

Ein mustergültiges Beispiel: Dem Garten- und Landschaftsbauer Peter Buttler fällt eines seiner drei Fahrzeuge aus. Im Gespräch mit ihm erfährt Kundenberater Paul Schuller, Verkaufsleiter Transporter der P & A Autozentren, dass der Bedarf nach einem Nutzfahrzeug mit kippbarer Ladefläche besteht. Darüber hinaus passt Schuller eine Finanzierungslösung inklusive Werkstattvertrag auf den Kunden an.

Eine Woche später kann Peter Buttler dann seinen neuen Renault Master mit automatischer Kippfunktion der Ladefläche einsetzen und freut sich über die Arbeitserleichterung. Heute kommt er noch einmal im Autohaus Preckel in Krefeld vorbei, um seinen Transporter mit dem Firmenlogo bekleben zu lassen. Das gehört zum Dienstleistungsprogramm des Renault Business Centers: alles aus einer Hand. So soll es sein.

„Die Vertrauensbasis ist für mich ein entscheidendes Kriterium für eine gute Geschäftsbeziehung und war auch ausschlaggebend für die Wahl des Renault Masters“, betont Peter Buttler. „Nun habe ich zu dem praktischen Fahrzeug auch eine praktische Lösung für den Werkstattservice. Mit der dazugehörigen Karte kann jeder meiner Mitarbeiter deutschlandweit mit dem Fahrzeug in eine Renault-Werkstatt.“

Nicht nur die Schnelligkeit, mit der für Ersatz seitens Renault gesorgt werden kann, auch die Erfüllung besonderer Ansprüche haben sich die Firmenkundenberater der Renault Autohausgruppe auf die Fahne geschrieben. Eine wichtige Rolle spielt der Vorrat an Fahrzeugen, der im Autohaus vorhanden sein muss; das können dann auch mal mit Einbauten versehene Nutzfahrzeuge sein. Und mit ein wenig Glück exakt die Version, die gerade gebraucht wird.

Seit 2006 trägt das Autohaus in Krefeld den Titel Business Center. Dieser Entwicklung ging unter anderem ein Umbau voran, im Zuge dessen auf einer Brücke weithin sichtbar die Nutzfahrzeug-/Transporter-Modelle Kangoo Rapid, Trafic und Master thronen. Etwa die Hälfte des Umsatzes der Autohausgruppe geht auf das Konto von gewerblichen Fahrzeugverkäufen. Zwei von drei Renault-Fahrzeugen, die die Händler an Firmenkunden verkaufen, sind Transporter. Hier steckt der „Importeur Nummer 1“ auch bei den Nutzfahrzeugen die Ziele hoch: Der dritte Platz im Nutzfahrzeugmarkt soll verteidigt werden, 10 Prozent Marktanteil sollen in 2007 erreicht werden. Im Zuge der Neustrukturierung des

In einer neuen Serie steht die Kunden-Herstellerbeziehung beim Händler im Vordergrund. Den Start macht das Renault Business Center Preckel in Krefeld.

Ehrliche Kommunikation



Autozentren P&A



Als ältester Renault Vertragshändler in der Autohausgruppe P & A Autozentren besteht das Autohaus Preckel in Krefeld seit 1950, immer noch familiengeführt von Horst Dietmar Preckel. Zusammen mit Hubert Ariens brachte er 1989 den Standort in Krefeld mit den Renault-Autohäusern in Mönchengladbach, Düsseldorf, Neuss, Geldern, Willich, Heinsberg, Heiligenhaus und Solingen in eine Gesellschaft, die P & A Autozentren (AHaGé Gruppe) mit Stammsitz in Mönchengladbach. An einigen Standorten ergänzen die Marken Nissan und Dacia das Portfolio, überwiegend räumlich getrennt. Das Unternehmen erwirtschaftet im Jahr einen Umsatz von 152.000.000 Euro in der gesamten Firmengruppe. Der gewerbliche Anteil der Fahrzeugverkäufe liegt bei etwa 43 Prozent.

