



Eine Drehscheibe für das Großabnehmergeschäft: Das VW-Gebäude des Auto Zentrum Nürnberg Feser in der Heisterstraße in Nürnberg.

# „Die Mischung macht’s“

**FLOTTENGESCHÄFT** – Sechs Leistungszentren und 22 zertifizierte Fuhrparkmanagementberater sorgen bei der Feser-Graf-Gruppe für ein professionelles Großabnehmergeschäft. In der Praxis baut man auf eine breite Fächerung zwischen kleinen, mittleren und großen Fuhrparks. VON DANIELA KOHNEN

## LESEN SIE HIER...

... zu welchem Anteil die einzelnen Flotten-  
größen von der Unternehmensgruppe betreut  
werden, welche Servicepakete am besten  
laufen und vor welchen Herausforderungen  
die zertifizierten Fuhrparkmanagementberater  
jeden Tag stehen.

**E**in erfolgreiches Flottengeschäft zu führen, erfordert nicht nur eine kontinuierliche Akquise und Kundenbindung, sondern neben einer beständigen Prüfung und Verbesserung der Qualität auch eine kluge Auswahl der Flottengrößen.

Die Feser-Graf-Gruppe hat ihr Großabnehmergeschäft bereits vor 15 Jahren professionalisiert und betreibt dies sehr erfolgreich. „Im letzten Jahr haben wir insgesamt 6.277 Fahrzeuge an Flottenkunden verkauft. Deutschlandweit können wir auf rund 1.150 Großabnehmer zurückgreifen. In unserem Marktverantwortungsgebiet im Großraum Nürnberg haben wir eine Marktausschöpfung von über 80 Prozent“, erläutert Markus Kugler, Geschäftsführer des Auto Zentrum Nürnberg Feser.

So werden 500 Großabnehmer mit dem Status „Zentraler Betreuungspartner“ (ZBP) regelmäßig aktiv bedient. „Der ZBP ermöglicht es uns, die Interes-

sen der Kunden gegenüber den Herstellern zu vertreten“, so Kugler.

## Größe der Flotten

„Insgesamt verkaufen wir rund 50 Prozent unserer Fahrzeuge an Großabnehmer mit einer Flottengröße von mehr als hundert Fahrzeugen“, erklärt der Geschäftsführer. „Aber für ein gesundes Unternehmen ist besonders eine Vielfalt der Fuhrparkgrößen wichtig. Die richtige Mischung macht’s. Denn das sorgt für Beständigkeit“, ergänzt Peter Hornig, Großkundenverkaufsleiter der Feser-Graf-Gruppe.

Aus diesem Grunde habe man das Großabnehmergeschäft innerhalb der Feser-Graf-Gruppe sehr breit aufgestellt und nach kleinen, mittleren und großen Fuhrparks gefächert. Dabei würden 20 Prozent der Fahrzeuge an mittlere und 30 Prozent an kleinere Fuhrparks gehen. Bei einer einseitigen Ausrichtung könne ein Unternehmen hingegen schnell Volumen- und Personalprobleme bekommen, da die Grundaustattung damit nicht mehr gesichert sei.

## Komplexe Aufgaben für Fuhrparkmanagementberater

Innerhalb der Feser-Graf-Gruppe beschäftigen sich 22 zertifizierte Fuhrparkmanagementberater ausschließlich mit

dem Geschäftsbereich. Zudem besitzt die Unternehmensgruppe an sechs der insgesamt elf Standorte zusätzlich ein Großkundenleistungszentrum für die Marken VW und Audi. Da für Skoda und Seat derzeit noch kein eigener Großkundenleistungsstandard existiert, werden die Marken Skoda und Seat in den meisten dieser Zentren mit abgewickelt.

Kugler: „Bei uns ist der Fuhrparkmanagementberater immer präsent und für die Flottenkunden der erste Ansprechpartner – von der Ausschreibung, über die Auslieferung bis hin zur Pkw-Rückgabe.“ Damit werde dieser in jeden Prozessschritt mit einbezogen, um eine optimale Kundenbindung zu schaffen. „Unsere zer-

## FAZIT

1. Im Großraum Nürnberg hat die Unternehmensgruppe im Großabnehmergeschäft eine Marktausschöpfung von über 80 Prozent.
2. Rund 500 Großabnehmer werden regelmäßig jedes Jahr aktiv bedient.
3. 50 Prozent der Fahrzeuge werden im Flottengeschäft an Großkunden verkauft.
4. Für ein gesundes Unternehmen ist eine Vielfalt der Flottengrößen wichtig.
5. Die Aufgaben der Großkundenberater reichen weit über den Vertrieb hinaus.



1 tifizierten Fuhrparkmanagementberater sind somit für weit mehr als nur den Vertrieb zuständig. Zudem müssen sie alle Themenfelder gleichzeitig spielen können“, bilanziert Hornig.

Eine zusätzliche Herausforderung bestehe darin, dass die Fuhrparkmanagementberater alle Marken abbilden und die Fuhrparkleiter, Geschäftsführer oder Dienstwagenfahrer innerhalb dieses Spektrums auch kompetent beraten können müssen. „Auch das Umfeld der rechtlichen Bestimmungen müssen sie beherrschen“, weiß Hornig.

