



User Chooser
Potenziäle Nutzen

Agenda

1. Wer bin ich?
2. User Chosser (UC), wer oder was ist das?
3. Zahlen, Daten und Fakten
4. Was bewegt den UC?
5. Betreuung? Fehlanzeige!
6. Chance und Risiko
7. Veränderungen
8. Was denken Sie?



1. Wer bin ich?

- Andreas Vehlow
- 35 Jahre
- geschieden
- 2 Kinder (4 und 3 Jahre)
- Wohnhaft in Bergkamen „Kamener Kreutz A1/A2“
- seit 1999 in der VW Handelsorganisation
- Großkundenberater, 2007
- Leiter der Abteilung Großkunden der Kamps Gruppe, 2012
- Zertifizierter Fuhrparkmanagement-Berater, 2012
- Verantwortlich für die Marken VW PKW, VW NFZ und AUDI
- zum 01.01.2016 der Hülpert Gruppe angeschlossen



2. User Chooser (UC), wer oder was ist das?

Interessant, wenn man hierzu Wikipedia befragt:

- User Chooser sind Firmenwagenfahrer (user) die im Rahmen der unternehmerischen Auto-Richtlinie ihr Fahrzeug frei wählen können...
- ...Wenige Hersteller sprechen diese Zielgruppe konkret an, obwohl sie in nicht unerheblichem Maße zu einer Verschiebung der Privatzulassungen zugunsten gewerblicher Zulassungen führen.



3. Zahlen, Daten und Fakten

Ergebnis einer Studie „CVO-Barometer – Trends im Fuhrparkmanagement“

- mehr als 3.300 Flottenentscheider
- 11 EU-Ländern befragt



3. Zahlen, Daten und Fakten

Firmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern:

- 74 Prozent der befragten Unternehmen geben an, ihren UC bei diesem Thema ein Mitspracherecht einzuräumen
- Laut Aussage der Flottenentscheider wählen 40 Prozent ihren Firmenwagen innerhalb eines bestimmten Budgets frei aus
- 34 Prozent treffen ihre Wahl anhand einer vorgegebenen Liste



3. Zahlen, Daten und Fakten

Firmen mit 100 bis 999 Mitarbeitern:

- Dürfen immer noch 63 Prozent der UC bei der Fahrzeugauswahl mitreden
- 43 Prozent wählen frei innerhalb eines bestimmten Budgets
- 20 Prozent treffen ihre Wahl anhand einer vorgegebenen Liste



3. Zahlen, Daten und Fakten

Firmen mit 10 bis 99 Mitarbeitern:

- 75 Prozent räumen ihren Angestellten überhaupt kein Mitspracherecht bei der Fahrzeugwahl ein
- 25 Prozent der UC dürfen bei der Firmenwagenbestellung mitentscheiden



4. Was bewegt den UC?

Der Dienstwagen ist...

- ...ein Arbeitsplatz
- ...Motivation
- ...Statussymbol
- ...Anreizinstrument

...aber auch...

- Familienfahrzeug



4. Was bewegt den UC?

Wir erinnern uns...

- ...Wenige Hersteller sprechen diese Zielgruppe konkret an, obwohl sie in nicht unerheblichem Maße zu einer Verschiebung der Privatzulassungen zugunsten gewerblicher Zulassungen führen.

Man darf sich diese Frage stellen:

- Hat der UC im Bezug auf „Familienfahrzeug“ nicht die gleichen Wünsche wie der Privatkunde?
- Was ist mit den 2 persönlichen Kontakten p.a.?



4. Was bewegt den UC?

- Der Kaufprozess von Fahrzeugen und das Suchverhalten wird immer digitaler
- Soziale Medien beeinflussen das Kaufverhalten – man traut eher der Meinung anderer als Werbeversprechen
- Das Interesse, den ganzen Kaufprozess im Internet abzuwickeln. Trotzdem ist das Erlebnis einer Probefahrt und das Ausprobieren eines Autos noch sehr entscheidend



4. Was bewegt den UC?

- Der Wunsch nach Mobilität wird größer als der Besitz eines Autos
- Bei Connected Cars interessieren die UC sich in erster Linie für Sicherheitsfeatures und Serviceleistungen, die durch die Vernetzung möglich gemacht werden
- Die UC möchten den Dialog mit den Herstellern und Handelsbetrieben, aber alles individualisiert und keine Ansprache „von der Stange“



5. Betreuung? Fehlanzeige!

Zeit Online schrieb, 2006:

- Emails für "User-Chooser,, Sie gehören zu einer unterrepräsentierten Zielgruppe: Firmenwagenfahrer. Für diese zwei Millionen Autofahrer hat Ford nun zur Einführung des neuen Ford S-Max ein spezielles Betreuungsprogramm entwickelt.

Volkswagen AG, 2014:

- Volkswagen Fleet Magazine - Die App für Dienstwagenfahrer



5. Betreuung? Fehlanzeige!

Wer betreut wenn?

Das Autohaus, der Verkäufer und aber auch der Hersteller:

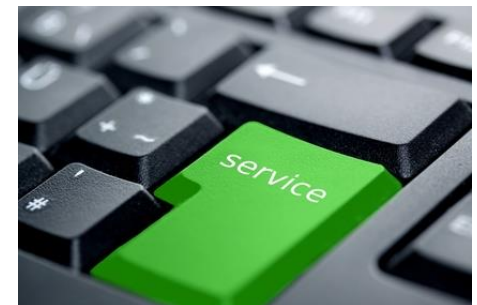
- Meist die Entscheider (Fuhrparkleiter/Geschäftsführer)

Werkstatt im Autohaus:

- User Chooser

Flottendienstleister/Fuhrparkverwalter:

- User Chooser



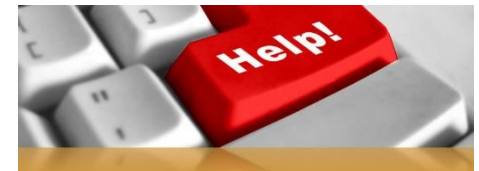
6. Chance und Risiko

Risiko!

