

# Die Rate ist kein Allheilmittel

Die Verantwortlichen der Arval Deutschland GmbH berichteten Flottenmanagement exklusiv über die Bündelung von Kompetenzen zur Erzielung von noch mehr Kundennähe und Erhöhung der Beratungsqualität

Ausführliches Fachgespräch in Kirchheim bei München: Reinhard Michael Happel, Lionel Wolff, Ralf Woik, Christian Busch (alle Arval), Erich Kahnt (FM, v.l.)



Die Arval Deutschland GmbH mit Sitz in Kirchheim bei München ordnet ihre Vertriebsstruktur neu: Am Hauptstandort werden künftig auch die Aktivitäten der bisherigen Standorte Hamburg, Düsseldorf und Frankfurt am Main gebündelt. Davon sind ausschließlich die Vertriebs-Verwaltungsbereiche betroffen. Die geographische Kundennähe bleibt durch den Vertriebs-Außenendienst über Home Offices weiterhin sichergestellt. Ziel der Neuordnung der Vertriebsstruktur ist die Bündelung der Kompetenzen im Hinblick auf eine weitere Verbesserung der Beratungsqualität und der Serviceleistungen, insbesondere auch durch kürzere Kommunikationswege und eine Stärkung der operativen Kontrolle.

„Auf dem deutschen Markt der Full-Service-Leasinganbieter herrscht inzwischen eine sehr harte Konkurrenz“, beleuchtet Geschäftsführer Lionel Wolff den Background für den neuen Weg. „In einer solchen Situation entscheiden wir uns dafür, nicht in einen Preiskampf einzutreten, sondern noch mehr Kundennähe zu suchen und die Service-Level zu erhöhen.“

„Die Anforderungen an den Fuhrparkmanagement-Dienstleister haben sich stark erhöht, die Kunden bringen heute viel mehr Know-how mit, das erkennen wir auch anhand der Ausschreibungen“, ergänzt Reinhard Michael Happel, Ressortleiter Vertrieb bei Arval Deutschland. „Sie kommen bereits mit der Erwartung gewisser Service-Level zu uns, sie fragen beispielsweise, ob wir in einigen Bereichen auch schon ISO-zertifiziert seien. Daraus lesen wir für uns die Aufgabenstellung ab, dem Kunden künftig in unseren Dienstleistungen einen noch deutlicher erkennbaren Mehrwert zu generieren. Durch die Umstrukturierung wird sich vieles verbessern, wir werden verfeinerte Beratungsansätze präsentieren.“

Ralf Woik, Ressortleiter Marketing & Kommunikation, skizziert Beispiele für die gestiegene Erwartungshaltung der Kunden. „Wir sehen uns inzwischen viel mehr gefordert, die Zusammenstellung der Dienstleistungen auf sehr individuelle Bedürfnisse zuzuschneiden, das beginnt schon bei der Beratungsqualität im Hinblick



**Lionel Wolff, Geschäftsführer Arval Deutschland GmbH:** „Wir entscheiden uns dafür, nicht in einen Preiskampf einzutreten, sondern noch mehr Kundennähe zu suchen und die Service-Level zu erhöhen.“



**Reinhard Michael Happel, Ressortleiter Vertrieb:** „Die Umstrukturierung versetzt uns auch in die Lage, verfeinerte Beratungsansätze zu präsentieren.“

auf eine effiziente Car Policy“, erläutert Woik. „Auch für den Kunden ist die Rate längst nicht mehr das Allheilmittel. Das Zentrum des Beratungsansatzes, insbesondere nun auch vor dem Hintergrund steigender Kraftstoffkosten, müssen mehr denn je die Total Cost of Ownership, die TCO, sein. Hinzu kommt, dass momentan verstärkt der ‚grüne‘ Fuhrpark im Fokus steht.“

Insbesondere auch bei großen, international agierenden Flottenbetreibern sei das Umwelt-Bewusstsein schon allein aus Imagegründen gestiegen, ohne dabei aber den Kosten-Aspekt aus den Augen zu verlieren. „Das bedeutet beispielsweise,“ so Woik weiter, „dass wir ihm in der Beratung aufschlüsseln müssen, welche alternativen Antriebe in Frage kommen könnten und in welchen Fuhrparkbereichen oder Regionen ihr Einsatz auch wirtschaftlich sinnvoll darstellbar wäre. Hier profitiert der Kunden immer wieder von unserer tiefen Sachkenntnis, die Dienstleistungen entsprechend der sehr individuellen Bedürfnisse zu kombinieren. Wo eine effiziente Nutzung gegeben ist, wird ein Teil der Flotte mit alternativen Antrieben ausgerüstet und wir werden so dem Unternehmenswunsch im Rahmen einer sehr gezielten, kundenorientierten Beratung voll gerecht.“