Und Kugler ergänzt: „Ein weiteres Thema ist das der CO<sub>2</sub>-Bilanz. Die Kunden sprechen dieses mittlerweile vermehrt an.“ Denn innerhalb der Unternehmen gäbe es eine immer stärkere Tendenz, Fahrzeuge lediglich bis zu einem bestimmten CO<sub>2</sub>-Wert in die Ausschreibungen zu nehmen. „Auch hier gilt es, die passenden Informationen und Angebote bereit zu halten und jedem Kunden eine individuell auf ihn abgestimmte Palette an Fahrzeugen anzubieten“, erklärt der Geschäftsführer. „Aktuell erzielen wir beispielsweise sehr gute Erfolge mit den Audi Ultramodellen. Und auch die Blue Motion Modelle von VW sowie die Green Line Modelle von Skoda und Ecomotive von Seat laufen gut.“

### Marktführer bei Servicepaketen

„Sehr wichtig für unser Geschäft sind zudem die Servicepakete“, sagt Hornig und spricht damit ein weiteres Themenfeld an. „Darüber binden wir die Fuhrparkleiter, Geschäftsführer und Dienstwagenfahrer an unser Autohaus.“ Für diese wären besonders die transparenten Kosten und der geringere Arbeitsaufwand von Vorteil. Und Kugler ergänzt: „Laut einer aktuellen

Auswertung unserer Unternehmensgruppe nehmen 74 Prozent unserer Großkunden Servicepakete für Wartung und Verschleiß in Anspruch. Beim Reifenersatz liegt der Anteil bei 46 Prozent. Damit sind wir bei unserem Dienstleistungspartner, der VW Leasing, führend.“

### Eigene Großkundendisposition

Da die Prozesse innerhalb eines Fuhrparks immer komplexer werden, nehmen laut Hornig 75 Prozent der Flottenkunden zusätzlich Fuhrparkmanagement-Dienstleistungen in Anspruch. „Auch kleinere Fuhrparks haben die Bedeutung dieser Leistungen mittlerweile erkannt und sind bereit, hier zu investieren“, erklärt der Geschäftsführer.

Um die Fuhrparkmanagementberater bei ihren Aufgaben zu unterstützen, hat man 2011 am größten Standort der Feser-Graf-Gruppe, dem Auto Zentrum Nürnberg Feser, eine eigene Großkundendisposition mit sechs Mitarbeitern geschaffen, die im Jahr über 3.500 Fahrzeuge zuteilt. „Diese Spezialisierung treiben wir bewusst voran, um die Prozesse noch effektiver ablaufen zu lassen. Zudem können wir so auch die Kundenwünsche über die Marken hinweg bündeln“, erläutert Kugler.

Und das Großabnehmergeschäft soll noch weiter ausgebaut werden. „Hierzu sind weitere Standorte in der Metropolregion Nürnberg geplant“, erklärt Kugler die weitere Zukunftsstrategie. „Zudem wollen wir die Marken Seat und Skoda stärker etablieren. Dort besteht großes Potenzial, denn die Anschaffungs- und Unterhaltskosten dieser Marken werden für Fuhrparks immer attraktiver. Hier sehen wir für uns zusätzliche Expansionsmöglichkeiten“, erklärt er abschließend. ■



2 1 Eine andere Dimension: Die Dialogannahme in Nürnberg besitzt zehn Hebebühnen und wird von allen Kundengruppen genutzt. 2 Beschäftigen sich intensiv mit dem Großkundengeschäft: Geschäftsführer Markus Kugler des Auto Zentrum Nürnberg Feser (rechts) und Großkundenverkaufsleiter Peter Hornig der Feser-Graf-Gruppe

### DIE FESER-GRAF-GRUPPE

Die aus einem Familienunternehmen hervorgegangene Feser-Graf-Gruppe vertritt im Großraum Nürnberg und in Bernburg die Marken VW, Audi, Skoda, Seat, Suzuki, VW Nutzfahrzeuge und Lamborghini sowie einen Porsche-Servicebetrieb. An sechs der insgesamt elf Standorte mit 28 Betrieben befindet sich zusätzlich ein Großkundenleistungszentrum.

Die seit dem Jahr 2000 bestehende Unternehmensgruppe beschäftigt insgesamt 1.650 Mitarbeiter. Davon sind rund 50 Mitarbeiter im Großkundenverkauf tätig – 22 als zertifizierte Fuhrparkmanagementberater und 28 im Großkunden-Back-Office.

Der Umsatz der gesamten Unternehmensgruppe belief sich 2013 auf eine Mrd. Euro. Im Großkundengeschäft konnten im letzten Jahr 263 Mio. Euro erzielt und 6.277 Fahrzeuge abgesetzt werden. Der Gesamtabsatz betrug 48.417 Pkw – davon wurden 20.910 Einheiten als Neufahrzeuge und 27.507 Einheiten als Gebrauchtwagen vermarktet.