

PRESSEMELDUNG

Full-Service-Leasing findet bei Werkstätten Anklang

Ferdinand Dudenhöffer, Alexander Schadowski*

Duisburg, 23.02.2011. Unternehmen nutzen mittlerweile zu über 80% Prozent Leasing zur Finanzierung ihrer Fahrzeuge. Um Ersatzteilumsatz und Werkstattbindungen zu steigern, bieten die Autobauer und Leasinggesellschaften immer stärker Full-Service-Leasingverträge an. Leasingrate, Wartung, Anschlussgarantie und zum Teil auch die Kfz-Versicherung werden als Gesamtpaket angeboten und versprechen kalkulierbare Mobilität. Eine Umfrage der Universität Duisburg-Essen in Zusammenarbeit mit dem Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) zeigt, dass dreiviertel der Vertragswerkstätten insgesamt sehr zufrieden bis zufrieden mit den All-Inclusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft sind. Full-Service-Verträge führen bei über 50 Prozent der befragten Werkstätten zu einer Zunahme der Wartungs- und Ölservicearbeiten. Des Weiteren gewähren über 70 Prozent der befragten Vertragswerkstätten den Leasinggesellschaften besondere Konditionen. Insgesamt werden durch Service-Verträge den Leasing-Gesellschaften bessere Werkstattkonditionen eingeräumt, dafür können diese Garant für gute Werkstattauslastungen sein. Damit überwiegt bei den Werkstätten der positive Zusatzumsatz mit Full-Service-Kunden die negative Margenverschlechterung.

An der Studie nahmen über 100 Vertragswerkstätten deutscher Automobilhersteller teil. Im Durchschnitt betreuen die befragten Werkstätten 9.200 Kunden pro Jahr. 18 Prozent der Werkstattkunden (1.660) sind Full-Service-Leasing-Vertragskunden. Full-Service-Leasing wird überwiegend von Firmenkunden genutzt. 54 Prozent der Werkstatt-Kunden haben Full-Service-Verträge mit Herstellerbanken und -Leasinggesellschaften, 46 Prozent der Werkstattkunden haben Full-Service-Verträge von herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften. Die Dauer des Freigabeprozesses und der Rechnungsbegleichung wurde von den befragten Werkstätten als verbesserungswürdig eingestuft. Hier wünschen sich die Werkstätten eine schnellere Bearbeitung. Hinzu kommen langwierige Reklamationsbearbeitungen von Werkstattrechnungen, aufgrund von Unstimmigkeiten zum erlaubten bzw. abgerechneten Leistungsumfang.

Hohe Zufriedenheit mit den All-Inclusive-Angeboten

Full-Service-Verträge treffen bei über 70 Prozent der befragten Vertragswerkstätten auf Zustimmung. Allerdings, erwarten die befragten Werkstätten in der Zukunft keine weiteren Steigerungen durch die Full-Service-Leasing-Angebote bei der Kundenbindung und Werkstattauslastung. Sehr wichtig bei Full-Service Verträgen sind für die Werkstätten die

* Prof. Dr. Dudenhöffer ist Direktor des CAR-Center Automotive Research an der Universität Duisburg-Essen, Alexander Schadowski ist Wissenschaftlicher Mitarbeiter CAR.

Zahlungsgeschwindigkeit und die Reparaturfreigabe durch die Leasing-Gesellschaft. Zwei Drittel der Werkstätten wünschen sich die Bezahlung von Rechnungen innerhalb von 10 Tagen. In der Realität werden allerdings weniger als 20 Prozent der Werkstattrechnung innerhalb von 10 Tagen bezahlt. Als sehr wichtig bis wichtig bewerten 98 Prozent der Befragten den Wegfall von nachträglichen Reklamationen der Werkstattrechnungen.

Als besonders wichtig wird der Kommunikationsprozess zwischen Kunde, Leasinggesellschaft und Werkstatt empfunden. Der Reparaturfreigabeprozess und die Anerkennung von Rechnungen ohne Reklamation werden demnach als sehr wichtig eingestuft. *„Gerade im Werkstatt-Servicebereich bzw. im Schadensfall von Leasingfahrzeugen kann durch eine Optimierung des gesamten Ablauf- und Kommunikationsprozesses zwischen den Partnerwerkstätten und Leasinggesellschaften die Zufriedenheit aller Beteiligten gesteigert und zusätzlich bares Geld eingespart werden“*, so Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer.

Um diesen Wünschen nachzukommen und die aufgedeckten Schwachstellen zu reduzieren, hat der Verband „VMF Service Plus“ entwickelt. In einer ersten großen Testphase prüfen seit dem 1. Februar ausgewählte Partnerwerkstätten den neuen voll automatisierten Managementprozess auf Herz und Nieren. Durch das neue Management-Tool werden fast alle Vorgänge abgewickelt. Das System prüft z.B. die Vertragsdaten, gibt Reparaturaufträge frei und klärt offene Punkte, ohne dabei Papier zu verschwenden. Lässt die Elektronik im Ausnahmefall eine abschließende Klärung nicht zu, soll unverzüglich auf dem telefonischen Weg eine Lösung gefunden werden. "Insbesondere weil die Absprachen so von Beginn an klar und eindeutig sind, wird automatisch ein deutlich schnellerer Zahlungseingang bei den Werkstätten eintreten" so Michael Velte, Vorstandsvorsitzender des VMF und Geschäftsführer der Deutsche Leasing Fleet GmbH.

Studien-Auszug

-

**Zufriedenheit der Vertragswerkstätten mit den
Service-Konditionen der Leasinggesellschaften**

- 1. Studiendesign**
 - 1.1 Leitfragen zur Studie
 - 1.2 Aufbau der Studie
- 2. Allgemeines zum Werkstattgeschäft**
 - 2.1 Kundenstruktur
- 3. Zufriedenheit mit dem Werkstattgeschäft**
 - 3.1 Werkstattgeschäft: Gesamtzufriedenheit, Auslastung, Ertrag und Kundenbindung
 - 3.2 Akzeptanz All-Inklusive-Angebote
- 4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen**
 - 4.1 Werkstattdienstleistungen
 - 4.2 Auswirkungen All-Inklusive-Angebote
 - 4.3 Preisnachlass auf Teile, Zubehör und Arbeitsstunden
 - 4.4 Beteiligung an den Hersteller-Service-Aktionen
 - 4.5 Zufriedenheit mit den Leasinggesellschaften
 - 4.6 Zahlungsverhalten der Leasinggesellschaften
 - 4.7 Wichtige Faktoren zur Zusammenarbeit
 - 4.8 Reparaturfreigabe / Zahlungsgeschwindigkeit
 - 4.9 Wegfall von Reklamationsrechnungen
- 5. Fazit**
 - 5.1 Zusammenfassung
 - 5.2 Ausblick

1. Studiendesign

1.1 Leitfragen zur Studie

- Inwieweit ist die Akzeptanz der Vertragswerkstätten in Bezug auf All-Inklusive-Angebote vorhanden?
- Eignen sich All-Inklusive-Angebote als Mittel zur langfristigen Kundenbindung?
- Wie verhält sich der Ertrag je Kunde im Werkstattgeschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen?
- Wie zufrieden sind die Vertragswerkstätten mit den All-Inklusiv-Angeboten?
- Sollten aus Sicht der Vertragswerkstätten die Hersteller ihre Angebotspolitik ändern?
- Wie wird ein Wegfall der Reklamation von Werkstattrechnungen bewertet und was ist dies den Vertragswerkstätten wert?
- Was erwarten die Werkstätten in Zukunft von den Leasinggesellschaften?

