

„HEUTE BEREITS ZUFRIEDEN MIT DEM FLOTTENDIENSTLEISTER UND WAS ZÄHLT AUCH MORGEN?“



Herausgeber: Verband markenunabhängiger Autoleasing- und Fuhrparkmanagement Gesellschaften e.V., Hamburg

Kunden beurteilen ihre Leasinggeber und nennen ihre Anforderungen für die Zukunft.

Optimierte Fuhrparkkosten
Kompetente Beratung spart im Fuhrpark bares Geld. Seite 2

Attraktives Preis-Leistungsverhältnis im Fuhrparkdurchschnitt

Die Wahl: Einzelne oder alle Fahrzeugmarken zu attraktiven Konditionen? Seite 2

Zukunft und Trends
Individuell, online und international – Beratung wird wichtiger denn je. Seite 3

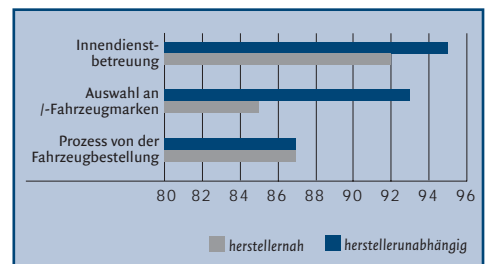
Übersicht
Fuhrparkmanagementgesellschaften des VMAF Seite 4



Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister

Kunden herstellernunabhängiger Flottendienstleister sind zufriedener.

Insgesamt sind 92% der Kunden mit ihrem herstellernunabhängigen und 87% mit ihrem herstellernahen Dienstleister sehr zufrieden bzw. zufrieden. Das ist nur eines der Ergebnisse der telefonischen Befragung bei 296 Flottenverantwortlichen, die der VMAF, der Verband der markenunabhängigen Autoleasing- und Fuhrparkmanagement Gesellschaften, im Sommer 2004 von Global Solutions durchführen ließ. Mit der Studie wollte der Verband erkennen, wie zufrieden Kunden mit ihrem aktuellen Dienstleister sind, welche Anforderungen sie zukünftig an die Branche stellen und welche Unterschiede zwischen herstellernahen und –unabhängigen Dienstleistern gesehen werden.



Die drei Top Bereiche der Zufriedenheit

Obwohl die Ergebnisse teilweise dicht beieinander liegen, gerade wenn zwischen den Dienstleisterkategorien verglichen wird, werden herstellernunabhängige Gesellschaften in bedeutenden Bereichen besser beurteilt und als kompetenter eingeschätzt.

Fortsetzung Seite 2

Studienhintergrund

Wie beurteilen Kunden die Kategorien der Flottendienstleister?

148 Kunden herstellernah und die gleiche Anzahl Kunden herstellernunabhängiger Dienstleister standen Global Solutions Europe zur Verfügung. Sie beantworteten Fragen zu ihrer Zufriedenheit mit ihrem Hauptdienstleister, ihrer Erfahrung, ihrer Einstellung und Zufriedenheit mit der eigenen bzw. der fremden Kategorie sowie zu ihren zukünftigen Erwartungen an die Branche.

Ziel der Studie war es, die heutigen und zukünftigen Bedürfnisse der Branchenkunden sowie die Optimie-

rungspotentiale der VMAF-Dienstleister zu ermitteln. Zusätzlich stellte sich die Frage, inwieweit das Kriterium „herstellernah und –unabhängig“ für Kunden eine Rolle spielt. Mit „herstellernah“ bezeichnet man die Flottendienstleister, die Tochtergesellschaften von Automobilherstellern sind, während „herstellernun-

abhängig“ Gesellschaften meist zu Finanzkonzernen gehören.

Die wichtigsten Ergebnisse sind für Sie in diesem Kurzreport zusammengefasst.

Wir danken allen Befragten an dieser Stelle herzlich für Ihre Unterstützung.

Michael Velte
Vorstandsvorsitzender

Harald Frings
Stellvertretender Vorsitzender

Ihr VMAF
Wolfram Uhlmann
Vorstand



Optimierte Fuhrparkkosten

Kompetente Beratung spart im Fuhrpark bares Geld.

