

# Eine gute Verbindung?

**Wie gut sind Leasinggesellschaften für den Dialog mit ihren Leasingnehmern gerüstet? Und wie steht es um ihren Kundenservice? Wir haben einige Basics zusammengetragen und auf beiden Seiten nachgefragt.**

Auf den ersten Blick unterscheiden sich die Leasinggesellschaften für einen Außenstehenden wenig. Alle bieten die üblichen Full-Service-Bausteine wie Tankkartenmanagement, Reifenersatz oder Wartung und Verschleiß an. Und keine von ihnen kann es sich erlauben, die aktuellen Top-Themen wie „Green Fleet“, CO<sub>2</sub>-Reduktion und Vollkostenbetrachtung zu ignorieren. Also wird sich heute wohl kaum ein Leasinggeber finden, der nicht einen CO<sub>2</sub>-Rechner für Neubestellungen, CO<sub>2</sub>-Reporting für Bestandsfahrzeuge oder Beratungsgespräche für die Fuhrparkoptimierung anbietet. Die wesentlichen Unterschiede müssen also neben den Konditionen vor allem in der Servicequalität liegen. Und dieser wollten wir mit unserer aktuellen Umfrage bei Leasinggesellschaften und Fuhrparkverantwortlichen auf den Grund gehen.

Ein schwieriges Unterfangen. Denn die Angaben zu Niederlassungen, Mitarbeitern im Innen- und Außendienst oder Hotline können zwar verdeutlichen, wie gut eine Leasinggesellschaft aufgestellt ist. Über die Qualität sagen die Zahlen nicht viel aus. Und im Zweifelsfall lassen sich die Player sowieso nicht in die Karten schauen. Zum Beispiel bei der nach zum Teil in der Finanzkrise erfolgten Personalabbau kritischen Frage zur Zahl der Kundenbetreuer oder Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst. Oder bei der Frage, für wie viele gewerbliche Leasingverträge ein Kundenbetreuer durchschnittlich zuständig ist. Hier verweigerten uns viele Unternehmen die Antworten, teilweise mit der

Begründung, eine Antwort sei nicht möglich, denn dies hänge von der Struktur und Komplexität des Kunden ab. Die Gesamtzahl der Kundenbetreuer und Leasingverträge ist jedem Leasinggeber bekannt. Einen Quotienten daraus könnte also jeder von ihnen bilden. Auch wenn dieser Wert nur bedingt aussagekräftig ist – ein Indiz ist er allemal, zumal sich auch

einigen von uns befragten Fuhrparkverantwortlichen der Verdacht aufdrängt, dass die Personaldecke der Leasinggeber zum Teil recht ausgedünnt ist.

## Heikles Thema: wie viele Verträge jeder Mitarbeiter stemmen muss

Dennoch haben bei dieser Frage mehr als die Hälfte geschwiegen (zwölf von 22 befragten Leasinggesellschaften), davon so-

### Kundenbetreuung

Leasinggesellschaft	Anzahl Kundenbetreuer	Ø betreute Verträge (gewerblich) pro MA	MA Vertriebsinnendienst	MA Vertriebsaußendienst
akf servicelease	20	k.A. <sup>1</sup>	– <sup>2</sup>	– <sup>2</sup>
ALD Automotive	65	k.A. <sup>1</sup>	12	34
Alphabet	122	ca. 850	127	42
Arval	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Athlon Car Lease	25	900	40	18
Atlas Auto-Leasing	8	1.000	– <sup>2</sup>	– <sup>2</sup>
Conlink Leasing	3	k.A. <sup>1</sup>	3 (=Kundenbetreuer)	15 <sup>3</sup>
Daimler Fleet Management	k.A.	k.A. <sup>1</sup>	k.A.	k.A.
DB FuhrparkService	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
DB Rent	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
DeTeFleetServices	k.A.	k.A.	4	6
Deutsche Leasing Fleet	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
DSK Leasing	4	500–700	7	2
GE Capital – ASL Fleet Services	Siehe Vertriebs-MA	600–1.000	63	20
Hannover Leasing Automotive	22	450	17	6
IKB Leasing	35	k.A.	26	58
LeasePlan	72	1.200 <sup>1</sup>	8	17
Mobility Concept	20	225	20 (=Kundenbetreuer)	6
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	20	650	20 <sup>4</sup>	20
Sixt Leasing	90	k.A. <sup>1</sup>	6	5
VR Leasing	Siehe Vertriebs-MA	1.000	15	13
VW Leasing	600 <sup>5</sup>	k.A.	Siehe Zahl Kundenbetreuer	160

MA = Mitarbeiter; <sup>1</sup> Abhängig von Struktur des Kunden; <sup>2</sup> Ein-Ansprechpartner-Prinzip (One Face to the Customer) von der Akquisition bis zur Kundenbetreuung; <sup>3</sup> Für alle Leasing-Sparten; <sup>4</sup> Pro Kundenbetreuer einer; <sup>5</sup> Zahl der Mitarbeiter der VW Leasing in Braunschweig für Vertrieb, Vertragsbetreuung und Fuhrparkmanagement; Quelle: Autoflotte, Umfrage Mai 2011

gar vier, die im letzten Jahr hierzu noch Auskunft gaben, wie zum Beispiel Arval mit dem damals höchsten Wert unter allen teilnehmenden Anbietern.