liengeführt von Horst Dietmar Preckel. Zusammen mit Hubert Ariens brachte er 1989 den Standort in Krefeld mit den Renault-Autohäusern in Mönchengladbach, Düsseldorf, Neuss, Geldern, Willich, Heinsberg, Heiligenhaus und Solingen in eine Gesellschaft, die P & A Autozentren (AHaGé Gruppe) mit Stammsitz in Mönchengladbach. An einigen Standorten ergänzen die Marken Nissan und Dacia das Portfolio, überwiegend räumlich getrennt. Das Unternehmen erwirtschaftet im Jahr einen Umsatz von 152.000.000 Euro in der gesamten Firmengruppe. Der gewerbliche Anteil der Fahrzeugverkäufe liegt bei etwa 43 Prozent.

Kontakt:

Paul Schuller, Verkaufsleiter Transporter,
0163-3711840, 02161/9391-52,
p.schuller@autozentren-pa.de
Daniel Ljubica, Verkaufsberater PKW Großkunden,
0211-73773-157, d.ljubica@autozentren-pa.de
www.autozentren-pa.de

Renault Firmenkundengeschäfts seit 2004 sind spezielle Business Center eingerichtet worden. Allein unter den acht P & A Autozentren befinden sich drei: in Krefeld, Mönchengladbach und Düsseldorf. Über ganz Deutschland verteilen sich insgesamt 120 Renault Business Center. Regelmäßige Schulungen und Seminare der Renault Zentrale in Brühl zu Flotten- und Business Center-spezifischen Themen, die Renault Fleet Akademie, bringen die Verkäufer der Business Center auf den aktuellsten Stand der Produkte, Konditionen, gesetzlichen Bestimmungen, Services etc. Dies gehört unter anderem zu den Voraussetzungen, sich Business Center zu nennen.

„Zum einen sensibilisieren wir den Vertrieb, zum anderen den Kundendienst für die Bedürfnisse von Firmenkunden, hier fließen die Abteilungen ineinander“, beschreibt Paul Schuller die Besonderheiten des Business Centers. „Über allem steht das Verständnis, dass der Kunde mit seinem Fahrzeug Geld verdienen muss. Da ist beispielsweise eine Reklamation außerhalb der Gewährleistungsfrist anders zu gewichten.“

Ausgeprägte Produktkenntnisse der Berater sind gefragt, damit der Firmenkunde genau das Fahrzeug erhält, das er für seine Einsatzzwecke benötigt, mit der Finanzierungsform, die seinen Möglichkeiten entspricht. Deshalb kommen sowohl Ansprechpartner für Pkw als auch für Transporter zum Zuge, die nicht nur die Fahrzeuge in- und auswendig kennen, sondern



1



2



3



4



5



6

auch beratend in Bezug auf Total Costs, Wirtschaftlichkeit, Leasingfaktoren und Servicebausteine zur Seite stehen.

„Gelegentlich sprechen wir auch mit den Steuerberatern der Kunden“, veranschaulicht Paul Schuller die Situation. „Wir legen viel Wert auf eine ehrliche Kommunikation mit dem Kunden und verstehen uns als Problemlöser“, fasst er die Stellung seines Teams zusammen. Daniel Ljubica, Verkaufsberater Großkunden im Autozentrum P & A, stellt fest, dass eher im kleingewerblichen Bereich Beratung gefragt ist, wenn es beispielsweise darum geht, den individuellen Bedarf zu analysieren.“ Bei größeren Fuhrparks wird oft ein Konfigurator genutzt, dann ist der Fuhrparkleiter lediglich ein ausführendes Organ.

Bei Preckel liegt der Leasinganteil im Transporterbereich bei etwa 80 Prozent, schätzt Paul Schuller. Gefragt sind derzeit auch Buy Back-Vereinbarungen, die das Restwert-Risiko beim Kunden beschränken. Um das Remarketing der Autohausgruppe kümmert sich die Tochterfirma Autopark, die etwa 70 Prozent der Leasingfahrzeuge wieder zurücknimmt. In den restlichen 30 Prozent der Fälle organisieren die Kunden selbst eine Weiterveräußerung.