Definition

Herstellerabhängige Leasinggesellschaft = Captive LG = Leasinggesellschaft mit Zugehörigkeit zum Hersteller (z.B. BMW-Leasing, Ford-Leasing)

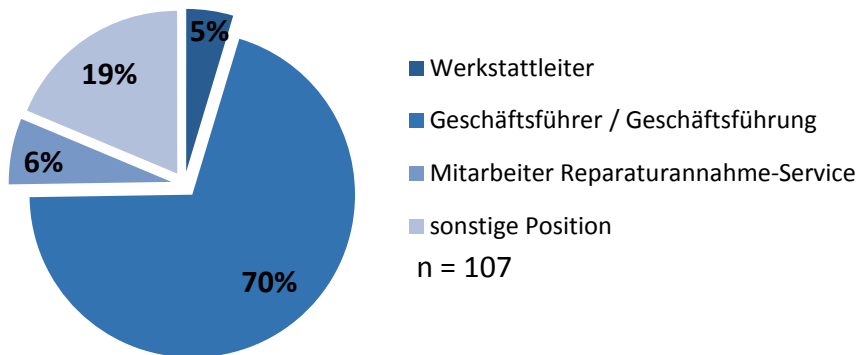
Herstellerunabhängige Leasinggesellschaft = Non-Captive LG = freie Leasinggesellschaft ohne Herstellerbindung (z.B. ALD-Automotive, Deutsche-Leasing, Lease Plan D)

1. Studiendesign

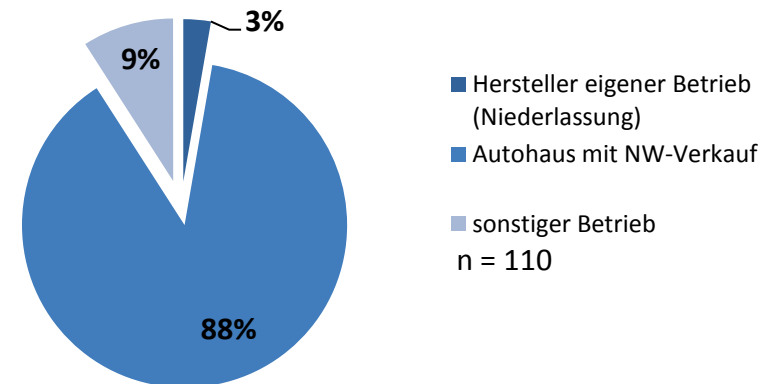
1.2 Aufbau der Studie

- Insgesamt haben 111 Vertragswerkstätten an der Studie teilgenommen.
- Die Teilnehmer wurden schriftlich befragt und hatten die Möglichkeit den Fragebogen online auszufüllen.
- Der Teilnehmerfokus lag auf den deutschen Automobilherstellern, daher wurden nur Vertragswerkstätten bzw. Autohäuser von Audi, BMW, Ford, Mercedes-Benz, Opel und Volkswagen befragt.
- Die Umfrage wurde im Monat Oktober 2010 durchgeführt.

Welche Funktion nehmen Sie im Unternehmen ein?



Worum handelt es sich bei Ihrem Unternehmen?



➤ Der Studien-Teilnehmerfokus liegt mit **70%** auf der **Geschäftsführerebene**.

- Die Mehrheit der **Teilnehmer (88%)** besitzen ein **Autohaus mit NW-Verkauf**.
- **Hersteller eigene Betriebe** (Niederlassungen) nahmen zu **3%** an der Studie teil.

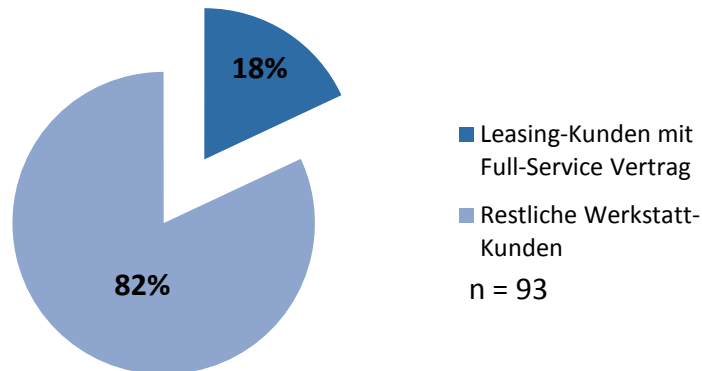
2. Allgemeines zum Werkstattgeschäft

2.1 Kundenstruktur

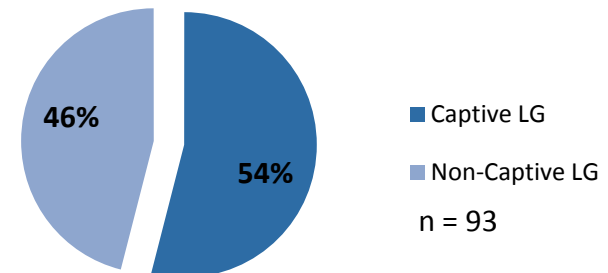
Die durchschnittliche Kundenanzahl der befragten Vertragswerkstätten beträgt 9.200 im Jahr.

- Davon verfügen ca. 1.660 Kunden über einen Full-Service Leasingvertrag.
- Alle anderen 7.540 gehören zu den „normalen“ Werkstattkunden.