Bei den zehn Leasinggesellschaften, die uns dieses Jahr jede Frage offen beantwortet haben, schwankt die Zahl der pro Mitarbeiter gemanagten Verträge recht stark, wie die Tabelle „Kundenbetreuung“ links unten zeigt: zwischen 225 bei Mobility Concept und 1.000 bei Atlas und VR Leasing. Im Mittelfeld liegen Hannover Leasing Automotive (durchschnittlich 450 Verträge pro Mitarbeiter), DSK (500 bis 700) und Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement (650).

Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr gibt es bei vier Gesellschaften: Etwas mehr Verträge müssen die Mitarbeiter bei DSK stemmen, denn im Vorjahr betreuten sie nach eigenen Angaben durchschnittlich nur rund 400. 50 Verträge weniger im Vergleich zu 2010 fallen pro Mitarbeiter bei Alphabet und Hannover Leasing Automotive an. Deutlich weniger sind es nach den Angaben des Vorjahres bei Mobility Concept, wo der Durchschnittswert noch bei 400 bis 800 Kontrakten lag.

Die von uns befragten Fuhrparkmanager sind mit den Leasinggesellschaften, mit denen sie aktuell zusammenarbeiten, unterschiedlich zufrieden. Rund die Hälfte stellt ihnen ein gutes Zeugnis aus, weil zum Beispiel die festen Ansprechpartner gut erreichbar seien und dadurch Anfragen schnell und zuverlässig beantwortet würden. „Je nach Komplexität kann mir sofort geholfen werden oder die Antwort kann bis zu 24 Stunden dauern“, sagt zum Beispiel einer der bezüglich der Reaktionszeiten zufriedenen Kunden.

### Implant-Lösungen

Leasinggesellschaft	Angebot Implant	Voraussetzungen	Zeithorizont	Prozentuale Anzahl der Nutzer	Wenn nein, zukünftig geplant
akf servicelease	+	ab 1.000 Fahrzeugen	nach Kundenwunsch	2	
ALD Automotive	+	individuelle Prüfung	nach Kundenbedarf	k. A.	
Alphabet	- <sup>1</sup>	Fuhrparkgröße, angefragte Dienstleistungstiefe	d	1	
Arval	-				-
Athlon Car Lease	+	k. A.	d/t	2	
Atlas Auto-Leasing	-				-
Conlink Leasing	-				-
Daimler Fleet Management	-				-
DB FuhrparkService	+	Kostenübernahme durch Kunden	t	<5	
DB Rent	+	Kostenübernahme durch Kunden	t	<5	
DeTeFleetServices	-				-
Deutsche Leasing Fleet	-				-
DSK Leasing	-				+ <sup>2</sup>
GE Capital – ASL Fleet Services	+ <sup>3</sup>	organisatorische Voraussetzungen, Einzelfallentscheidung	d/t	-	
Hannover Leasing Automotive	+	keine pauschalen Mindestanforderungen	d/t	1	
IKB Leasing	-				-
LeasePlan	-				-
Mobility Concept	+	Größe, Struktur und Komplexität des Fuhrparks	d/t	10 <sup>4</sup>	
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	-				-
Sixt Leasing	+	individuell	nach Kundenbedarf	5	
VR Leasing	-				-
VW Leasing	-				-

d = dauerhaft; t = temporär; <sup>1</sup> Generell nicht, nur individuell; <sup>2</sup> Bei Bedarf; <sup>3</sup> Auf Anfrage; <sup>4</sup> Bei Beginn der Zusammenarbeit als temporäre Lösung; Quelle: Autoflotte, Umfrage Mai 2011

Andere hingegen beklagen gerade in letzter Zeit sehr lange Bearbeitungszeiten. „Leasingbestätigungen, Vertragsänderungen oder Anfragen können mehrere Tage bis, leider, mehrere Wochen in Anspruch nehmen“, sagt der Fuhrparkleiter eines Full-Service-Kommunikationsdienstleisters. „Vertragsendabrechnungen werden meist auch erst drei bis vier Wochen nach Fahrzeugrückgabe vorgenom-

men“, ergänzt er. Auch eine Fuhrparkleiterin aus München findet, die Reaktionszeiten ihrer Leasinggesellschaft könnten etwas schneller sein. Sie liege derzeit zwischen sechs und zwölf Tagen bei Angebotsanfragen und zwischen zwei bis vier Werktagen bei beispielsweise technischen Anfragen.