1. Weithin sichtbar: die Renault-Business-Fahrzeuge stehen bei Preckel gesondert

2. Speziell geschulte Verkäufer für Pkw und Transporter übernehmen die Beratung, auch in Kosten-Hinsicht

3. Wer noch kauft, erhält bei der Übergabe auch den Fahrzeugbrief

4. Bei der Fahrzeugübergabe erfolgt eine detaillierte Einweisung in das Fahrzeug

5. Karosserie und Sofort-Service bei Renault Preckel

6. Firmenwagen-Nutzer genießen eine gesonderte Bedienung auch beim Inspektionsservice



7. Paul Schuller (P & A 2.v.l.), Heinz Vollrath (2.v.r., Renault Direktion Fleet) und Daniel Ljubica (ganz rechts, P & A) bringen Julia Rose (FM, ganz links) das Tagesgeschäft eines Business Centers näher

8. Dass die Rechnung durchgegangen wird, ist doch selbstverständlich

9. Service aus einer Hand, die Beklebung der Fahrzeuge erfolgt ebenfalls beim Business Center

10. Heinz Vollrath erläutert die Organisation des Vertriebs bei Renault Deutschland

Dienstleistungen wie Hol- und Bringdienste inklusive Ersatzwagenstellung sind essenziell für die Mobilitäts-erhaltung. Dafür steht für die gesamte Autohausgruppe ein Fahrdienst samt Ersatz- und Vorführwagenflotte von 130 Fahrzeugen zur Verfügung, der ebenfalls Zulassungen oder Abmeldungen übernehmen kann. Auch in der Werkstatt kümmern sich Monteu-re mit Priorität um die Belange von Firmen-kunden. Schon seit 2003 steht in Krefeld die größte deutsche Renault Minute Karosserie-Halle, mittlerweile mit einem der modernsten Karosserie- und Lackzentren.

Verlängerte Öffnungszeiten des Kundendienstes von 7 bis 20 Uhr ergänzen das Angebot. Darüber hinaus arbeiten weitere externe Dienstleister wie Frank Würfel, der die Beschriftung von Buttlers Master übernommen hat, für das Autohaus, damit der Service aus einer Hand funktioniert. An TÜV- oder AU-Termine erinnert die Autohausgruppe ihre Kunden per Anschreiben oder Anruf. Benötigt der Kunde Auf- oder Umbauten, erteilt er den Auftrag dem Händler; das bestellte Fahrzeug – ob 16-Sitzer Bus, Taxi oder ähnliches – wird mit dem gewünschten Auf- oder Umbau zum Händler geliefert, wo der Kunde es in Empfang nehmen kann. Mit bestimmten Aufbauten bestehen Synergien, und vor allem die Volumenaufbauer verfügen über einen Pool von Vorführfahrzeugen, so dass schnell ausgeholfen werden kann.

Generell sind alle Filialen der Autohausgruppe in Bezug auf das Serviceangebot gleichwertig aufgestellt. Wenn es um Reifeneinlagerungen geht, kann der Standort Mönchens-ladbach aufgrund höherer Lagerkapazität aushelfen. Für den Flottenkunden entsteht keinerlei Nachteil, hier springt der Fahrdienst für den Transport ein. Auch einer überregionalen Zusammenarbeit mit weiteren Renault-Autohäusern steht nichts im Weg.