Kundenstruktur im Werkstattgeschäft im Jahr



Anteil der Leasinggesellschaften am Werkstattgeschäft mit Full-Service Leasingfahrzeugen

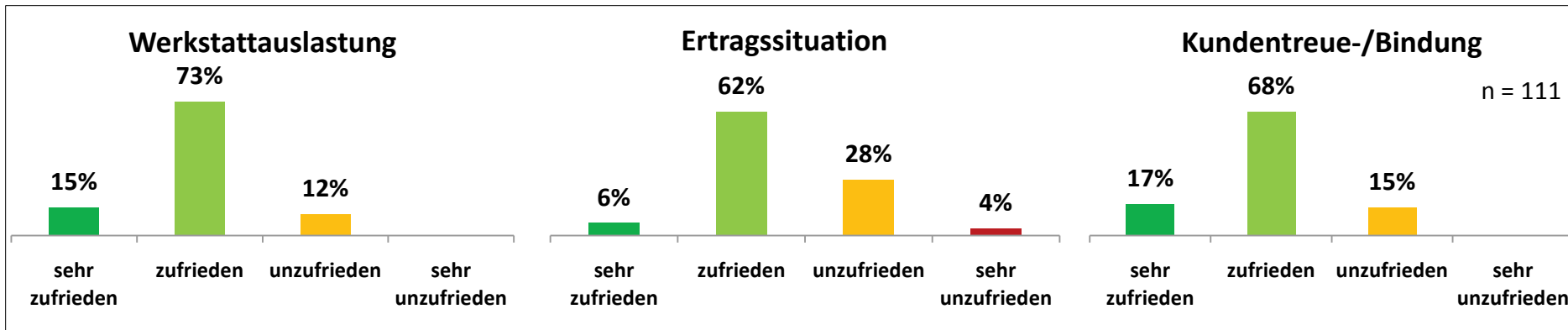
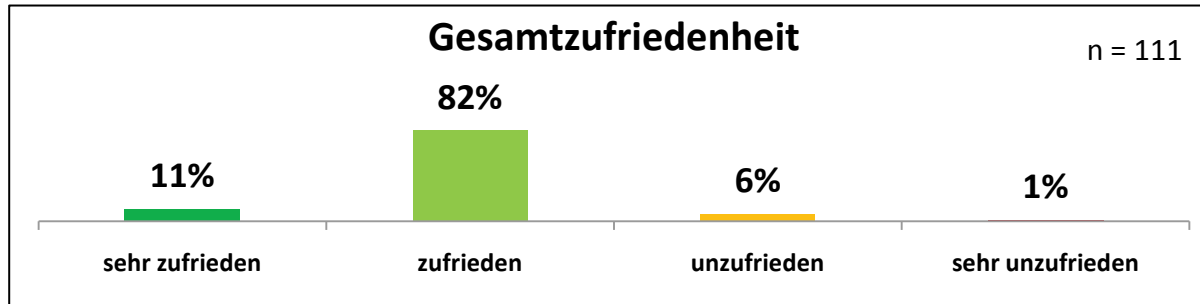


- Der **Anteil** von **Full-Service-Leasingkunden** im Werkstattgeschäft macht **18%** aus.
- 82% der Werkstattkunden sind normale Kunde.

- Non-Captive (46%) Leasinggesellschaften haben nahezu den gleiche Anteil am Werkstattgeschäft wie Captive Leasinggesellschaften (54%).

3. Zufriedenheit mit dem Werkstattgeschäft

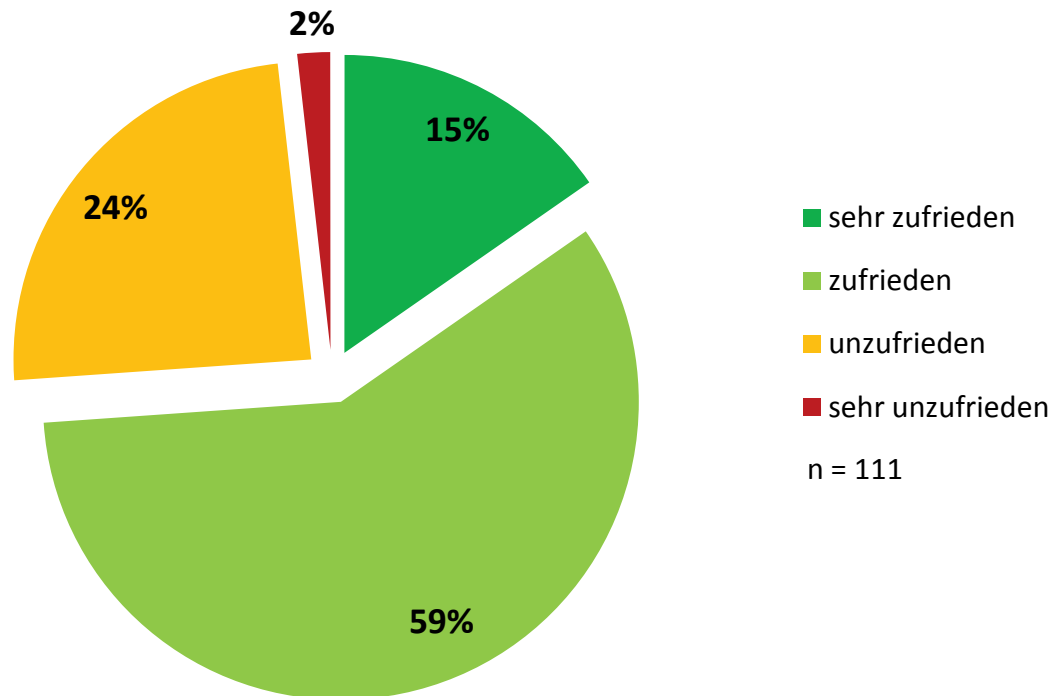
3.1 Werkstattgeschäft: Gesamtzufriedenheit, Auslastung, Ertrag und Kundenbindung



- Die Autohäuser sind mit Ihrem Werkstattgeschäft eher zufrieden (82%) bis sehr zufrieden (11%).
- Die Werkstattauslastung wird ebenfalls als zufrieden (73%) bis sehr zufrieden (15%) bewertet.
- Beim Werkstattertrag zeigt sich mit 28% eine leichte Unzufriedenheit.
- Die Kundentreue im Werkstattgeschäft wird ebenfalls eher zufrieden (68%) bis sehr zufrieden (17%) bewertet.