Ein weiterer Fuhrparkleiter, der schon lange im Geschäft ist, also Vergleichsmög-

Fortsetzung auf Seite 28 >>



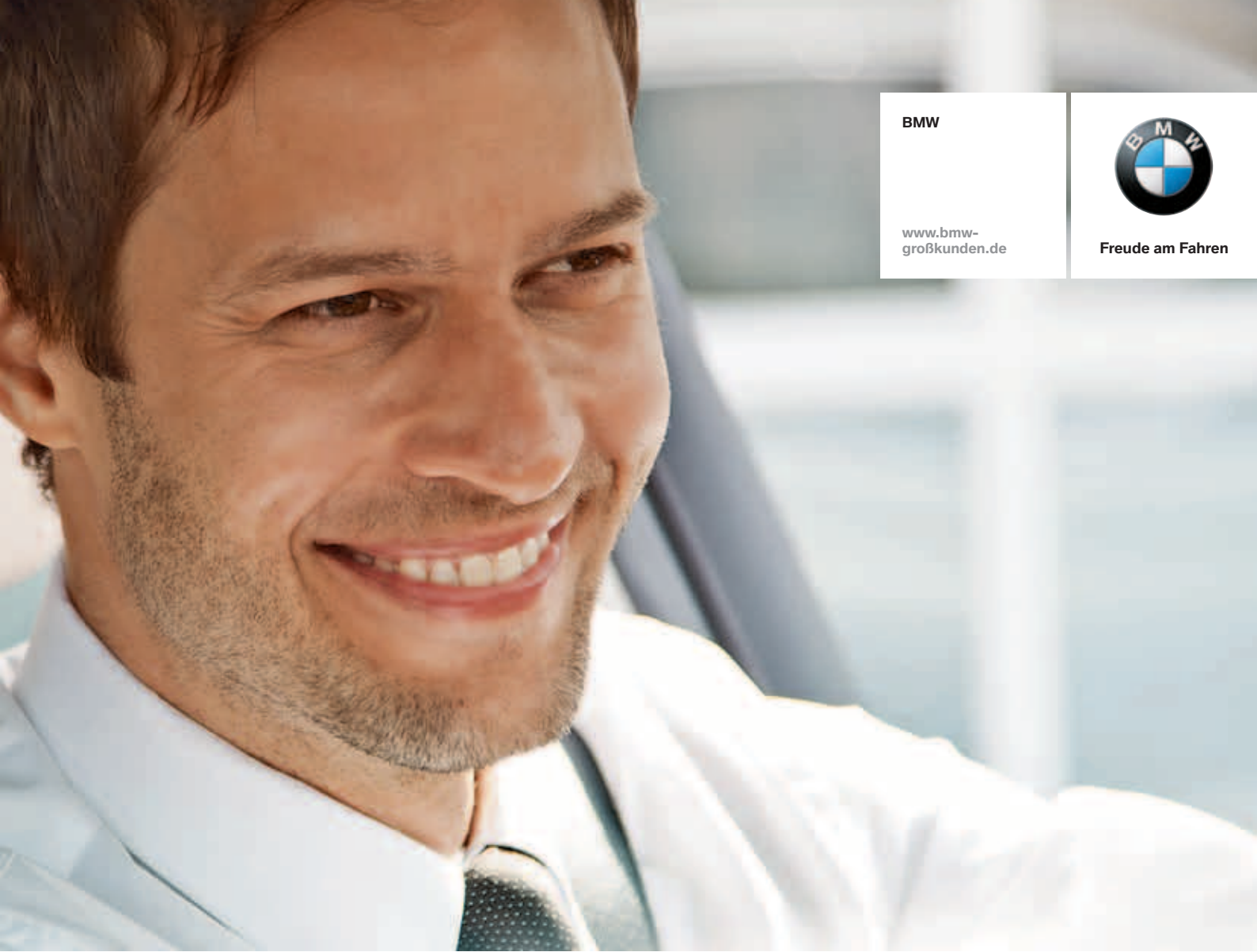


## IHR VERTRAUEN IST UNSERE AUSZEICHNUNG: DIE BESTE GROSSKUNDENBETREUUNG.

Oberste Priorität unserer Mitarbeiter ist es, Ihnen nicht nur die besten Vorteile und Konditionen zu bieten, sondern vor allem eine ausgezeichnete Betreuung. Umso mehr freuen wir uns über die Wahl zur besten Großkundenbetreuung 2011 – gewählt von der anspruchsvollsten Jury: Ihnen. Doch auch unsere Modelle haben bei den Flotten-Awards 2011 des Magazins Autoflotte hervorragend abgeschnitten: erster Platz sowohl für den BMW 5er in der oberen Mittelklasse als auch für den BMW X5 in der Kategorie Luxus-SUV. Bei so vielen Auszeichnungen bleibt uns eigentlich nur eins zu sagen: vielen Dank! Mehr Informationen zum Großkundengeschäft unter [www.bmw-großkunden.de](http://www.bmw-großkunden.de)

