücknahmeprotokoll, Abnahmeerklärung, Wegbeschreibungen
Daimler Fleet Management	Service-Handbuch, Barauslage Tanken, Rückgabeprotokoll, faire Bewertung, Leistungen Flottenversicherung, Verhaltenstipps bei Unfall, Preisliste Mietwagen
DB FuhrparkService	Reparaturauftrag, Rückgabeformular, AGB
DB Rent	Reparaturauftrag, Rückgabeformular, AGB
Deutsche Leasing Fleet	Schadenkatalog inkl. Bildern, Schadensanzeige, diverse Ratgeber und Formulare
DSK Leasing	Unfallbericht, Reifenpartner, Anfahrplan, AGB
GE Capital - ASL Fleet Services	Schadensanzeigen, Online-Schadenformular
Hannover Leasing Automotive	Schadenbericht, Nutzermappe, weitere kundenindividuelle Dokumente nach Eingabe des Passworts
LeasePlan	Formulare: Übernahmeerklärung, Wartungs- und Reparaturauftrag, Reparaturauftrag im Schadensfall, Vollkasko für Privatfahrten, Rechtsschutzversicherung, Auslandsschutzbrief, Kaufpreisanfrage, Rückgabemeldung, Erstattung von Barauslagen, Kataloge: Schadenbewertung für Pkw und Transporter, außerdem: Mietwagen-AGB und Versicherungsbedingungen der Vertragspartner
Maske Autoleasing	Schadensanzeigen, Werkstattfinder, Reifenpartnersuche, Leitfaden Bieterverfahren (Rückläufererwerb), AGB
Mobility Concept	Schadenmeldung, Übergabe- und Rückgabeprotokoll, Schadenkatalog, Reifenpartner, AGB
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	Schadensanzeige, Übernahmeprotokoll, „Faire Fahrzeugrücknahme“, Übersicht Dienstleistungen, ABG
Sixt Leasing	Kontaktformular, Lieferterminabfrage, Übersicht Leasingstationen, ServicePlus (Terminvereinbarung Werkstatt/Reifencenter), Werkstatt-/Reifencheck zur Legitimation, Schadenmeldung, Schadenkatalog, Vorteilsrechner für Motivationsmodelle, Kaufanfrage, Reparaturstatusabfrage
VW Leasing	Schadensanzeige, Schadenmatrix, Antragsformular Notfallmanagement sowie 26 Imagebroschüren zu Services bei den Herstellern, Reporting, Sale-and-Lease-Back, Schadenkatalog, FAQ Führerscheinkontrolle, Notfall- und Schadenmanagement etc.

Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2010



Driver Fleet Solution ist Ihr professioneller Partner für das Reifenmanagement von Flotten:

- Bundesweit flächendeckendes Netz professioneller Reifenhändler
- Webbasierte Auftragsabwicklung mit Online-Autorisierung und -Abrechnung
- Kostenreduzierung und -transparenz durch konsequente Umsetzung der fuhrparkspezifischen Marken- und Produktvorgaben
- Elektronische Zentralfakturierung und individuelles Reporting
- Auf Wunsch bevorzugte Ausrüstung mit Umweltreifen zur Senkung der Fuhrparkkosten und Erfüllung der Umweltrichtlinien der Fuhrparks



www.driver-fleet-solution.de

Sprechen Sie mit uns über eine neue Effizienz im Reifenservice und entdecken Sie, was wir für Sie tun können: Telefon 01802/337546 (6 Cent/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) oder www.driver-fleet-solution.de.

machen zu können. Dennoch lassen Durchschnittswerte zu betreuten Verträgen und Kunden pro Mitarbeiter Spekulation darüber zu, ob die „Personaldecke“ eines Anbieters eher dünn oder dick ist. Kein Wunder, dass immerhin ein gutes Viertel keinen Blick hinter die Kulissen gestattet (sechs von 21 Anbietern). Bei den übrigen 15 Leasinggebern variieren die Angaben zum Teil stark (siehe S. 60).

Mehrwert übers Internet

Eine „Win-win-Lösung“ stellen Download-Center auf der Internetseite des Leasinganbieters dar: Der Fuhrparkverantwortliche oder Fahrer, der gerade ganz schnell mal ein bestimmtes Formular benötigt, kann sich dieses in wenigen Sekunden herunterladen, was noch schneller geht, wenn er sich den genauen Pfad als Favoriten oder Lesezeichen gespeichert hat. Und die Leasinggesellschaft erspart sich einige Anfragen und bürokratischen

Aufwand, wenn sie häufig benötigte Dokumente nicht mehr versenden muss, sondern sich der Kunde stattdessen selbst bedienen kann. Hier ist das Angebot mittlerweile recht umfassend: Von der Schadenmeldung, den Bewertungskriterien bei der Rückgabe des Leasingfahrzeugs („Beulenkatalog“), über Übernahmeerklärung und Wartungs- und Reparaturauftrag bis hin zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen findet sich auf den Internetseiten der Leasinggesellschaften eine große Fülle an Formularen, Katalogen und allgemeinen Informationen (siehe Tabelle auf Seite 63).