3. Zufriedenheit mit dem Werkstattgeschäft

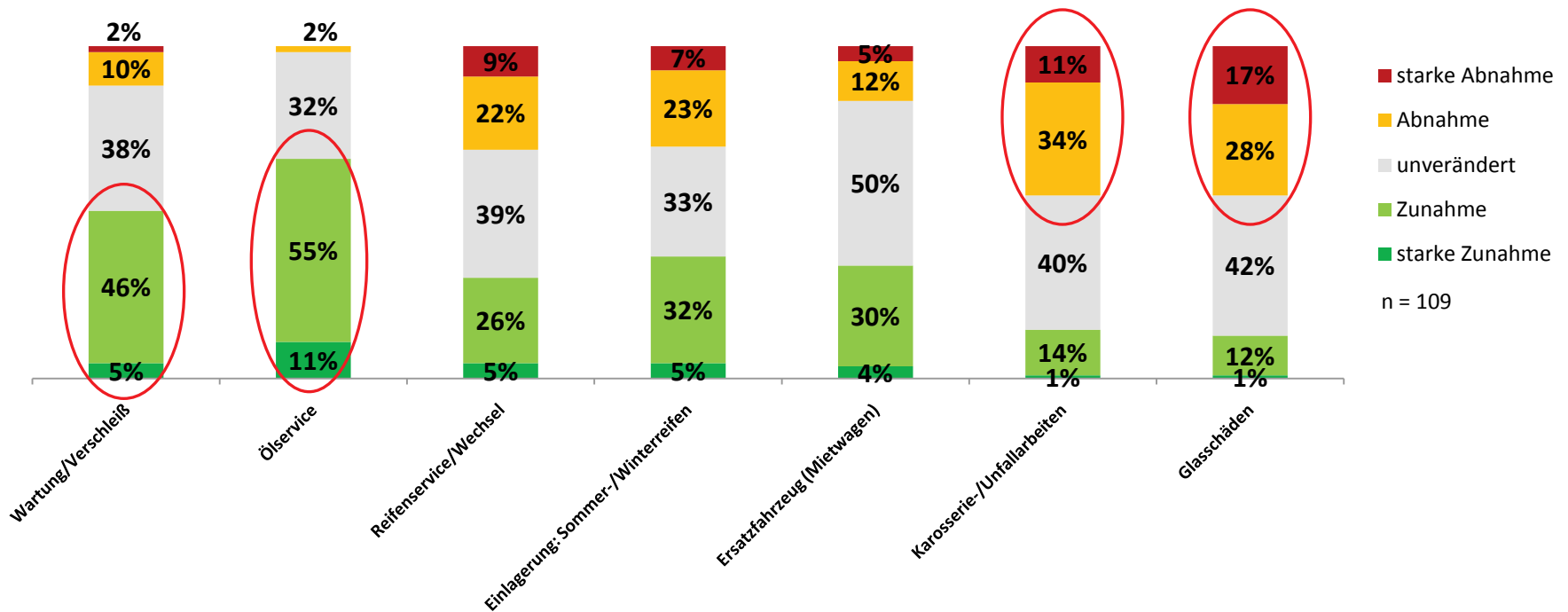
3.2 Akzeptanz All-Inklusive-Angebote



- Die Vertragswerkstätten bzw. Autohäuser sind zu 75% zufrieden bzw. sehr zufrieden mit den All-Inklusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft.
- Eine Unzufriedenheit mit den Angeboten ist bei ca. ¼ der Befragten festzustellen.

4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

4.1 Werkstattdienstleistungen

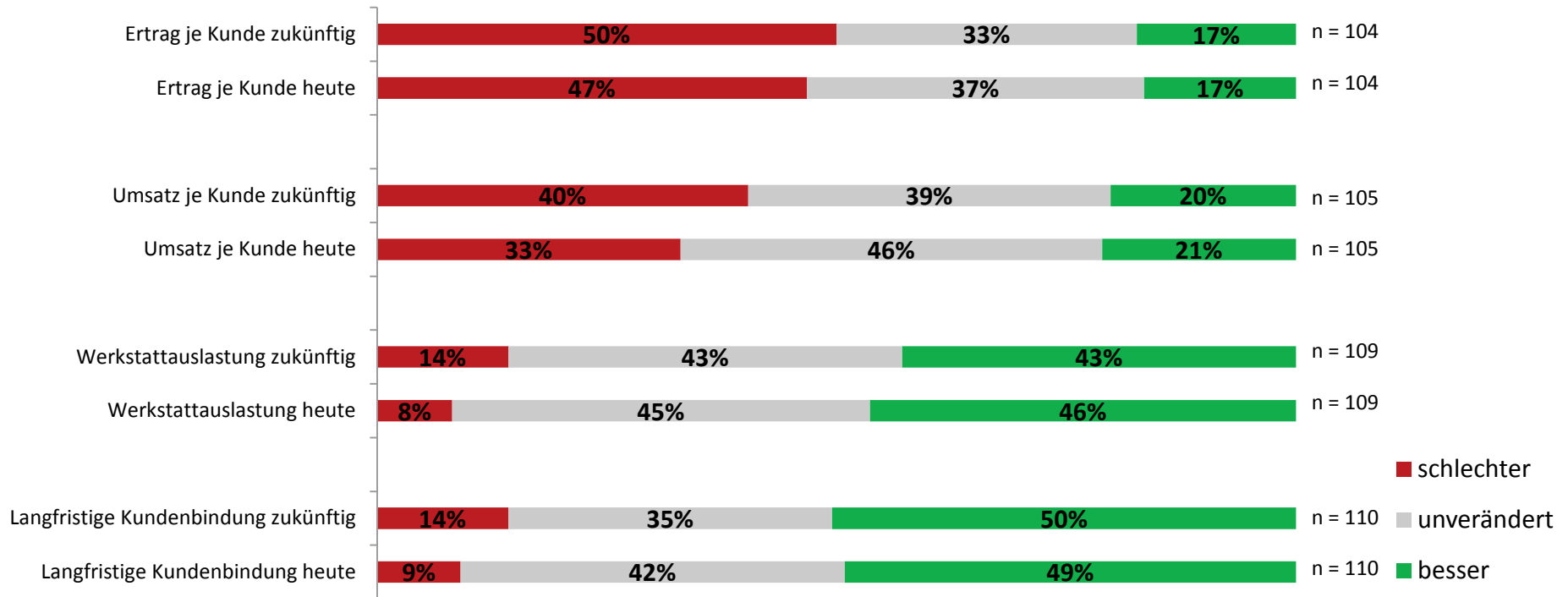


- Die Service-Leistungen Wartung/Verschleiß und Ölservice haben sich durch die All-Inklusive-Angebote im Werkstattgeschäft verstärkt.
- Karosseriearbeiten und Reparaturen von Glasschäden haben eher abgenommen bzw. sind unverändert geblieben.

Anmerkung: Die nachstehenden Ergebnisse ab Punkt 4 beziehen sich ausschließlich auf das Werkstatt-Service-Geschäft von Leasingfahrzeugen mit Full-Service Vertrag.