## BMW GEWINNT IN DREI KATEGORIEN DEN FLOTTEN-AWARD 2011.

**BMW EfficientDynamics**  
Weniger Verbrauch. Mehr Fahrfreude.



BMW

[www.bmw-großkunden.de](http://www.bmw-großkunden.de)



Freude am Fahren



lichkeiten über einen langen Zeitraum hinweg hat, bemängelt die heute dünnere Personaldecke der Anbieter, die zulasten der Servicequalität ginge: „Die Krux an der Sache ist, dass immer weniger Personal Mehrarbeit aufgehalst bekommt und damit Dienstleistung, welche dringend erforderlich ist, sträflich vernachlässigt wird. Nicht der Kunde, sondern das For-

mularwesen steht heute an erster Stelle“, findet er. Für ihn seien die diesbezüglich gemachten Erfahrungen mit allen verschiedenen Vertragspartnern gleich. „Es könnte viel besser gehen, wenn man das früher praktizierte Miteinander wieder in den Mittelpunkt stellen würde. Die aus Reibungsverlusten verlorene Energie könnte dann sinnvoller eingesetzt werden“, sagt er.

## Überwiegend zufriedene Flottenchefs bei Online-Abstimmung

Deutlich positiver für die Leasinggeber fällt unsere Online-Abstimmung auf [www.autoflotte.de](http://www.autoflotte.de) aus, an der sich 80 User beteiligt haben. Auf die Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrer Leasinggesellschaft?“, befanden 34 Prozent und damit die meisten Teilnehmer, sie seien „sehr zufrieden. Alles läuft

### Hotline

Leasinggesellschaft	Nummer	Kostenfrei	Kostenpflichtig	Kosten in Euro/Min. aus Festnetz	... aus Mobilfunknetz	Erreichbarkeit	Themengebiete
akf servicelease	0180/5355788		✓	0,14	0,42	24S/7T	Unfall, Motorschaden, sonstige Probleme am/mit Fahrzeug, Probleme im Ausland
ALD Automotive	Unfall: 0180/3232125 Panne: 0180/3671006* Glasschaden: 0180/3232126 Tankkartenverlust: 0180/3671006 Mietwagen: 0180/3000210 Service-Hotline: 0180/3671006		✓	0,09	max. 0,42	24S/7T	Siehe Spalte „Nummer“
Alphabet	0180/5603010		✓	0,09	max. 0,42	24S/7T	Alle vertraglich vereinbarten Leistungen und Schadensfälle
Arval	a. Fahrer: 0800/0826500, b. Interessenten: 0800/0840402	✓				a: 24S/7T, b: Mo–Fr. 8:00–18:00 Uhr	Fahrer: Alle Belange der Mobilität, wie Panne, Unfall, Diebstahl
Athlon Car Lease	a. Interessenten: 0800/2000068 b. Schaden: 0180/2000137 c. Pannenhilfe: 0180/2000069 d. Reparatur, Wartung, Reifen: 02159/698270	✓ (a)	✓ (b,c)	0,06/Anruf	0,42/Anruf	a: Mo–Fr. 8:00–17:30 Uhr b: 24S/7T	Siehe Spalte „Nummer“
Atlas Auto-Leasing	a. allgemein: 0251/60950-0 b. Beratung: 0800/4060406 c. Service 1805/355508 d. Schaden-Hotline: 01805/355507	✓ (b)	✓ (c,d)	c+d: 0,12	k. A.	b: Mo–Fr. 8:00–18:00 Uhr, c: Mo–Fr. 7:30–18:30 Uhr, d: 24S/7T	Siehe Spalte „Nummer“
Conlink Leasing	0800/2371111	✓				24S/7T	Unfall, Freigaben, Nutzeranfragen, Bergen und Abschleppen
Daimler Fleet Management	0711/2574-7999					24S/7T	Alles rund um den Fahrzeugeinsatz wie technische Probleme, Schadensfälle etc.
DB FuhrparkService	0180/5440502		✓	0,14	0,42	24S/7T	Technischer Service, Unfall, Panne, Beratung
DB Rent	0180/5440502		✓	0,14	0,42	24S/7T	Technischer Service, Unfall, Panne, Beratung
DeTeFleetServices	0800/338335338	✓				Mo–Fr, 7:30–18:00 Uhr <sup>1</sup>	Alle Fragen rund um das Fahrzeug, Bestellung bis Rücknahme
Deutsche Leasing Fleet	0800/3528800	✓				24S/7T	Alle Themen rund um Mobilität und Vertrag
DSK Leasing	a. Leasing: 01805/355105 b. Schaden: 0800/7677587	✓ (b)	✓ (a)	a: 0,14		a: Mo–Fr., 8:00–18:00 Uhr, b: 24S/7T	a: Allgemeine Frage rund um das Auto, Angebote etc. b: Pannen und Unfälle
GE Capital – ASL Fleet Services	0180/5342424		✓	0,12	k. A.	24S/7T	Schadensfälle, Wartung, Technik, Reifen, Vertragsmodalitäten und allg. Infos
Hannover Leasing Automotive	01805/HLA HELP (01805/4524357)		✓	0,14	max. 0,42	24S/7T	Panne, Unfall, Gewährleistungsansprüche etc.
IKB Leasing	040/23626-0					Mo–Fr, 8:00–18:00 Uhr	Vertragsangelegenheiten, Schadenregulierung, Kaufpreisermittlung, Kundendaten etc.
LeasePlan	a1. Mietwagen: 0800/5764383; a2. Ausland: +49/1805/764383; b1. Unfall und Diebstahl: 0800/5786325; b2. Ausland: +49/1805/786325; c1. Pannenhilfe (bei technischem Defekt): 0800/5772663; c2. Ausland: +49/1805/135181	✓ (a1, b1, c1)	✓ (a2, b2, c2)	0,14	max. 0,42	24S/7T	Siehe Spalte „Nummer“
Mobility Concept	0800/6624468	✓				24S/7T	Panne, technischer Defekt, alle Themen rund um das Schadenmanagement
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	089/1498180					Mo-Do: 8:00–17:30 Uhr, Fr: 8:00–15:30 Uhr	Alle Fragen rund ums Leasing
Sixt Leasing	0180/5262222		✓	0,14	max. 0,42	24S/7T	Panne, Unfall, Schaden, Einbruch
VR Leasing	06196/995599					24S/7T	Unfall, Panne, Mietwagen, Reparatur, Wartung, Reifen, Tank- und Servicekarten, kaufmännisches Schadenmanagement
VW Leasing	k. A. <sup>2</sup>	✓				24S/7T	k. A.