Großkunden mit eigenen Betriebshöfen oder Werkstätten wie Städte und Gemeinden, die Bundeswehr etc., erhalten beim Teileverkauf Nachlässe auf Ersatzteile sowie ein gewisses Lagerkontingent an Verschleißteilen wie Öl- oder Luftfilter, die sie in Eigenregie austauschen können. So spart man Zeit und Wege. Die Renault-Struktur greift auch ineinander, wenn es um die Konditionen für Flottenkunden geht. Heinz Vollrath, Leiter Firmenkunden und Nutzfahrzeuge in der Direktion Flotten der Deutschlandzentrale von Renault in Brühl, erläutert die Aufstellung, von der jeder Renault-Händler und jede Niederlassung profitiert: „Der Direktion Flotten zugeordnet sind vier Key Account Manager, zehn Firmenkundenberater, die eng mit den Händlern zusammenarbeiten, das Service Center Flotten, das Marketing Flotten, die Abteilungen Autovermietgeschäft und Direktgeschäft/Leasing sowie die Sparte Gebrauchtwagengeschäft. Die ersten drei stehen in regem Kontakt mit der Renault Bank.“

Konditionsanfragen kann der Händler Online an das Service Center Flotten richten. Von dort

erhält er innerhalb von 48 Stunden eine verbindliche Aussage, denn hier laufen alle Kundendaten zusammen. So wird ermöglicht, dass deutschlandweit die selben Konditionen für den selben Kunden gewährt werden. Zudem beschleunigt diese Praxis die Händlerentscheidung ungemein.

Die Qualität des Fahrzeugs ist nicht alles. Viel Wert legt man bei Renault auf die Kundenzufriedenheit, die nicht nur direkt wie bei Peter Buttler schon geschehen abgefragt wird. Händler werden regelmäßig durch Mystery-Shopper auf Herz und Nieren geprüft, die Stimmung unter den Beratern getestet, Mängel geahndet.

Einen Teil des Tagesgeschäfts im Autohaus Preckel bestreiten Rahmenabkommen wie zum Beispiel mit dem Land NRW sowie die Bedienung der größten Leasinggesellschaften als alleiniger Stammhändler. Auf lokaler und regionaler Ebene spielen Ausschreibungen eine Rolle zur Kundengewinnung, ebenso die Akquise per Mailing oder über Anzeigen in Wirtschaftsmagazinen und die Zusammenarbeit mit dem SHK NRW oder den IHKS.

Und dass auch so manch außergewöhnlicher Wunsch rund um das Renault-Fahrzeug realisierbar ist, verdeutlicht folgendes Beispiel von Paul Schuller: Ein Kunde orderte einen Transporter mit einem sehr speziellen Generator, welcher von der Renault-Zentrale schließlich aufgefunden gemacht werden konnte und im gewünschten Fahrzeug verbaut nun im Dienst des Kunden steht.

Renault Business Center

Anzahl Business Center in D: über 100

Firmenkundenspezifische Dienstleistungen:

- Große Auswahl an Vorführwagen und Ersatzfahrzeugen
- Hohe Service- und Beratungsqualität
- Maßgeschneiderte Fahrzeuge, individuelle Lösungen
- Flexible Finanzierungs- und Leasingangebote
- Schnelle und zuverlässige Reparatur
- Erweiterte Öffnungszeiten

Anzahl Key-Account-Manager/Firmenkundenberater: 5 Key Account Manager und 10 Firmenkundenberater

Kooperation Leasinggesellschaft (Ansprechpartner):

Oliver Schnug, oliver.schnug@renault.de, Mobil: 0175/571 23 18

Axel Dieckow, axel.dieckow@renault.de, Mobil: 0175/262 29 28

Ansprechpartner/Kontakt Daten

rVD Berlin: Jens Klünder, Tel. 0175/262 29 26 jens.kluender@renault.de

rVD Hamburg: Jens Klünder (kommissarisch)

rVD Köln: Gunnar Persson, Tel. 0175/186 20 20 gunnar.persson@renault.de

rVD Mannheim: Jost Ammon, Tel. 0175/262 29 34 jost.ammon@renault.de,

rVD München: Johannes Schaz, Tel. 0175/262 29 24 johannes.schaz@renault.de

Internetseite für Firmenkunden:

www.renault.de (Rubrik Flottenlösungen)