4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

4.2 Auswirkungen All-Inklusive-Angebote

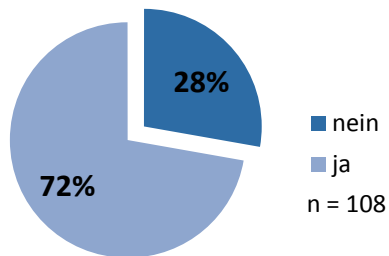


- Die Kundenbindung und Werkstattauslastung wird durch die All-Inklusive-Angebote heute und zukünftig jeweils mit ca. 50% als besser bewertet.
- Der Umsatz und besonders der Ertrag wird von den Befragten in Bezug auf die All-Inklusive-Angebote heute und zukünftig als schlechter eingestuft.

4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

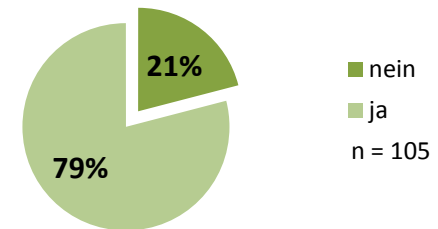
4.3 Preisnachlass auf Teile, Zubehör und Arbeitsstunden

Gewähren Sie einen Nachlass für **Captive LG**?

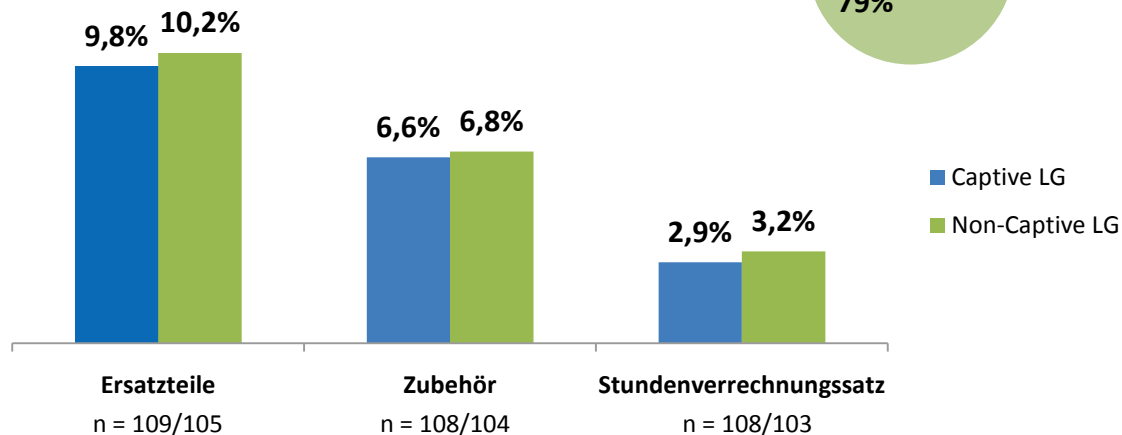


■ nein
■ ja
n = 108

Gewähren Sie einen Nachlass für **Non-Captive LG**?



■ nein
■ ja
n = 105



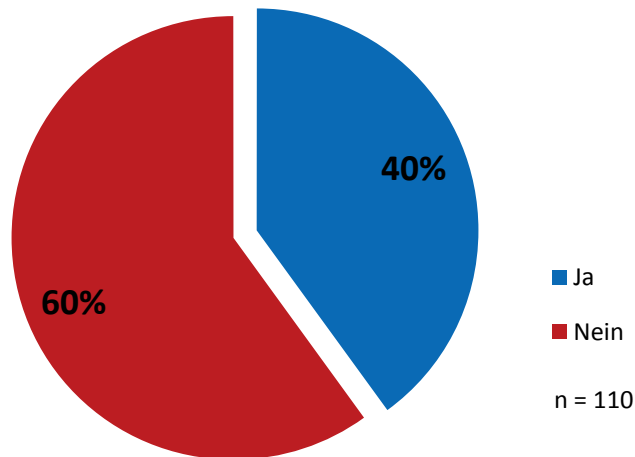
➤ Der gewährte Preisnachlass der Vertragswerkstätten an die Leasinggesellschaften setzt sich durchschnittlich wie folgt zusammen:

- **Ersatzteile (10%), Zubehör (6,7%) und Stundenverrechnungssatz (3%).**

➤ **Captive und Non-Captive** Leasinggesellschaften erhalten im Mittel fast den **selben Preisnachlass**.

4.4 Beteiligung an den Hersteller-Service-Aktionen

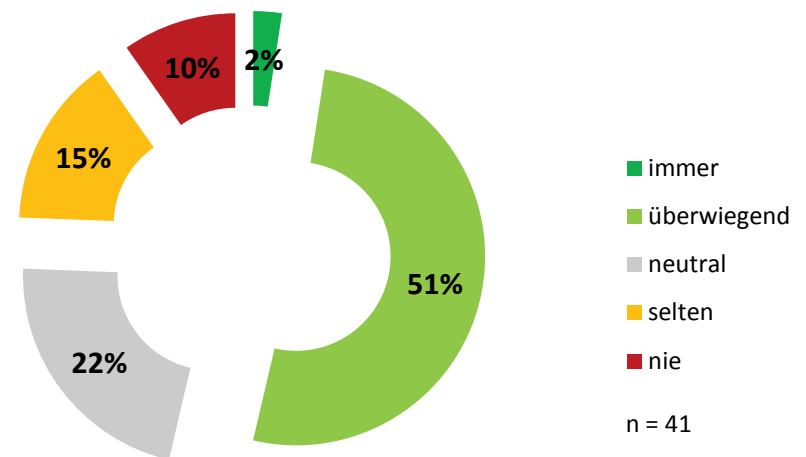
Beteiligung der Autohäuser...



...wenn ja, liegt die **Beteiligung** an den Hersteller-Service-Aktionen im Mittel bei **32%** (n = 40)

- 40% der Autohäuser beteiligen sich mit durchschnittlich **32%** an den Hersteller-Service-Aktionen.