Sie ist eines der wichtigsten Entscheidungskriterien für einen Dienstleister und auch zukünftig für rund 78% der Befragten sehr wichtig bzw. wichtig – die Beratung zur Fuhrparkkostenoptimierung. Bereits vor Vertragsabschluß werden Interessenten Alternativen aufgezeigt, wie sie durch eine modifizierte Fuhrparkzusammensetzung Kosten sparen und Dienst-

wagnutzer dennoch motivieren können. Während der Laufzeit wird regelmäßig mit dem Kunden überprüft, inwieweit es sinnvoll ist, seinen Vertrag an die aktuelle Laufleistung bzw. Laufzeit anzupassen. Es ist ein wichtiger Bereich, in dem herstellerunabhängige Gesellschaften als Töchter bedeutender Finanzkonzerne deutlich besser sind: rund 77% ihrer Kunden und 64% der Kunden herstellernaher Gesellschaften fühlen sich sehr bzw. gut beraten.

A und O einer guten Beratung sind professionelle Mitarbeiter, die sich fachkundig und regelmäßig um ihren Kunden und seinen Fuhrpark kümmern. Während der Vertrag läuft machen sie zum Beispiel auf Aus-

reißer in Kilometerleistung oder Kraftstoffverbrauch aufmerksam. In der Angebotsphase empfehlen sie kostengünstigere Fahrzeugalternativen, vorausgesetzt, sie können uneingeschränkt auf Marken und Modelle zugreifen. Daher ist die Professionalität der Mitarbeiter auch das wichtigste Entscheidungskriterium für Kunden herstellerunabhängiger (99%) und zweitwichtigstes für Kunden herstellernaher Dienstleister (rund 95%). Die bessere Betreuungsqualität bieten für rund 84% der Kunden ihre eigene herstellerunabhängige Kategorie, während es lediglich für knapp 63% der herstellernahen Kunden ihre Dienstleister sind.



Kunden herstellerunabhängiger Flottendienstleister sind zufriedener.

Fortsetzung von Seite 1:

Sind Kunden sehr bzw. zufrieden liegt das besonders an der professionellen Betreuung durch den Innendienst, an der Auswahlmöglichkeit von Fahrzeugmarken und -modellen sowie an der reibungslosen Abwicklung von Fahrzeugbestellung bis -auslieferung. Sind Kunden weniger bzw. gar nicht zufrieden, liegt das wiederum bei herstellernahen Dienstleistern unter anderem an der Beratungsleistung während der Vertragslaufzeit oder bei herstellerunabhängigen Anbietern an dem Informationsfluß.

Attraktives Preis-Leistungsverhältnis im Fuhrparkdurchschnitt

Die Wahl: Einzelne oder alle Fahrzeugmarken zu attraktiven Konditionen?

Alle Befragten legen besonderen Wert auf ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis, wenn sie sich für einen Dienstleister entscheiden. Besonders Kunden herstellernaher Gesellschaften sind, gerade wenn es um standardisierte, kostengünstige Zukunftskonzepte geht, am preissensitivsten. Werden sie nach ihrer Zufriedenheit mit der Preis-Leistung im Fuhrparkdurchschnitt befragt, so antworten 64% mit sehr bzw. zufrieden. Bei ihren Kollegen, Kunden herstellerunabhängiger Gesellschaften, sind es mit 80% deutlich mehr.

Diese Differenz bestätigt sich durch das Image, das die Kundengruppen mit der jeweiligen Dienstleisterkategorie verbinden. Geht es um das