<sup>1</sup> Zusätzlich Pannens- und Unfallhotline 24S/7T; <sup>2</sup> Mitteilung der Nummer bei Vertragsbestätigung; Quelle: Autoflotte, Umfrage Mai 2011



wie vereinbart“. 27 Prozent gaben an, im „Großen und Ganzen zufrieden“ zu sein. Insgesamt 39 Prozent zeigten sich bei unserer Internet-Umfrage unzufrieden: Fast jeder Vierte ist „weniger zufrieden“, denn er findet, dass es „in einigen Punkten Optimierungsbedarf“ gibt. 15 Prozent, also nur rund jeder sechste Teilnehmer, kritisiert, dass es in vielen Punkten Probleme gibt, und ist deshalb unzufrieden mit seinem Leasinggeber. Zur Aussagekraft unserer Online-Umfrage ist aber anzumerken, dass eine Abstimmung anonym, also anders als beispielsweise bei der Wahl der Autoflotte Flotten-Awards, ohne vorherige Registrierung möglich war.

### Telefonservice sehr gut ausgebaut

Doch zurück zur Befragung der Leasinggesellschaften: Auch nach der Erreichbarkeit via Telefon haben wir sie gefragt und erfahren, dass die meisten an die Fuhrparkchefs nicht nur die Durchwahl ihres Kundenbetreuers weitergeben, sondern auch eine Liste mit Notfallnummern. Mittlerweile haben viele Anbieter für verschiedene Themengebiete spezifische Hotlines eingerichtet oder leiten Anfragen zu bestimmten Problemen an einen Partner weiter. Die meisten

Notrufnummern sind an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr zu erreichen – beispielsweise bei Pannen und Unfällen, Glasschäden, Tankkartenverlust oder kurzfristigem Mietwagenbedarf.

Einige Leasinggesellschaften wie Arval oder Athlon Car Lease haben extra für Interessenten und potenzielle Neukunden eine Nummer eingerichtet, die sogar kostenfrei ist. Auch hier tut sich etwas in puncto Kundenfreundlichkeit: Mittlerweile bieten zehn von 22 befragten Anbietern eine kostenfreie Telefonnummer an (siehe Tabelle „Hotline“ auf S. 28). Im Vorjahr waren es erst sieben (von 21 teilnehmenden) Leasinggesellschaften. Im Trend liegt aber weiterhin auch das kostenpflichtige Call-Center, wo pro Anruf aus dem Festnetz sechs bis 14 Cent fällig werden,

vom Handy des Fuhrparkleiters oder Fahrers aus bis zu 42 Cent.

