



Besonderheiten im Großkunden Werkstattgeschäft

Blick auf das Großkundengeschäft aus der Sicht eines
Autohändlers

Mainz, 1. Oktober 2015

Werner Söcker



B&K

Standorte



- 1996 Übernahme von H.P. Brinkmann & Knoery durch die WELLERGRUPPE
- Gründung der B&K ...alles klar! GmbH & Co. KG
- Mit Brand-Separierung B&K GmbH & Co.KG

- Gesamtanzahl der Filialen 2015: 16
- Anzahl der Mitarbeiter: 980
 - davon Auszubildende: 263
- Gesamtumsatz 2015: 522 Mio. €
- Neuwagen in 2015: 5.737 Stück
- Gebrauchtwagen in 2015: 13.063 Stück

Hamburg



Celle



Lüneburg



Stendal



Uelzen



Salzwedel



Bad Oeynhausen



Winsen/Luhe



Herford



Burgdorf



Höxter



Bad Homburg



Kronberg



Paderborn



Bad Salzungen





Definition Großkunden

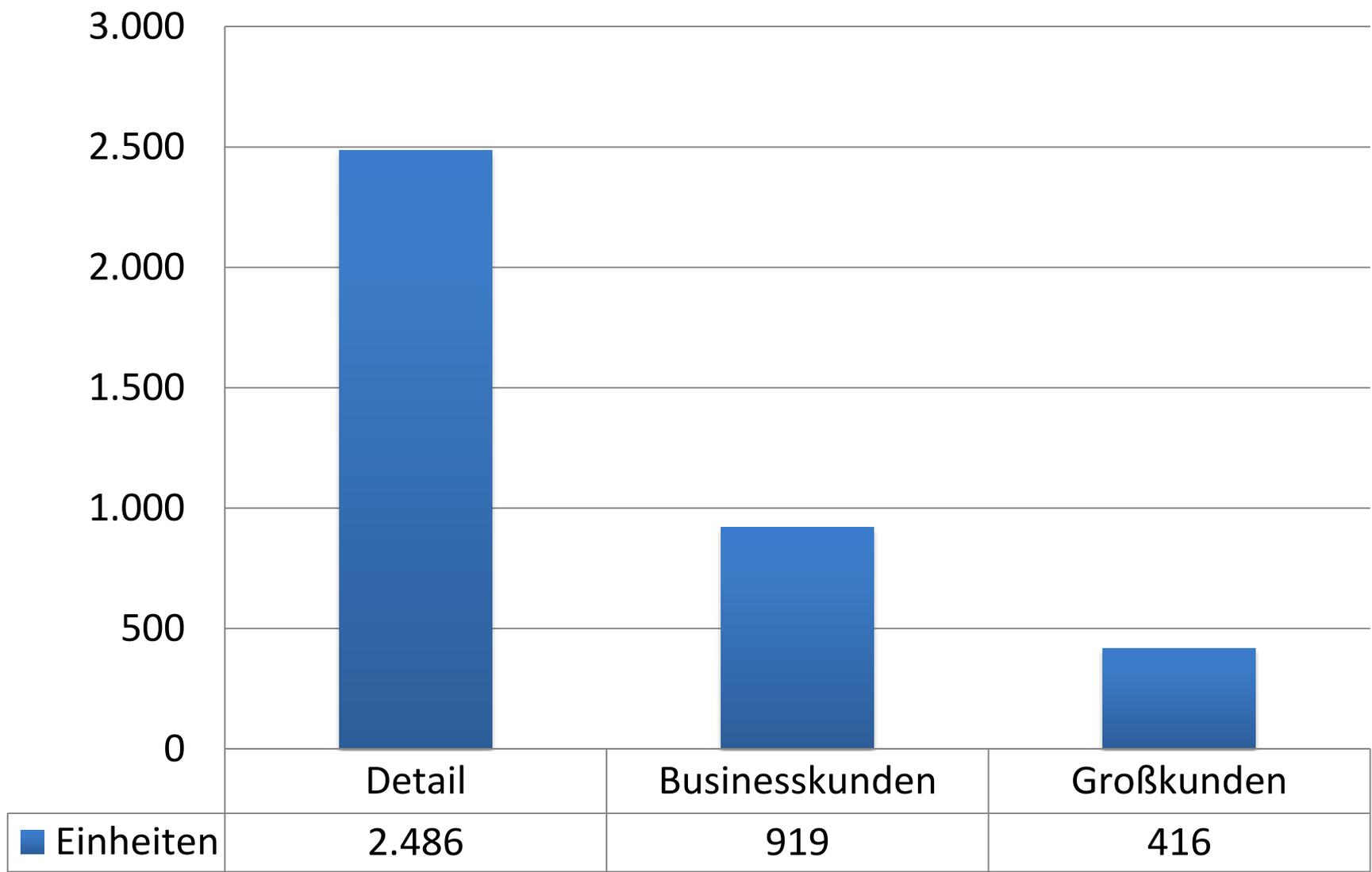
- **Detailkunden**
(kein Fuhrpark bzw. < 5 Fahrzeuge)
- **Businesskunden**
(Fuhrpark ≥ 5 Fahrzeuge)
- **Großkunden**
(Fuhrpark ≥ 50 Fahrzeuge)