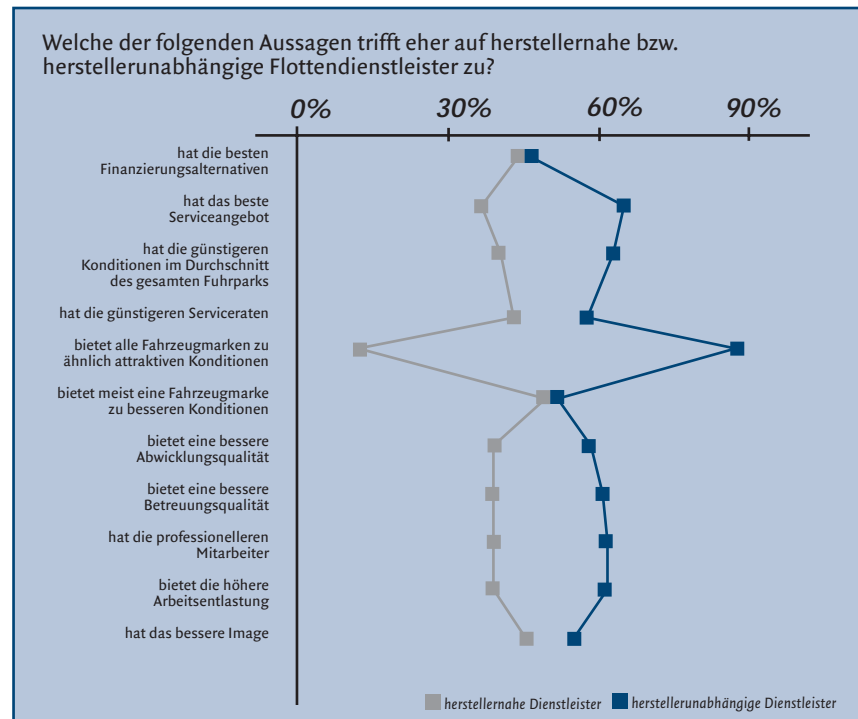
Preis-Leistungsverhältnis für einzelne Fahrzeugmarken, punkten herstellernaher Gesellschaften als Töchter der Automobilkonzerne. Geht es jedoch um den Fuhrparkdurchschnitt, meinen 74% der Kunden herstellerunabhängiger und nur 51% der Kunden herstellernaher Gesellschaften, dass ihre Dienstleisterkategorie das bessere Preis-Leistungsverhältnis bietet. Wenn wir hierfür nach Begründungen suchen, so ist sicher die kompetente Beratung mit maßgebend.

Ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis kombiniert zudem Finanz-, Service- oder Fullserviceraten im Fuhrparkdurchschnitt mit hoher Qualität und attraktiven Leistungen besonders gut. Wenn auch nicht in

allen Bereichen, so werden doch herstellerunabhängige Gesellschaften eindeutig besser von ihren Kunden bei den genannten Raten als auch bei der Hälfte der 20 abgefragten Servicebereiche beurteilt.

Hervorstechend im Servicebereich ist beispielsweise die hohe Zufriedenheit mit dem Kraftstoff- (86% zu 71%) oder dem Schadensmanagement (70% zu 63%). Gefragt, welche der Kategorien das bessere Serviceangebot bietet, meinen mehr als 79% der Kunden herstellerunabhängiger, jedoch nur 52% der Kunden herstellernaher Dienstleister „ihre Kategorie“. Über Neuigkeiten am Markt oder im Unternehmen und über neue Modelle fühlen sich wiederum die Kunden bei herstellernahen Dienstleistern besser informiert.

Zufriedenheit mit ... Fuhrparkdurchschnitt	Kunden herstellerunabhängiger Dienstleister	Kunden herstellernaher Dienstleister
Finanzierungsrate	84,5 %	75,0 %
Service rate	81,8 %	60,8 %
Fullserviceleasingrate	79,7 %	63,5 %



Lesebeispiel: 87% der Befragten sind der Meinung, dass herstellerunabhängige Dienstleister nicht nur einzelne Fahrzeugmarken, sondern alle Marken und Modelle zu attraktiven Konditionen anbieten können. Quelle: VMAF, November 2004

Zukunft und Trends

Individuell, online und international – Beratung wird wichtiger denn je.

Was heute schon wichtig ist, wird auch zukünftig nicht an Bedeutung verlieren. Zum Beispiel sind die Individualität im Fuhrpark, die Onlineabwicklung sowie die internationale Fuhrparkabwicklung Haupttrends der Zukunft.

Individuelle Auswahl

Mehr als die Hälfte der Befragten sind der Ansicht, dass das Fahrzeug auch zukünftig das wichtigste Motivationsinstrument sein wird. Es muss aber individuell sowie frei aus allen Marken und Modellen wählbar sein. Daher wird der Mehrmarkenfuhrpark

bestehen bleiben und nicht bei wirtschaftlich angespannter Lage dem Monomarkenfuhrpark weichen müssen. 80% der herstellerunabhängigen und die Hälfte davon der herstellernahen Kunden legen deshalb auch zukünftig sehr bzw. viel Wert auf die Markenunabhängigkeit ihres Dienstleisters.