Diese angesprochenen Call-Center stoßen bei den Fuhrparkleitern aber oft nicht auf große Zustimmung, denn die Mitarbeiter dort kennen den Anrufer nicht persönlich und wissen folglich nicht, um welchen Fuhrpark es sich handelt und welche Vereinbarungen mit ihm bestehen. Mit Pech ist dann auch nur ein beauftragter Dienstleister im Ausland dran, der kostengünstiger arbeiten kann als ein deutsches Unternehmen. Im Extremfall wird der Anrufer mehrfach weiterverbunden und muss sein Anliegen immer wie-

der neu schildern – um dann doch mit einem Rückruf vertröstet zu werden.

Wenn Leasinggeber ihren Kunden keinen festen Ansprechpartner „an die Hand“ geben, wird es also schwierig. Diese Erfahrung hat Fuhrparkleiter Stephan Wagner bei einem seiner vielen bisherigen Leasingpartner gemacht: „Ein Full-Service-Vertrag bringt zwangsläufig bei einer entsprechenden Flottengröße täglich zu klärende Punkte mit sich, die einen Ansprechpartner unerlässlich machen. Ein Call-Center, am besten in Tschechien, würde mich nicht weiterbringen“, sagt er. Doch der feste Ansprechpartner allein rei-

### Internet-Download-Service

Leasinggesellschaft	Formulare/Dokumente zum Download
akf servicelease	Unfallmeldeformular, Werkstattaufträge, Allgemeine Leasingbedingungen
ALD Automotive	Broschüren: Schadenkatalog für „Faire Fahrzeugbewertung“, Kompetenzen und Services von ALD, Ökoeffizienz im Fuhrpark, Hinweisblatt „Feinstaub-Plaketten“, FIO-Handbuch (Reporting); Formulare: Schadenmeldung, Rückgabeprotokoll, Bestellung Feinstaubplaketten, Kaufpreisanfrage Leasingfahrzeug; Dokumente: AGB
Alphabet	Service Guide (deutsch und englisch), Schadensanzeige, Übergabeprotokoll, Rückgabeprotokoll, Checkliste zur Rückgabe, Kraftstoffabrechnung, Mietwagenreservierung, Leistungsbeschreibung, AGB
Arval	Bewertungskriterien „Faire Fahrzeugbewertung“, Gebührentabelle, AGB, Dienstleistungsbeschreibung „Lease pro“, Arval App, Formulare: Fahrzeugkauf, Bestellung Service-Card, Nachbestellung Fahrer-Kit, Nachfüllöl, Suchformular Reifen-servicestationen und Premium-Werkstattpartner, Firmenwagenrechner, Leistungsumfang Pannenhilfe und Mobilitätspaket, Rückgabestandorte (Vertragsende)
Athlon Car Lease	AGB, Schadenmeldung, Übernahmebestätigung, Fahrerhandbuch, Allg. Bedingungen zur Kraftfahrversicherung, Rahmenvereinbarung für Athlonline etc.
Atlas Auto-Leasing	Schadenmeldung/Unfallbericht, Leitfaden „Richtiges Verhalten am Unfallort“, Mietwagenantragsformular, Fahrzeug-Abnahme-Protokoll, Checkliste Rückgabe, Rückgabeprotokoll, Schadenkatalog, AGB
Conlink Leasing	Schadenmeldung, PLZ-Suche Reifenpartner/Werkstätten
Daimler Fleet Management	Service-Handbuch, Barauslage, Tanken, Rückgabeprotokoll, faire Bewertung, Leistungen Flottenversicherung, Verhaltenstipps bei Unfall, Preisliste Mietwagen
DB FuhrparkService	AGB
DB Rent	AGB
DeTeFleetServices	Reparaturanstoß, Werkstattsuche, Schadenmeldung, Schadenkatalog, Formulare Änderung der Fahrer-/Fahrzeugdaten, Tankkarte, Abrechnung Barauslagen, Fahrzeugrückgabe, Langzeitmiete
Deutsche Leasing Fleet	Schadenkatalog, Schadensanzeige etc.
DSK Leasing	AGB, Verkehrsunfallbericht, Verzeichnis der Reifenpartner
GE Capital – ASL Fleet Services	Informationen rund um die Wartung, Reparaturen, Fahrzeugübergabe, Online-Anwendungen für Fuhrparkmanager und Fahrer: Online-Kunden-Center, Online-Schadenmeldung, Vertragsmuster, Apps für Schadenmeldung, Werkstattfinder und Notruf
Hannover Leasing Automotive	HLA-Schadenbericht-Formular, Nutzerhandbuch
IKB Leasing	Diverse Broschüren, Flyer, Veröffentlichungen etc.
LeasePlan	Schadenbewertung Pkw und Transporter, Wartungs- und Reparaturauftrag, Vollkaskoversicherung für Privatfahrten, Fzg-Rechtsschutzversicherung, Kaufpreisanfrage, Rückgabemeldung, Erstattung Barauslagen. Alle auf Deutsch und Englisch.
Mobility Concept	AGB, Schadenmeldung, Übergabe- und Rückgabeprotokoll, VMF-Bewertungskriterien „Die faire Fahrzeugbewertung“, Reifenpartner, diverse Rufnummern
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	AGB, Übernahmeprotokoll, Rücknahme, Schadenmeldung
Sixt Leasing	Kontaktformular, Lieferterminabfrage, Übersicht Leasingstationen, ServicePlus (Terminvereinbarung bei Werkstätten und Reifencentern), Werkstatt-/Reifenschecks, Schadenmeldung, Schadenkatalog, Vorteilsrechner für Motivationsmodelle, Kaufanfrage, Reparaturstatusabfrage etc.
VR Leasing	Schadenmeldung, Schadeninfoblätter, Werkstattauftragsscheine, Reifenschecks, Reifenpartnerverzeichnis, elektronisches Service-Handbuch, Service-Hörbuch
VW Leasing	AGB, Schadensanzeigen, Schadenmatrix, Infos für Nutzer, aktuelle Broschüren und Prospekte