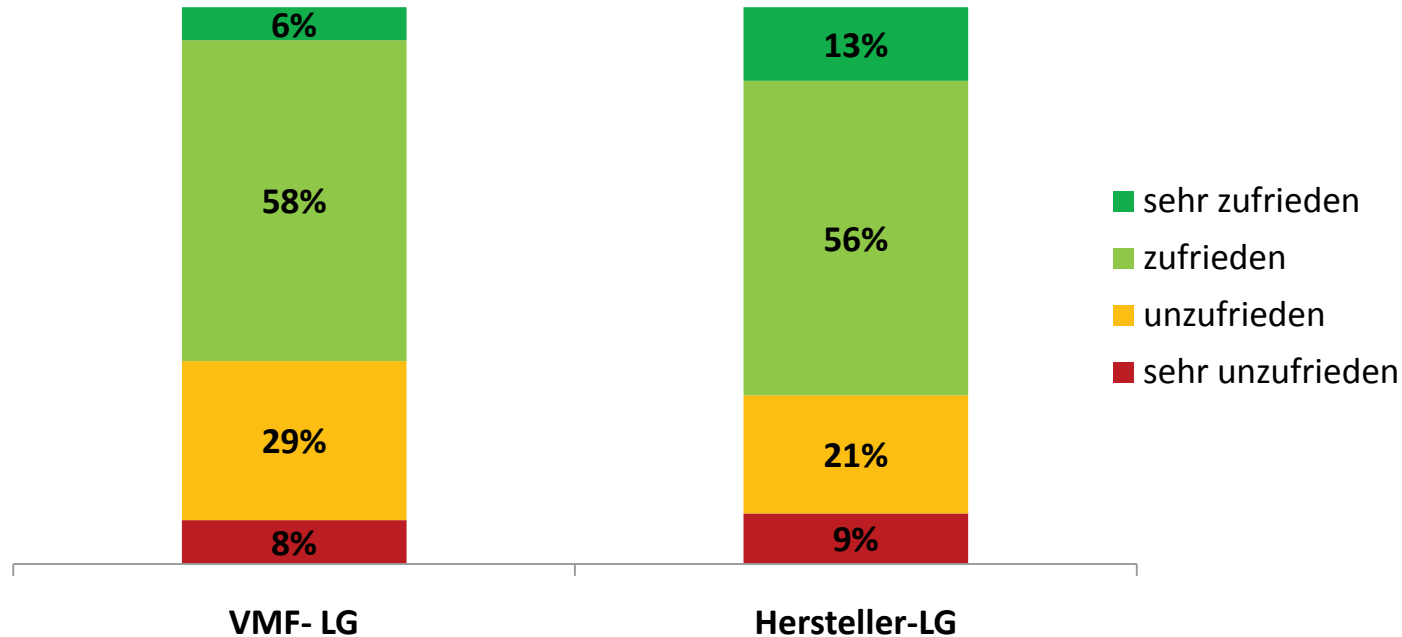
Findet eine Beteiligung an den Hersteller-Service-Aktionen Ihre Zustimmung?



- Über 50% der Befragten stimmen überwiegend einer Beteiligung an den Service-Aktionen der Hersteller zu.
- ¼ der Befragten stimmen nur selten bzw. nie zu

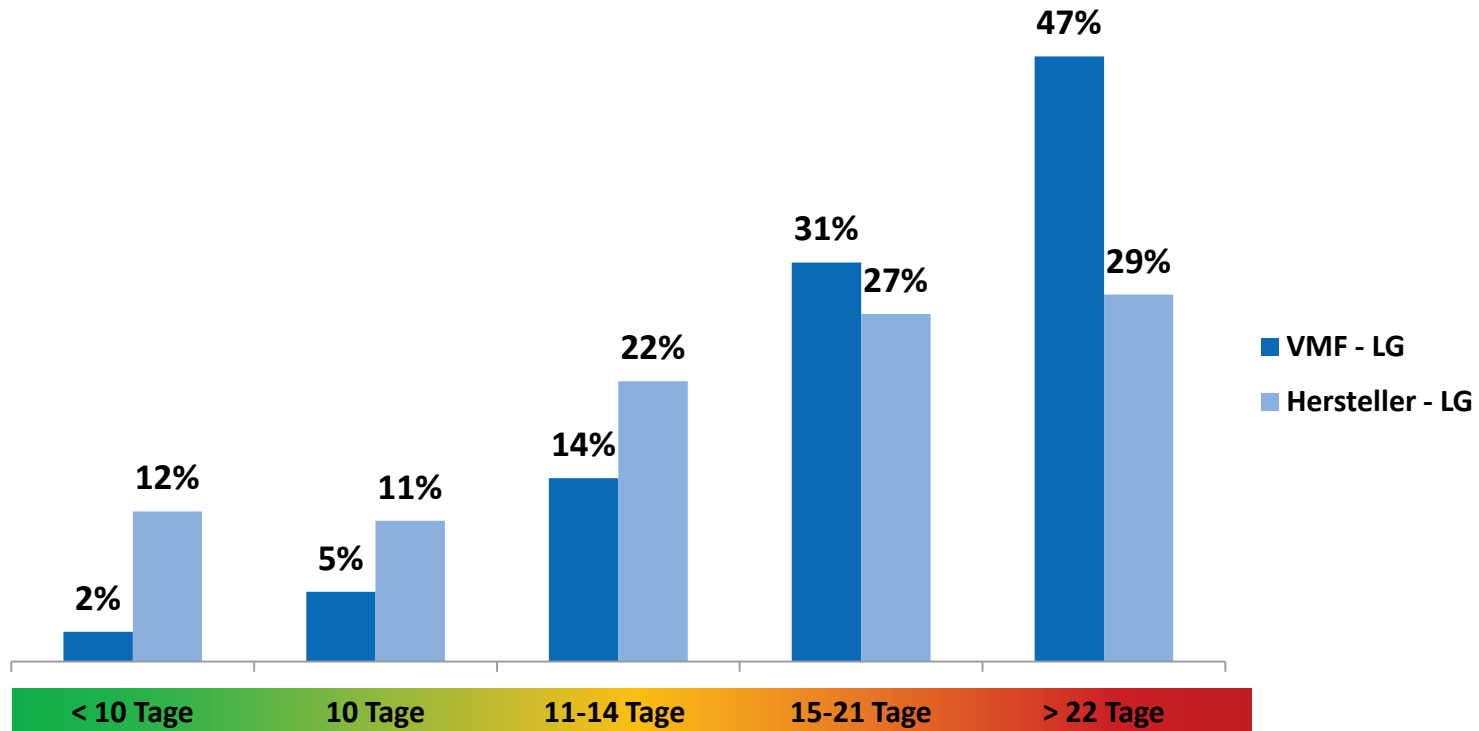
4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

4.5 Zufriedenheit mit den Leasinggesellschaften



- Die Vertragswerkstätten sind mit den Captive-Leasinggesellschaften nur unmerklich zufriedener als mit den freien Leasinggesellschaften, die im VMF Mitglied sind.
- Grundsätzlich ist die **Zufriedenheit** bei beiden Leasinggeberkategorien **recht hoch**.