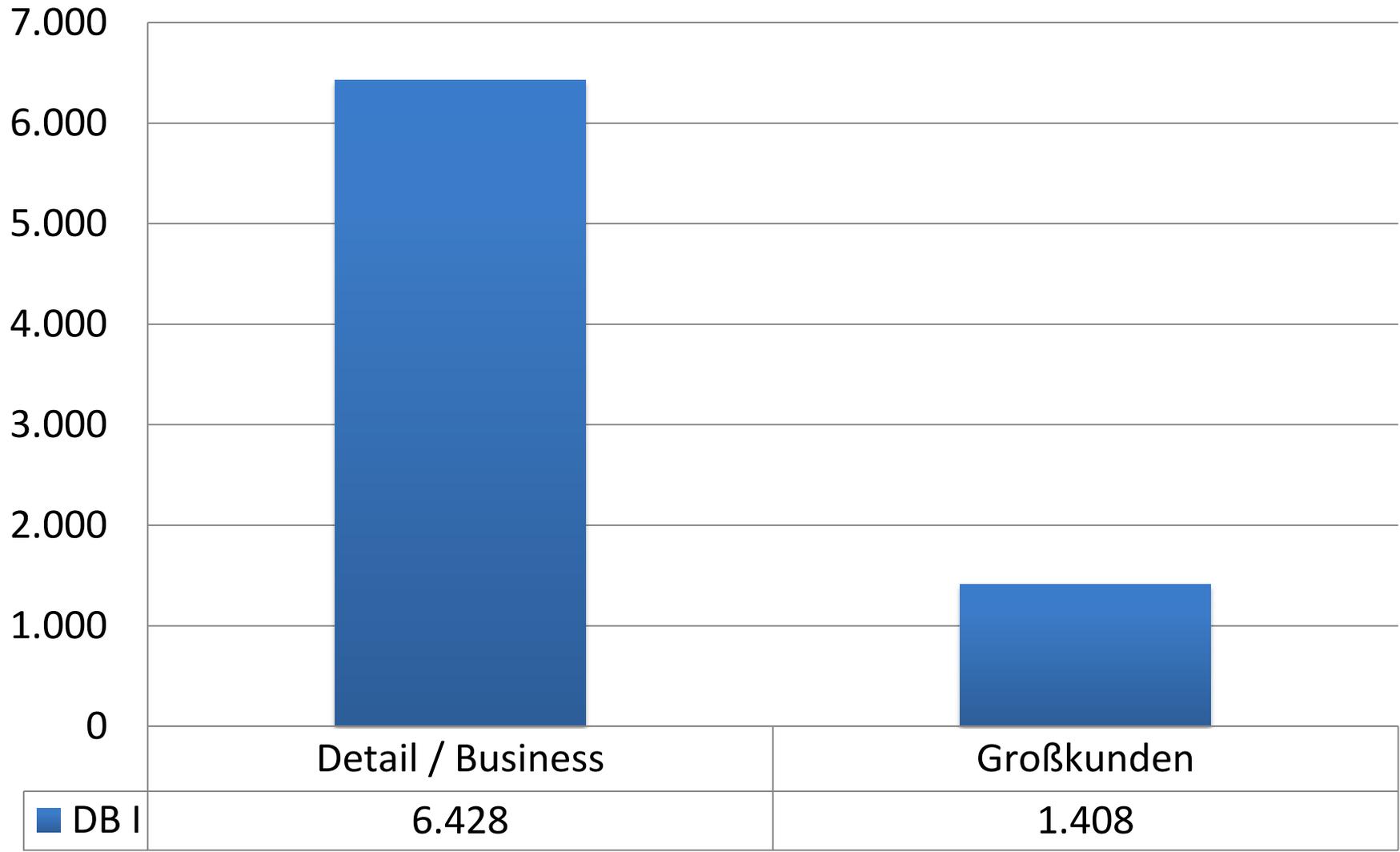
Freude am Fahren

Aktuelle Situation

Aktuelle Situation – Lieferungen per 08/15



Aktuelle Situation – DB I in T€ per 08/15



Anteil Großkunden an den Gesamt-Lieferungen: **11,9%**

Anteil Großkunden am Gesamt DBI: **18,0%**



Großkunden Werkstattgeschäft



Freude am Fahren

Die Prozesse entscheiden

Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung
- Umfassendes Mobilitätsangebot
- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung



Idealzustand für Großkunden

•Fester Ansprechpartner, auch im Service

Kompetenter Ansprechpartner mit der Kenntnis aller individueller Absprachen

- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung
- Umfassendes Mobilitätsangebot
- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung



Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service**
- Bevorzugte Behandlung am Telefon und im Mailverkehr
- Schnelle, vorrangige Terminierung
- Umfassendes Mobilitätsangebot
- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung

Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung**

Dienstwagennutzer haben vor allen Dingen eines:
Keine Zeit

- Umfassendes Mobilitätsangebot
- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung



Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung

- Umfassendes Mobilitätsangebot**

Dienstwagnutzer sind in der Regel auf ihr Fahrzeug angewiesen, deswegen muss der Werkstattaufenthalt ohne „Produktivitätsverlust“ erfolgen

- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung

Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung
- Umfassendes Mobilitätsangebot

•Intensive Kommunikation

Aufklären des Nutzers über sämtlich Schritte, insbesondere bei Abweichungen vom Vereinbarten

- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung

Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
- Eigene Hotline und Mailadresse im Service
- Schnelle, vorrangige Terminierung
- Umfassendes Mobilitätsangebot
- Intensive Kommunikation
- Statusinfos über den Werkstattaufenthalt**
Via SMS oder Mail
- Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
- Online Reparaturfreigabe
- Elektronische Rechnungsstellung

Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
 - Eigene Hotline und Mailadresse im Service
 - Schnelle, vorrangige Terminierung
 - Umfassendes Mobilitätsangebot
 - Intensive Kommunikation
 - Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
 - Vereinbarungsgemäßes Fakturieren**
- Einhaltung aller Absprachen und Modalitäten
- Online Reparaturfreigabe
 - Elektronische Rechnungsstellung



Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
 - Eigene Hotline und Mailadresse im Service
 - Schnelle, vorrangige Terminierung
 - Umfassendes Mobilitätsangebot
 - Intensive Kommunikation
 - Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
 - Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
 - Online Reparaturfreigabe**
- Über eigenes System oder Dienstleister
- Elektronische Rechnungsstellung



Idealzustand für Großkunden

- Fester Ansprechpartner, auch im Service
 - Eigene Hotline und Mailadresse im Service
 - Schnelle, vorrangige Terminierung
 - Umfassendes Mobilitätsangebot
 - Intensive Kommunikation
 - Statusinfos über den Werkstattaufenthalt
 - Vereinbarungsgemäßes Fakturieren
 - Online Reparaturfreigabe
 - Elektronische Rechnungsstellung**
- Minimierung des Verwaltungsaufwandes des Kunden



Freude am Fahren

Gefahren für die Werkstatt (?)

Gefahren für die Werkstatt (?)



Freude am Fahren

Preisnachlässe

Freie Werkstätten

Performance in Höchstform



Freude am Fahren

B&K

B&K