GROSSKUNDEN-LEISTUNGSZENTRUM

»Vertrauen aufbauen«

Die Auto Bach Unternehmensgruppe hat sich für die Zukunft aufgestellt und ihr Großkundengeschäft im Rhein-Main-Gebiet gestärkt.

KURZFASSUNG

Im zentralen Großkundenleistungszentrum ist das 20-köpfige Team besonders beim Thema Leasingrückläufer gefragt. Die Rücknahmekosten konnten bereits fast halbiert werden. Auch die Mitarbeiterqualifizierung wird bei der Auto Bach Gruppe großgeschrieben.

Eingebettet im Rhein-Main-Gebiet hat Gesellschafter und Geschäftsführer Wolfgang Bach innerhalb der Auto Bach Gruppe in den letzten Jahren ein zentrales Großkunden-Leistungszentrum aufgebaut.

Das aus 20 Spezialisten bestehende Team des „Bach Business Center“ am Standort Bad Homburg weiß, worauf es den Großabnehmern und Fuhrparkbesitzern ankommt. „Wir wollen, dass sich unsere Geschäftskunden bei uns wohl fühlen“, erklärt Bernd Ley, Leiter des Großkunden-Leistungszentrums bei Auto Bach, mit Nachdruck. Punkten könne man alleine mit Leistung und Qualität.

Und so kümmern sich die zertifizierten Mitarbeiter im Hochtaunus in der Nähe von Frankfurt am Main ausschließlich um das professionelle Großabnehmergeschäft der Marken VW, Skoda, Audi und VW Nutzfahrzeuge sowie die aktuell 250 Kunden. Geleitet wird das Team hierbei von Wolfgang Bach sowie dem Gesamtverkaufsleiter für Großkunden, Bernd Ley. Im letzten Jahr konnte im Großkunden-Leistungszentrum dadurch ein Umsatz von rund 51 Mio. Euro erwirtschaftet werden.

Zuwachs an Gewerbetreibenden

Das Geschäft mit den mittelständischen und kleinen Gewerbetreibenden ist hierbei allerdings noch nicht mit eingeschlossen, da dies in den Einzelkundenbereich integriert ist. „Auch dieser Geschäftszweig hat bei uns regen Zulauf und zählt zu einem stark wachsenden Geschäftsfeld. Dort haben wir zudem eine ähnlich große Empfehlungsrate wie beim Großabnehmergeschäft“, berichtet Ley stolz. Das sei auch kein Wunder, denn im Rhein-Main-Gebiet gäbe es noch großes Potenzial bei den kleinen Unternehmern. „Wegen des starken Zuwachses wurde deshalb extra ein Nutzfahrzeugspezialist für das Großkundensegment im Team implementiert, sodass die Beratungsqualität gesteigert werden kann“, so Ley.

Professionelle Unterstützung

Bei der Auto Bach Gruppe stehen allerdings nicht alleine Beratung und Verkauf im Fokus. „Unterstützt werden die Kunden zudem bei allen Arbeitsabläufen rund um den Fuhrpark mit Serviceleistungen. Diese reichen von der Fuhrparkanalyse, über effiziente Lösungen bis hin zur professionellen Unterstützung bei Halterpflichten“, so Ley. Ein zentraler Ansprechpartner kümmere sich dabei um die Belange der Kunden. Ley: „Durch die Teambildung in unserem Vertrieb werden die Kunden zudem auch im Vertretungsfall optimal betreut.“ Zusätzlich können Großabnehmer eine separate Terminsteuerung sowie zwei exklusive Serviceberater in Anspruch nehmen.

Fokus auf Leasingrückläufern

Am häufigsten würden sich die Großabnehmer laut Ley allerdings mit dem The-

Am Standort Bad Homburg hat man innerhalb der Auto Bach Unternehmensgruppe ein zentrales Großkundenleistungszentrum aufgebaut. Im letzten Jahr wurde ein Umsatz von rund 51 Mio. Euro erwirtschaftet.

Fotos: Daniela Kohnen/AUTOHAUS

Auch das Geschäft mit den kleinen und mittelständischen Gewerbekunden im Rhein-Main Gebiet birgt für das Bach Business Center noch großes Potenzial.

Beim sensiblen Thema Leasingrückläufer konnte das 20-köpfige Team die Kosten für die Großkunden fast halbieren und den Branchendurchschnitt deutlich unterschreiten.