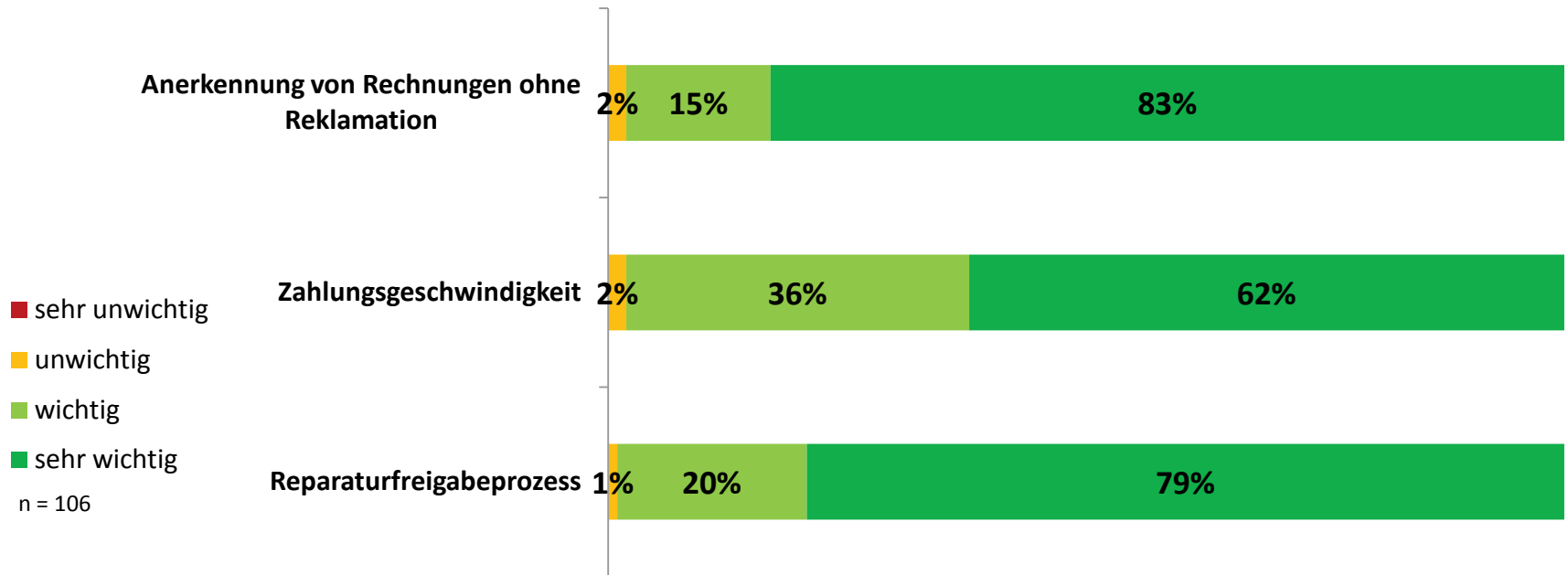
4.6 Zahlungsverhalten der Leasinggesellschaften



- VMF-Mitglieds Leasinggesellschaften haben im Bereich >15 Tagen gegenüber den Hersteller-Leasinggesellschaften ein etwas längeres Zahlungsverhalten.
- Im Bereich <10 Tagen sind die VMF-Leasinggesellschaften hingegen besser vertreten als die Captive-Leasinggesellschaften.
- Die Mehrheit der Leasinggesellschaften brauchen mehr als 22 Tagen um Ihre Rechnungen zu begleichen.

4. Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

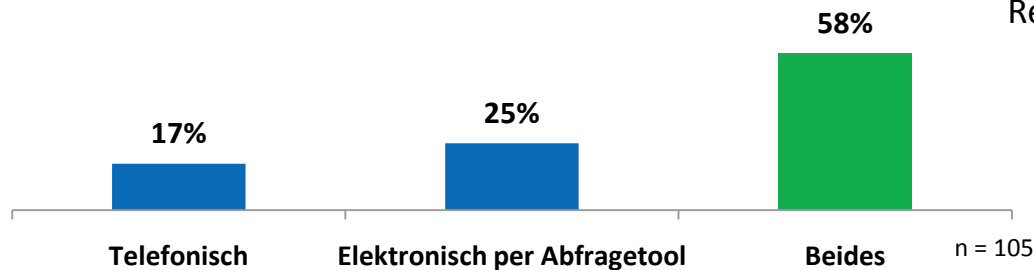
4.7 Wichtige Faktoren zur Zusammenarbeit



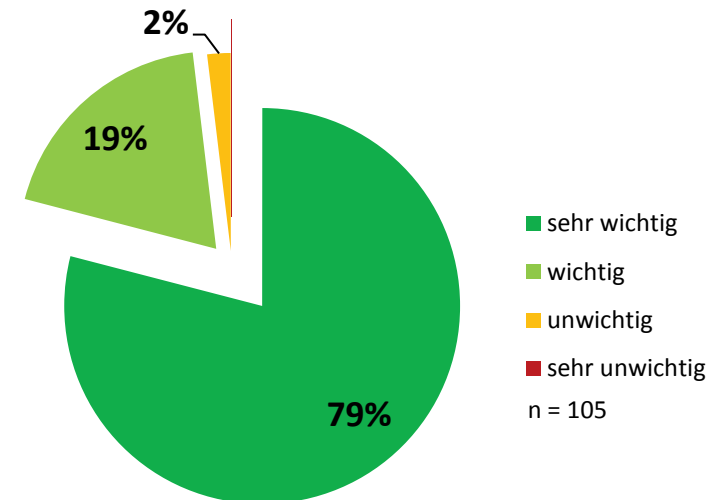
- Der Reparaturfreigabeprozess und die Anerkennung von Rechnungen ohne Reklamation werden mit rund **80%** als **sehr wichtig** bewertet.
- Die **Zahlungsgeschwindigkeit** wird mit wichtig (36%) bis **sehr wichtig (62%)** beurteilt.
- Insgesamt werden alle drei Faktoren der Zusammenarbeit mit über **95%** als (sehr) wichtig eingestuft .

4.8 Reparaturfreigabe / Zahlungsgeschwindigkeit

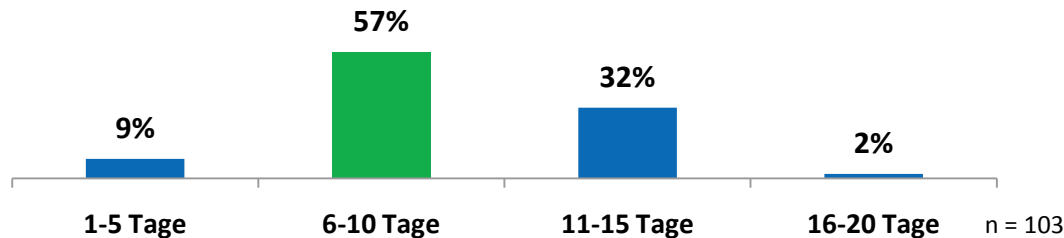
Art der Reparaturfreigabe



Wie wichtig ist Ihnen ein Wegfall von nachträglichen Reklamationen von Werkstattrechnungen?