Quelle: Autoflotte, Umfrage Mai 2011

che noch nicht aus: „Im Tagesgeschäft muss die Chemie zu den Ansprechpartnern stimmen, sonst wird die Zusammenarbeit nichts“, findet Fuhrparkleiter Wagner. Im Fuhrparkalltag sei der persönliche Kontakt ausschlaggebend – und nicht die Hochglanzbroschüre.

Das von den Leasinggebern oftmals hervorgehobene „One-Face-to-the-Customer“-Prinzip kann also nur so gut sein wie die dahinterstehenden Personen. Die Zufriedenheit steigt und fällt mit der Verlässlichkeit des Kundenbetreuers. Diese weichen Faktoren würden, so Wagner, bei der Auftragsvergabe von den „harten Einkäufern“ jedoch häufig nicht als Bewertungskriterien herangezogen.

Kennt der Kundenbetreuer seine Fuhrparks gut, behält er den Überblick, welche Vorgaben und Vereinbarungen gelten und

welche Prioritäten der Kunde setzt, wird auch der Flottenchef, wie einige der von uns befragten, zufrieden sein. Doch scheinen manche so überlastet zu sein, dass sie auf den Einzelfall des Kunden nicht mehr eingehen. „Jedes Angebot muss überprüft werden, ob alle von uns angegebenen Vorgaben eingehalten werden – selbst ‚Kleinigkeiten‘ wie die von uns festgelegte Fahrzeugfarbe, die grundsätzliche Leasingzeit und so weiter“, moniert eine Fuhrparkleiterin. Auch ein anderer bemängelt: „Leider werden die besprochenen Prios schnell wieder vergessen, sodass man sie öfter wieder in Gedächtnis rufen muss.“

Auch bei der fachlichen Beratung und Betreuung während der Leasinglaufzeit erhofft sich so mancher Kunde mehr: „Ich würde mir wünschen, dass der Leasingpartner prüfen würde, ob angegebene einzelne Wunschausstattungen in einem Paket günstiger würden bzw. was rein- oder