Motivation mit Individualität und Kosten unter einen Hut zu bekommen, ist auch zukünftig eine große Herausforderung für die Beratung zur Fuhrparkkostenoptimierung. Und sie ist für 77% der Kunden bei herstellerunabhängigen und 78%

bei herstellernahen Gesellschaften sehr bzw. wichtig.

Online Abwicklung

Gerade Fuhrparkmanagern großer und mittlerer Flotten ist die Möglichkeit, Bestellungen, Lieferstati und Informationen online abzufragen und abzuwickeln sehr bzw. wichtig. Da gerade sie mit herstellerunabhängigen Dienstleistern zusammenarbeiten, ist hier auch der höhere Bedarf. Gut 49% dieser Kundengruppe möchte zukünftig verstärkt Online-Abwicklung, während es bei herstellernahen Dienstleistern etwas weniger, nämlich rund 41% der Kunden

sind. In diesem Bereich scheinen die herstellerunabhängigen Gesellschaften auch bereits besser vorbereitet zu sein. Denn am Beispiel des Monatsreportings sieht man bei 72% Kunden herstellerunabhängiger und erst bei 61% Kunden herstellernaher eine große Zufriedenheit mit ihrem Hauptdienstleister.

International einheitliches Fuhrparkmanagement

Europaweit auf eine einheitliche Fuhrparkverwaltung und ebensolche Konditionen zurückgreifen zu können,

wird spätestens bei der nächsten Ausschreibung für 42% der Befragten sehr bzw. wichtig. Aber – und hier liegt sicher für den einen oder anderen Dienstleister noch die Herausforderung: bereits 53% der Kunden herstellernaher Gesellschaften trauen der Fremdkategorie diese Kompetenz zu. Umgekehrt sind es jedoch erst 43%.



Übersicht: Fuhrparkmanagementgesellschaften des VMAF

ALD Autoleasing Deutschland GmbH Nedderfeld 95 22592 Hamburg	Ringo Helbig, Vertriebssteuerung	+49(0)40-47 10 4-1103	ringo.helbig@ald.de
Arval Deutschland GmbH Ammerthalstr. 7 85551 Kirchheim	Norbert Zumblick, Leiter Vertrieb	+49(0)89-9 04 71 30	norbert.zumblick@arval.de
ASL Auto Service-Leasing GmbH Wolfratshauer Str. 40 82049 Pullach	Patrizia Schärftl-Rauch, Leiterin Marketing	+49(0)89-74423-162	Patrizia.Schaertl-Rauch@asl.com
Athlon Car Lease Germany GmbH Mollsfeld 14 40671 Meerbusch	Interessentenbetreuung	+49(0)2159/698-200	interessentenbetreuung@athloncarlease.de
Deutsche Auto-Leasing GmbH Frölingstr. 15-31 61352 Bad Homburg	Heike Sölzer, Assistentin der Geschäftsführung	+49(0)61 72-88 24-52	heike.sölzer@deutsche-leasing.com
GE Commercial Finance, Fleet Services Martin-Behaim-Str. 10 63263 Neu-Isenburg	Jörg Ebert, Director Sales	+49 (0)61 02 -36-11 82	joerg.ebert@ge.com
ING Car Lease Deutschland GmbH In den Tarpen 50 22848 Norderstedt	Wolfgang Prostka, Director Sales & Customer Relations	+49(0)40-52 88 63-185	wolfgang.prostka@ingcarlease.de
LeasePlan Beteiligungs- und Leasinggesellschaft mbH Hellersbergstr. 10b 41460 Neuss	Sylvia Lier, Gesamtvertriebsleitung Deutschland	+49(0)21 31-13 21 70	sylvia.lier@leaseplan.de
LHS Leasing- und Handelsgesellschaft mbH Rotebühlplatz 17 70178 Stuttgart	Steffen Mayer, Leiter Marketing	+49(0)711-6 67 62 41	steffen.mayer@lhs-leasing.de
VR-LEASING AG Hauptstr. 131-137 65760 Eschborn	Sabrina von Nessen, Produktmanagerin	+49(0) 61 96-99 -34 19	sabrina.vonnessen@vr-leasing.de