- User Chooser sind die „heimlichen“ Entscheider
- Entscheidung steht und fällt hier mit dem Service und der Betreuung
- Autohaus, Verkäufer und aber auch Hersteller geraten schnell ins Abseits

Flottendienstleister/Fuhrparkverwalter steuern nicht nur die User Chooser gezielt...

- ...zu anderen Herstellern!
- ...zu anderen Leasinggesellschaften!
- ...zu anderen Autohäusern!
- ...zu anderen Werkstätten!



6. Chance und Risiko

Chance!

- User Chooser Informationen pro aktiv einfordern
- Datenbanken erstellen/pflegen wie z.B. über Outlook (V-Cards)
- Kunden-Management-Software (GK, UC -> Leasingende)
- Einladung zu Events/Präsentationen
- Newsletter zur Betreuung aktivieren

...warten Sie nicht darauf, das andere handeln. Handeln Sie!



6. Chance und Risiko

Newsletter Beispiele für User Chooser...

Nicht kalt erwischen lassen! - Kamps Fleet Attendance

- Winterreifen von O bis O , von Oktober bis Ostern

Der neue Touran - Start Vorverkauf 02.04. - Kamps Fleet Attendance

- Weltpremiere in Wolfsburg

AUDI Preisanpassung Januar 2015 - Kamps Fleet Attendance

- Mit Wirkung zum 12.1.2015 erhöht die AUDI AG ...



6. Chance und Risiko

DATEI

NACHRICHT

G Data

Ignorieren

Junk-E-Mail

Löschen

Antworten

Allen antworten

Weiterleiten

Weitere

Verschieben in: ?

Team-E-Mail

Antworten und I...

An Vorgesetzte(n)

Erledigt

Neu erstellen

Verschieben

Aktionen

Regeln

OneNote

Als ungelesen markieren

Kategorisieren

Nachverfolgung

Übersetzen

Verwandt

Markieren

Suchen

Zoom

So 20.09.2015 14:49

Vehlow, Andreas

Winterreifen von O bis O - Kamps Fleet Attendance

An

Vehlow, Andreas

Kamps Fleet Attendance

Ihr Großkunden-Leistungszentrum

kamps

gruppe

Sehr geehrter Herr Vehlow!

Wie wir alle feststellen können, werden die Tage nun wieder kürzer. Damit rückt ein Thema in den Mittelpunkt welches der Gesetzgeber seit dem 01.05.2006 eindeutig geregelt hat:

§ 2 Abs. 3a StVO „Bei Kraftfahrzeugen ist die Ausrüstung an die Wetterverhältnisse anzupassen. Hierzu gehören insbesondere eine geeignete Bereifung und Frostschutzmittel in der Scheibenwaschanlage. Wer.....“

Dieses bedeutet nicht, dass wir in Deutschland eine gesetzliche Winterreifenpflicht haben. Allerdings muss bei plötzlich eintretenden winterlichen Wetterverhältnissen und ungeeigneter Bereifung notfalls das Fahrzeug abgestellt werden.


Verstöße werden mit Bußgeldern geahndet, die, man denke an das Thema Halterhaftung, auch vom Fuhrparkverantwortlichen, Geschäftsführer oder vergleichbaren Personen, die mit der Betreuung des firmeneigenen Fuhrparks betraut sind, kassiert werden können.

Auf den **§ 2 Abs. 3a StVO** berufen sich übrigens auch KFZ-Versicherer, die eine willkommene Möglichkeit sehen grobe Fahrlässigkeit zu unterstellen und den Halter in Regress nehmen. Das kann im Einzelfall dann richtig teuer werden.


Unser Empfehlung daher: Winterreifen von O bis O , von Oktober bis Ostern.

Kontrollieren Sie rechtzeitig den Zustand Ihrer Winterreifen und vereinbaren Sie frühzeitig Termine zum Reifenwechsel. Wenn es erst mal schneit werden die Termine bei Ihrem Volkswagen und AUDI Partner schnell knapp und dann steht Ihr Firmenfahrzeug oder lässt sich auf eine gefährliche Rutschpartie ein.

Unsere Ansprechpartnerin für Ihre Termine:



Klicken Sie auf ein Foto, um aktuelle E-Mail-Nachrichten und Aktualisierungen sozialer Netzwerke anzuzeigen.



7. Veränderungen

Wie können Sie als Autohaus morgen noch einen Vorsprung behalten?

- Eigene Flottenverwaltung im Unternehmen denkbar?
- Partnerschaften mit Flottenverwaltern aktiv suchen
- Beispiel im Bereich „CarMobility GmbH“ für VW Konzern
- Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH für BMW

- **Lenken Sie Ihre Großkunden!**
- **Steuern Sie Ihre User Chooser!**



8. Was denken Sie?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Andreas Vehlow

Leiter Abteilung Großkunden

Zertifizierter Fuhrparkmanagement-Berater

Tel.: +49 (0) 2307 98 220-14

Fax: +49 (0) 2307 98 220-47

andreas.vehlow@kamps-gruppe.de