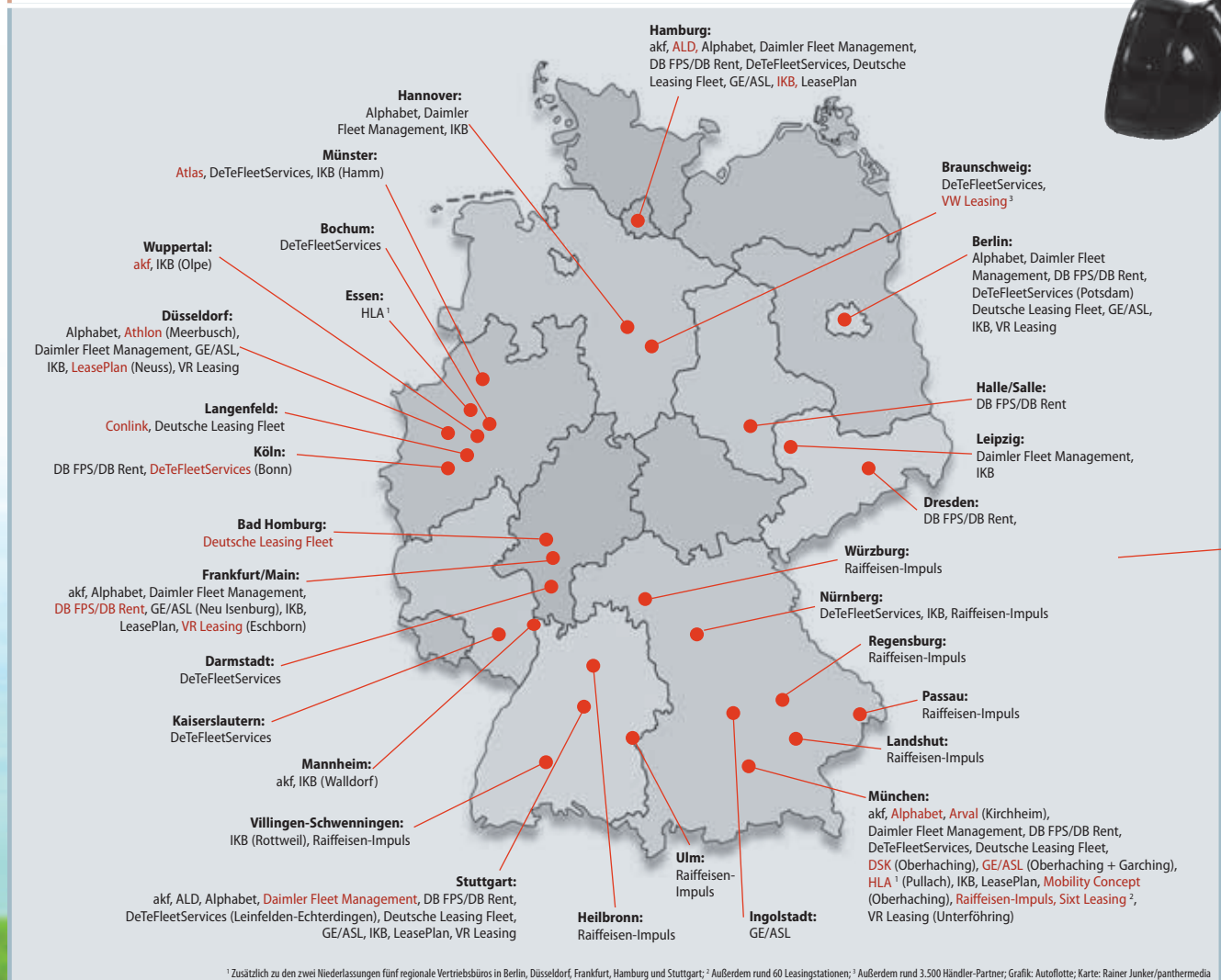
rausgenommen werden könnte, um den Leasingfaktor und damit die Leasingrate positiv zu beeinflussen“, so ein Verbesserungsvorschlag.

Fuhrparkleiter Wagner empfiehlt aus eigener Erfahrung, „ein offenes, persönliches Gespräch zu Beginn der Zusammenarbeit über Befindlichkeiten und die Kunden- und Lieferantensituation zu führen“. Prozesse sollten gemeinsam definiert und auch auf Plausibilität und Effektivität überprüft werden, so sein Tipp. „Das erleichtert das Leben ungemein, schließlich ist der Leasinggeber ein langfristiger Partner, denn man nicht zu jeder Saison wechselt.“ MIREILLE PRUVOST Af



**Standorte in Deutschland**

**Hauptsitz (rot) und Niederlassungen der Leasinggesellschaften**



<sup>1</sup> Zusätzlich zu den zwei Niederlassungen fünf regionale Vertriebsbüros in Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, Hamburg und Stuttgart; <sup>2</sup> Außerdem rund 60 Leasingstationen; <sup>3</sup> Außerdem rund 3.500 Händler-Partner; Grafik: Autoflotte; Karte: Rainer Junker/panthermedia

# DER A.T.U.-RUNDUM-SERVICE FÜR ALLE FUHRPARKS

Jetzt neu: Reifenpauschale für Kauf- und Leasingfahrzeuge

Riesiges Sortiment an Reifen  
und Felgen in der A.T.U.- Filiale

Kompetente Beratung rund um  
das Thema Reifen und Felgen

Schnelles Umstecken der  
Räder - ohne lange Wartezeiten

Professionelle Reifenmontage  
in jeder A.T.U.-Filiale

Reifeneinlagerung in jeder  
A.T.U.-Filiale vor Ort



In allen 600 A.T.U.-Meisterwerkstätten bieten wir eine große Anzahl an Reifen und Felgen führender Hersteller. Wir bereifen Ihren PKW oder LLKW Fuhrpark effizient und preiswert.

Für weitere Informationen schreiben Sie uns (b2b@de.atu.eu) oder rufen Sie uns an (0180 - 5 33 44 00\*)

Natürlich akzeptieren wir auch die euroShell Card als Zahlungsmittel. Spezielle Angebote für euroShell Card Inhaber finden Sie auf unserer Homepage unter [www.atu.de/b2b](http://www.atu.de/b2b).



# A.T.U.

Die Nr.1 Meisterwerkstatt

(\*0,14 Euro/Min. ☉ Vodafone, aus dt. Festnetz, Mobil max. 42 Ct./Min.)