Beratungsbedarf weiterhin hoch

Doch oft ist der persönliche Kontakt durch nichts zu ersetzen, zum Beispiel wenn es um die Beratung geht. Weiterhin dominiert der Kostendruck in den Gesprächen zwischen der Leasinggesellschaft und ihren Flottenkunden, so die



Gesellschaften in unserer Umfrage. Ob Analyse der Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, TCO), Optimierung der Car Policy, Erschließung neuer Einsparpotenziale, Spritsparmaßnahmen oder Vertragsanpassungen: Sämtliche Bemühungen zielen auf eine Verringerung der Ausgaben ab. Beratungsbedarf besteht weiterhin auch hinsichtlich der ökologischen Ausrichtung des Fuhrparks, was ja aber direkt oder indirekt auch als Kostensenkungsmaßnahme angesehen werden kann.

Implant-Lösungen

Leasinggesellschaft	Angebot Implant	Voraussetzungen	Zeithorizont	Prozentuale Anzahl Kunden mit Implants
akf servicelease	+	Ab 1.000 Fzg.	Kundenindividuell	2
ALD Automotive	+	Fallbezogen	k. A.	k. A.
Alphabet	- ¹	Abhängig von Größe des Fuhrparks	d	1
Arval	-			
Athlon Car Lease	+	Kundenindividuell	Kundenindividuell	k. A.
Atlas Auto-Leasing	-			
carmobility	+	Flottengröße, gerechtfertigter Aufwand für übertragene Aufgaben	d/t	5
Commerz Real Autoleasing	+	Verhandlungssache	Verhandlungssache	0
Daimler Fleet Management	-			
DB FuhrparkService	+	Nach individuellem Bedarf	t	k. A.
DB Rent	+	Nach individuellem Bedarf	t	z.Zt. 1 Großkunde
Deutsche Leasing Fleet	-			
DSK Leasing	- ²			
GE Capital - ASL Fleet Services	+	Flottengröße, Sole Supply	t/d	1
Hannover Leasing Automotive	+	Flottengröße	t/d	<5
LeasePlan	+	Kundenindividuell	t	0
Maske Autoleasing	+	Bezug der Folgefahrzeuge bei Maske	t	<5
Mobility Concept	+	Fuhrparkgröße, -struktur, Komplexität, zentraler/dezentraler Einsatz der Fahrzeuge	t/d	20 ⁴
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	-			
Sixt Leasing	+	Nach Kundenwunsch, Kundenstruktur und Fuhrparkgröße	t/d	5,4
VW Leasing	-			

d=dauerhaft, t=temporär; ¹ Generell nicht; ² Wenn vom Kunden gewünscht, wird eine solche Lösung umgesetzt; ³ Im Ausnahmefall zu vereinbaren; ⁴ Zu Beginn der Zusammenarbeit; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2010

Entsendung von Flottenexperten

In manchen Fällen kann es aber auch sinnvoll oder erforderlich sein, dass ein Mitarbeiter der Leasinggesellschaft sich ausschließlich um einen Kunden kümmert und seinen Arbeitsplatz bei diesem vor Ort bezieht. Solche „Implant-Lösungen“ (siehe Tabelle links) bieten mehr als die Hälfte der Leasinggesellschaften (13 von 21 befragten) zumindest theoretisch an. Nur ein geringer Teil der Kunden nutzt diese jedoch in der Praxis. Denn natürlich müssen einige Kriterien erfüllt sein, zum Beispiel eine bestimmte Fuhrparkgröße und Komplexität.

Bei den meisten Anbietern sind Implants kurzfristiger Natur. Mobility Concept entsendet Mitarbeiter zum Beispiel zu jedem fünften Kunden für die Implementierungsphase. Aber auch dauerhafte Lösungen sind möglich und üblich – dann arbeitet ein Fuhrparkmanager des Leasinggebers immer vor Ort. Enger kann eine Kundenbeziehung nicht sein.

MIREILLE PRUVOST

Think Blue.



Der Passat Variant mit BlueMotion Technology. Jetzt ohne Aufpreis auf das Serienmodell.*

Großkunden können ab sofort mit noch weniger Kosten beim Flottenmanagement rechnen. Denn den neuen Passat Variant gibt es jetzt als verbrauchs- und emissionsarmes Modell mit BlueMotion Technology. Und bis zum 30.06.2010 erhalten Sie ihn ohne Aufpreis auf das Serienmodell* – genauso wie weitere Modelle mit BlueMotion Technology: Golf, Golf Plus, Golf Variant, Passat Limousine, Touran, Passat CC, Eos und Scirocco. Mehr Informationen unter www.volkswagen.de/grosskunden

BLUEMOTION
— TECHNOLOGIES —



Das Auto.

*Für den Passat Variant 1.6 TDI mit BlueMotion Technology (77 kW/105 PS), Dieselpartikelfilter, Kraftstoffverbrauch, l/100 km, innerorts 5,4/außerorts 3,8/kombiniert 4,4; CO₂-Emission, kombiniert 114 g/km, kein Aufpreis auf den Passat Variant 2.0 TDI (81 kW/110 PS), Dieselpartikelfilter, Kraftstoffverbrauch, l/100 km, innerorts 7,1/außerorts 4,7/kombiniert 5,6; CO₂-Emission, kombiniert 146 g/km. Gültig für Bestellungen bis zum 30.06.2010. Abbildung zeigt Sonderausstattung gegen Mehrpreis.