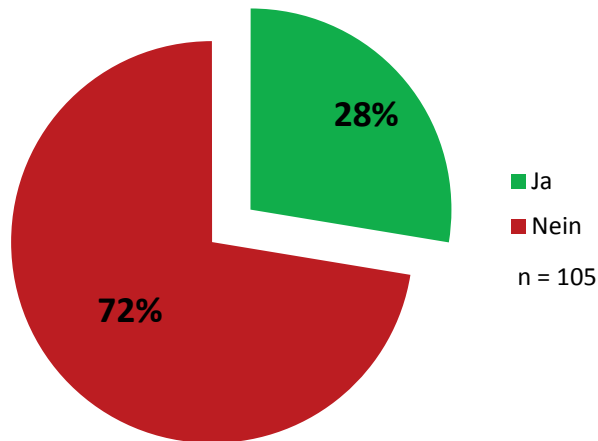
gewünschte Zahlungsgeschwindigkeit



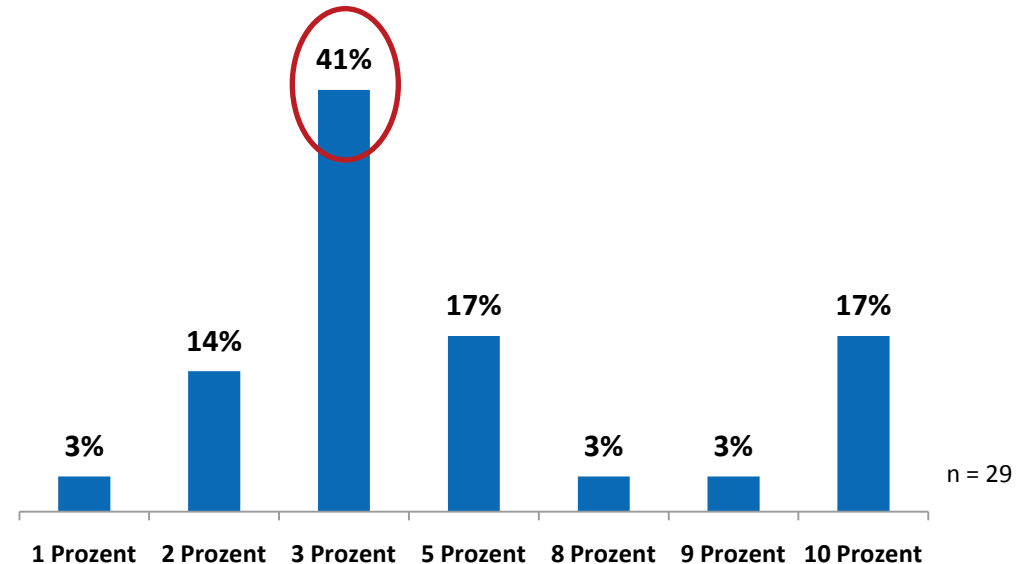
- Die **Mehrheit** (fast 60%) möchte **telefonisch** und per elektronischem **Abfrage-Tool** über die Reparaturfreigabe informiert werden.
- Die **gewünschte Zahlungsgeschwindigkeit** zur Begleichungen von Werkstattrechnungen soll zu 57% innerhalb von **6-10 Tagen** erfolgen.
- Einen **Wegfall** von **Werkstatt-Reklamationsrechnungen** empfinden fast **80%** als sehr wichtig.

4.9 Wegfall von Reklamationsrechnungen

Bereitschaft einen Prozentanteil von der Rechnungssumme für den Wegfall von Reklamationen von Werkstattrechnungen abzugeben



Wenn ja, was wäre es Ihnen in Prozent von der Rechnungssumme wert?



- Die **Bereitschaft** einen Prozentanteil der Rechnungssumme für den Wegfall von Reklamationen der Werkstattrechnungen abzugeben liegt bei **28%**.
- **72%** sind **nicht bereit** für dieses Leistungsversprechen extra zu zahlen.
- Der Wegfall von Werkstatt-Reklamationsrechnungen, gemessen am Wert der Rechnung, wird im Durchschnitt mit 4,7% angegeben. Die größte Gewichtung liegt mit 41% auf einem **Zugeständnis** von **3%** der **Rechnungssumme**.

5. Fazit

5.1 Zusammenfassung

- $\frac{3}{4}$ der befragten Vertragswerkstätten sind mit den aktuellen All-Inklusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft einverstanden. Eine Unzufriedenheit ist bei $\frac{1}{4}$ der Befragten festzustellen.
 - Eine Verbesserung des Werkstattgeschäfts durch All-Inklusive-Angebote sehen ca. 50% der Befragten.
 - Für die Zukunft wird jedoch nicht davon ausgegangen, dass sich durch diese Angebote der Hersteller das Werkstattgeschäft verbessert.
 - Die Kundenbindung im Werkstattgeschäft ist insgesamt zufriedenstellend.
 - Die Ertragssituation je Kunde im Werkstattgeschäft wird von 50% der Befragten heute und zukünftig als mittelmäßig bis schlecht bewertet.
 - Ein Wegfall von nachträglichen Reklamationen von Werkstattrechnungen ist den Vertragswerkstätten (30%), die bereit sind für diese Leistung zu zahlen, ca. 3 - 5% von der Rechnungssumme wert. 70% der Werkstätten sind nicht dazu bereit.
 - Die Gesamtzufriedenheit der Vertragswerkstätten mit dem Werkstattgeschäft wird mit über 90% als zufrieden bis sehr zufrieden bewertet.
-

5.2 Ausblick

Die Vertragswerkstätten wünschen sich für die Zukunft...

- ...insgesamt eine bessere Erreichbarkeit der Leasinggesellschaften.
- ...fest zugewiesene Ansprechpartner und Mitteilung über neue Ansprechpartner.
- ...einen Ausbau der Zusammenarbeit (Prozessverbesserung).
- ...keine Verzögerung bei der Zahlung von Werkstattrechnungen sowie eine Verbesserung der Zahlungsgeschwindigkeit, idealerweise innerhalb von 6-10 Tagen.
- ...eine Verringerung der Reklamationen von Werkstattrechnungen sowie eine schnelle Begleichung von Reklamationszahlungen.
- ...dass die Beteiligung der Vertragswerkstätten an den Hersteller-Service-Aktionen verringert wird.
- ...einen besseren Umsatz und Ertrag je Kunde.
- ...eine Überarbeitung/Verbesserung der Online-Tools (exakte Auftragsbeschreibung).
- ...dass die Reparaturfreigabe am besten telefonisch und per Online-Abfrage-Tool durchgeführt wird.