



Bei jeder zweiten Vertragswerkstatt sorgt Full-Service-Leasing für eine gute Auslastung.

Full-Service-Leasing trifft auf breite Zustimmung

Laut einer aktuellen Studie findet Full-Service-Leasing bei Vertragswerkstätten großen Beifall. Wie das Center Automotive Research (CAR) an der Universität Duisburg-Essen jetzt berichtete, sind drei Viertel der Service-Betriebe sehr zufrieden bis zufrieden mit den All-Inclusive-Angeboten der Hersteller und Leasinggesellschaften. Bei mehr als jeder zweiten Werkstatt führen die Verträge demnach zu einer Zunahme der Wartungs- und Ölservicearbeiten.

Der positive Zusatzumsatz mit den Full-Service-Kunden überwiege dabei die negative Margenverschlechterung durch günstigere Konditionen, hieß es. Der Untersuchung zufolge machen über 70 Prozent der befragten Unternehmen den Leasinganbietern geschäftliche Zugeständnisse.

Die CAR-Studie wurde in Zusammenarbeit mit dem Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) erstellt. Befragt wurden rund 100 Vertragswerkstätten deutscher Autohersteller, die im Schnitt 9.200 Kunden pro Jahr betreuen. 18 Prozent oder 1.660 davon seien Full-Service-Leasing-Kunden, meistens Unternehmen, hieß es. 54 Prozent der Werkstattkunden haben Verträge mit Herstellerbanken und -Leasinggesellschaften, 46 Prozent mit herstellerunabhängigen Leasingfirmen.

Verbesserungen im Detail

Nachholbedarf sehen die Werkstätten bei der Dauer des Reparaturfreigabeprozesses und der Rechnungsbegleichung. Hier wünschen sich die Befragten eine schnellere Bearbeitung. Hinzu kämen langwierige Reklamationsbearbeitungen von Werkstattrechnungen, aufgrund von Unstimmigkeiten zum erlaubten bzw. abgerechneten Leistungsumfang. So bewerten 98 Prozent den Wegfall von nachträglichen Beanstandungen der Werkstattrechnungen als sehr wichtig bis wichtig.

"Gerade im Werkstatt-Servicebereich bzw. im Schadensfall von Leasingfahrzeugen kann durch eine Optimierung des gesamten Ablauf- und Kommunikationsprozesses zwischen den Partnerwerkstätten und Leasinggesellschaften die Zufriedenheit aller Beteiligten gesteigert und zusätzlich bares Geld eingespart werden", erklärte CAR-Leiter Ferdinand Dudenhöffer. (rp)

Weitere Details finden unten in der Downloadbox.

Copyright © 1998 - 2011 Autoflotte online
(Foto: Archiv)