

**Erscheinungsdatum:** 14.04.2016  
**Rubrik:** Interview  
**Auflage:** 24.469  
**Reichweite:** 37.927

**Medienart:** Print  
**Medientyp:** Special Interest  
**Erscheinungsweise:** wöchentlich  
**Seite:** 42/43

**FLEET + SERVICE COMMUNITY**

## „Hohe Ansprüche erfüllen“

Die händler eigene Flottenservicegesellschaft namhafter VW-Betriebe bietet Flottenkunden Beratungs- und Serviceleistungen an. Die Händler können mithilfe von F + SC ihr Flottengeschäft aktivieren und professionalisieren.

Manfred Seinsburg sieht die maßgeschneiderten Konzepte für Flottenkunden als große Stärke der Servicegesellschaft.



Foto: F+SC - Matthias Jungfer PhotoDesign

**ZUR PERSON**

**Manfred Seinsburg (57)**

Seit 2011: F+SC-Geschäftsführer operatives Geschäft (COO)

2009 bis 2011: F+SC-Leiter operatives Geschäft

1986 bis 2008: ADAC-Versicherungen (verantwortlich für den stationären Vertrieb)

Jurist und Versicherungsfachwirt

**Redaktion: F + SC, was verbirgt sich hinter diesem Kürzel?**

Manfred Seinsburg: F+SC steht für „Fleetcar + Service Community“. Wir sind ein Netzwerk aus derzeit 75 Großkundenleistungszentren des VW-Konzerns. Eine Gruppe inhabergeführter Volkswagen-Betriebe gründete 2006 die F+SC als gemeinsames Unternehmen. Es ist die erste händler eigene Fuhrparkmanagementgesellschaft. Ich selbst bin seit 2011 Geschäftsführer der F+SC und war zuvor für das operative Geschäft der Gesellschaft verantwortlich.

**Welche Dienstleistungen bieten Sie an, und mit welchen Kundengruppen arbeiten Sie vorrangig zusammen?**

Uns ist es wichtig, unseren Kunden – ausschließlich gewerbliche übrigens – das gesamte Spektrum der Beratung für Fuhrparkbetreiber anbieten zu

können: von der Bestellung der Fahrzeuge über die Betreuung während der Laufzeit, inklusive Service, bis zur Wertung des Fahrzeugs. Der Kunde weiß: Ich habe einen direkten Ansprechpartner für alle Belange rund um den Fuhrpark. Um diesen Anspruch erfüllen zu können, durchlaufen die Kundenbetreuer, die in unseren Partnerbetrieben für die Flottenkunden zuständig sind, eine spezielle Ausbildung zum Fuhrparkserviceberater – und zwar sowohl im Service als auch im Verkauf. Wir zertifizieren sie extra dafür.

**Die Ansprüche vieler Kunden haben sich in den letzten Jahren verändert. Trifft das Ihrer Erfahrung nach auch auf den Flottenkunden zu?**

Ja. Wir erleben, dass der gewerbliche Kunde heutzutage einen festen An-

sprechpartner erwartet, der ihm in zunehmendem Maße Aufgaben abnimmt. Das bedeutet auch, dass der Kunde uns vertrauen können muss. Beispielsweise nimmt die Anzahl der rechtlichen Vorgaben, die ein Fuhrparkbetreiber erfüllen muss, stetig zu. Wir helfen ihm, gesetzliche Änderungen im Blick zu behalten, und leiten rechtzeitig Maßnahmen ein, die dafür notwendig sind.

**Was erwartet der Flottenkunde heute von einem Autohaus? Was ist ihm besonders wichtig?**

Der Kunde setzt voraus, dass er im Autohaus stabile Prozesse vorfindet und dass der Kfz-Betrieb ihn hinsichtlich Bürokratie und Berichtswesen entlastet. Unserer Erfahrung nach ist dafür ein persönlicher Ansprechpartner besonders wichtig. Der Flottenkunde weiß, dass er diesem vertrauen kann. Das ist die Basis jeder dauerhaften Kundenbeziehung – auch und gerade im Großkundengeschäft. Der Kunde wünscht sich eine individuelle Problemlösung und erhält diese bei uns – gewissermaßen den Maßanzug statt der Konfektionsware. Entsprechend versteht es sich von selbst, dass ein Autohaus dieses Vertrauen niemals missbrauchen sollte.

**Vielfältige Onlinetools und Apps erleichtern uns heute das Leben. Welche Rolle spielen sie im Flottengeschäft?**

Heutzutage sind mobile Applikationen im Flottenmanagement, mit denen der Betrieb die Nutzer betreuen kann, unverzichtbar. Für den Kunden bedeuten die Apps, dass er noch einfacher direkt mit dem persönlichen Ansprechpartner kommunizieren kann – etwa, um online Termine zu vereinbaren oder auch um nach einem Unfall unkompliziert einen Schaden zu melden.

**Wie muss sich ein Autohaus heute aufstellen, um ein erfolgreiches Flottengeschäft**

**betreiben zu können, und wie können Sie das Autohaus dabei unterstützen?**

Wichtig ist aus unserer Sicht eine hochprofessionelle Großkundenabteilung mit speziell ausgebildetem Personal für Vertrieb, Service und Logistik. Mit unserem Netzwerk helfen wir den Autohäusern, ihre Leistungsversprechen überregional einzuhalten. Ein Großkunde aus Kiel findet so am Bodensee die gleichen hohen Standards wie in seinem heimischen Autohaus. Darüber hinaus bieten wir für die Mitarbeiter eine spezielle Ausbildung zum zertifizierten Fuhrparkserviceberater an, um sie auf die Herausforderungen des Großkundengeschäfts vorzubereiten. Die Autohäuser profitieren zudem davon, dass das Netzwerk und unsere Leistungsstandards sie unterstützen. Dadurch können sie ihren Kunden alle Fragen zum Fuhrpark beantworten und ihre erfüllen.

**Welche Bedeutung haben die Flottenkunden für das Autohaus - abgesehen vom reinen Fahrzeugverkauf und dem Werkstattgeschäft? Kann der Autohausunternehmer mit diesen Kunden auch weitere Zusatzgeschäfte tätigen?**

Neben Verkauf und Service liegt das geschäftliche Hauptaugenmerk eines Kfz-Unternehmers auf dem Fuhrparkmanagement und der Fuhrparkverwaltung. Darunter fallen beispielsweise Kostenanalyse und Reporting für die Fuhrparkbetreiber, Organisation von Probefahrten, Fahrzeugauslieferungen, Organisation von Werkstattterminen, Ersatzfahrzeugen und Fahrzeugrückgabe sowie der 24-Stunden-Notruf. Die Unternehmer sollten außerdem nicht vergessen, dass sie durch eine gute Kundenbindung Familien und Freunde der Dienstwagennutzer als Privatkunden gewinnen können.

**Wie wird sich Ihrer Ansicht nach dieser Geschäftsbereich weiterentwickeln?**

Die Anzahl der gewerblichen Zulassungen steigt gegenüber den privaten weiter leicht an. Das kennzeichnet, wie wichtig der Großkundenbereich im Vertrieb und Service für die Autohäuser ist. Das Fuhrparkmanagement hat deshalb nach wie vor ein hohes Wachstumspotenzial.

**DAS GESPRÄCH FUHRTE JOACHIM VON MALTZAN**

**„Mobile Applikationen im Flottenmanagement sind heutzutage unverzichtbar. Die Kunden können per App direkt mit ihrem Ansprechpartner kommunizieren.“**