Zur Erzielung eines gleich bleibend hohen Niveaus in der Beratungs- und Service-Qualität über alle Abteilungen verfolgt die Arval Deutschland GmbH künftig einen stärker ganzheitlichen Ansatz. So werden alle Vertriebsmitarbeiter in der hauseigenen Arval Sales-Akademie in allen Bereichen, die das Fahrzeugleben im Full Service-Leasing und Fuhrparkmanagement betreffen, intensiv geschult mit dem Ziel, danach dem Kunden als fester Ansprechpartner über die gesamte Vertragslaufzeit in allen Fragen zur Verfügung zu stehen, stets fokussiert auf den TCO-Ansatz.

„Es wird heute immer wichtiger,“ verdeutlicht Reinhard Michael Happel, „dem Kunden wirklich zuzuhören. Was ist sein konkreter Bedarf? Daraus ergibt sich eine zentrale Bedeutung für die Bedarfsanalyse und den Handlungsbedarf



**Christian Busch, Ressortleiter Operations:** „Wir handeln nun die gesamte Vertragslaufzeit als durchgängigen Prozess und erhöhen damit die operative Leistungsfähigkeit.“

zur Verinnerlichung in den Verkaufsprozessen. In der Folge veranstalten wir mit dem Kunden auch regelmäßige Business Reviews, gegebenenfalls zur Verfeinerung unserer Dienstleistungen. Unsere Betreuer können sich nun auch jederzeit intensiv um den Kunden kümmern, so fällt beispielsweise die Kalkulation von Angeboten nicht mehr in ihren Aufgabenbereich.“

Der ganzheitliche Ansatz wird auch untermauert durch die Gründung der neuen Abteilung Contract Management. „Wir wollen hier eine klare Sicht über die Abläufe erhalten, administrative Probleme ausmerzen und die operative Leistungsfähigkeit im Management erhöhen“, begründet Christian Busch, Ressortleiter Operations. „Alle Bereiche des Unternehmens wirken direkt oder indirekt am Gesamtthema Vertrag mit. Es geht wesentlich auch darum, nicht mehr verschiedene Prozesse separat zu betrachten, sondern einen ganzheitlichen Ansatz zu fokussieren. Über diese neu geschaffene Abteilung handeln wir jetzt die gesamte Vertragslaufzeit als durchgängigen Prozess und werden auch dadurch mehr Kundennähe erzielen.“

In der Restwert-Problematik sehen die Verantwortlichen bei Arval Deutschland eine große Herausforderung für die nähere Zukunft – der Gebrauchtwagenmarkt befände sich gegenwärtig in einer schwierigen Lage. Als international operierender Dienstleister lägen hierzu in München auch entsprechende Erkenntnisse aus anderen Ländern wie Frankreich und Spanien vor.

„Die Fahrzeughersteller nutzen ihre Machtposition und alle Absatzkanäle; und die Captives versuchen mit allen Mitteln ihre eigenen Produkte in den Markt zu drängen“, beschreibt Geschäftsführer Lionel Wolff. „Das führt zu schwankenden Restwerten, erschwert die treffsichere Kalkulation und erfordert eine gute Marktkennntnis. Seitens Arval sind wir auch in dieser Beziehung gut aufgestellt. Wir betrachten das Restwert-Risiko professionell, verfügen im Gegensatz zu den Fahrzeugherstellern über statistisch gestützte Restwert-Prognosen und setzen auf den Vorteil, dass wir nicht um jeden Preis Volumeninteressiert sind.“

Wo kommen Sie denn hin, wenn Sie bei uns mieten?

0800/864 0 864  
www.Chemion-Mietstapler.de

**GANZ  
NACH  
OBE N**

Mit Mietstaplern von Chemion.

- KURZZEIT-MIETE
- EX-SCHUTZ-GERÄTE
- FLOTTEN-MANAGEMENT



Stapler mieten bei Chemion. So leicht geht das.

**CHEMION**  
LOGISTIK MIT KOMPETENZ