Bernd Ley, Leiter des Großkunden-Leistungszentrums bei Auto Bach: „Bei uns hat die Aus- und Weiterbildung eine hohe Priorität. Wir ermitteln die Stärken jedes Mitarbeiters, um das gesamte Team weiterzuentwickeln."

ma Leasingrückläufer beschäftigen. Ley: „Denn hierbei zeigt sich, was das Fahrzeug am Ende auch wirklich gekostet hat. Deshalb ist es unser erklärtes Ziel, für jeden Kunden eine vollständige Transparenz zu schaffen." Ohne Frage sei die Rückgabe von Leasingfahrzeugen bei den Kunden ein sehr sensibles Thema. „Vertrauen aufzubauen ist hier das zentrale Ziel", weiß Ley aus eigener Erfahrung. Das Entscheidende sei, ein partnerschaftliches Verhältnis zu gewährleisten.

„Deshalb sind wir auch stolz darauf, diesen Prozess durch ausgebildete Mitarbeiter abbilden zu können, die sich auf die Besonderheiten der Abwicklung spezialisiert haben", so Ley. Von der Terminsteuerung, über die Bewertung bis hin zur Vermarktung haben sich die Rücknahmestandards bei Auto Bach dadurch auf einem hohen Niveau etabliert. Mithilfe des optimierten Rücknahmeprozesses konnten die Kosten für die Großkunden inzwischen fast halbiert werden und liegen nun deutlich unter dem Branchendurchschnitt. Dies ergibt sich laut Ley aus unabhängigen Studien der Fachpresse der vergangenen Jahre. „Wir gehen das Thema einfach offen an und erzeugen durch zuverlässige Verbindlichkeit Vertrauen beim Kunden."

Ressource Mitarbeiter

Bei der Auto Bach Gruppe setzt man sich allerdings nicht nur mit den Kundenwünschen, sondern auch mit den Bedürfnissen der Mitarbeiter ernsthaft auseinander. „Die Aus- und Weiterbildung hat bei uns eine hohe Priorität", erklärt der Leiter des Großkundenzentrums und erläutert weiter: „Wir ermitteln die Stärken jedes Mitarbeiters und investieren gezielt in die dafür erforderlichen Schulungen, um das gesamte Team weiterzuentwickeln und zu verbessern." Das betreffe nicht alleine die zertifizierten Fuhrparkmanagement-Berater, sondern auch die Mitarbeiter des Back Office und der Disposition.

Gleichzeitig habe man bestimmte Themen wie die Auslieferungskoordination komplett ins Back Office verlagert, welches in naher Zukunft noch durch Vertriebsassistenten im Innendienst ergänzt werden solle. Ley: „So geben wir unseren Beratern die Möglichkeit, sich komplett auf die Kundenbetreuung, Fahrzeugabwicklung, Auswertung und Akquise zu konzentrieren."

Mobilität der Zukunft

Auch Markttrends wie alternative Antriebstechniken steht die Auto Bach Gruppe offen gegenüber. Dabei gelte es, die Dienstwagennutzer individuell mit den Fahrzeugen vertraut zu machen. „Im Rahmen von kundenspezifischen Roadshows sowie der betriebseigenen Testwagenflotte können Großkunden den Audi A3 e-tron oder VW Golf GTE live erleben und sich ein eigenes Bild von den umweltfreundlichen Fahrzeugen machen", so Ley.

Für die Zukunft möchte man das Großabnehmergeschäft auf einer gesunden Basis weiter wachsen lassen. „Unser Ziel für die kommenden Monate ist die weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit und die Forcierung der Marken Audi, VW, Skoda und VW Nutzfahrzeuge. Zudem möchten wir uns im Rhein-Main-Gebiet in den nächsten Jahren an der Spitze der Großkundenleistungszentren etablieren", erklärt Ley abschließend.

Daniela Kohnen ■

AUTO BACH

Mit elf Betrieben zählt die Auto Bach Unternehmensgruppe zu einer der größten Automobilgruppen im erweiterten Rhein-Main-Gebiet. Das Portfolio des Familienunternehmens erstreckt sich von den Marken VW, VW Nutzfahrzeuge, Audi, Skoda und Porsche bis zum Lamborghini Service und Bentley.

Seit 1985 ist der Standort Bad Homburg ein Teil der Unternehmensgruppe. Dort hat sich in den letzten Jahren das zentrale Großkundenleistungszentrum etabliert.