

# ADAC

Wegweisende Leistungen  
für die Automobil-Branche

Kundenveranstaltung

Autokostenrechner

24h-ServiceLine

Werkstatttest

Assistance

Finanzdienste

**ADAC**

SONDERAUSGABE MIT AUTOHAUS 6/2012

[WWW.ADAC.DE](http://WWW.ADAC.DE)

# AUTOHAUS FORUM

» Der ADAC ist nicht nur wichtigster Pannenhelfer und einflussreichstes Polit-Sprachrohr der Autofahrer, sondern auch ein immens wertvoller Dienstleister für Händler und Hersteller. Er steht für Kundenzufriedenheit und eine jederzeit verlässliche Qualität. «

Walter K. Pfauntsch  
Chefredakteur AUTOMOBIL-BRANCHE



- 3 Vorwort...**  
... des Vorsitzenden der ADAC Geschäftsführung, Stefan Müller
- 4 Mehr Ertrag im Autohaus**  
Mit der 24h-Serviceline des ADAC rund um die Uhr erreichbar sein
- 7 Parken ohne Suchen**  
Mobilitätsinformationen für Automobil- und Navigationsgerätehersteller
- 8 Von bCall bis eCall**  
Der ADAC unterstützt den Einsatz automatischer Notrufsysteme
- 10 Die Pannenhelfer**  
Assistance-Leistungen des ADAC speziell für Firmenkunden
- 13 Optimierungspotenziale**  
Der ADAC Hersteller-Werkstatt-Test als objektiver Gradmesser in Sachen Servicequalität
- 14 Sicherheit und Umwelt im Blick**  
Die ADAC Rettungskarte und das EcoTest-Siegel für Fahrzeuge
- 15 Analyse neu aufgelegt**  
Die Motorwelt-Umfrage wird zum ADAC Kundenbarometer
- 16 Der Traum vom eigenen Auto**  
Mobilitätskredite zur Fahrzeugfinanzierung oder Autogasumrüstung
- 19 Klüger kalkulieren**  
Ein nützliches Tool für Händler: der ADAC Autokostenrechner
- 20 Fahrdynamik erleben**  
Auf den Anlagen des ADAC werden Großkundenevents zum Bindungsgarant fürs Autohaus
- 24 ADAC versichert**  
Die Produkte und Tarife des Automobil-Clubs im Überblick
- 27 Partnerschaften im Fokus**  
Ludger Kersting, Direktor Marketing und Vertrieb Firmenkunden, im Interview

## Echt **coole** Sache!

Es ist wohl nur mehr eine Frage von wenigen Tagen oder Wochen, bis der ADAC offiziell sein 18-millionstes Mitglied bekanntgeben wird. Der in Europa größte und nach dem amerikanischen AAA zweitgrößte Automobilclub der Welt legte alleine 2011 um mehr als 581.000 Mitglieder zu und wuchs damit in seiner 108-jährigen Geschichte nur in den Jahren 1990 bis 1992 nach der Wiedervereinigung vergleichsweise rasant.

„Noch nie war der ADAC so begehrt wie heute“, sagte deshalb Stefan Müller, Vorsitzender ADAC Geschäftsführung, im Januar während der Preisverleihung „Gelber Engel“. Selbstbewusst fügte er vor den Konzernspitzen unter anderem der deutschen und internationalen Autoindustrie an: „Der ADAC ist cooler, als Sie denken.“

Müller und Präsident Peter Meyer ließen – nachdem zu diesem Zeitpunkt auch der Umzug der 2.400 Mitarbeiter in die neue ADAC Zentrale in München bereits „abgehakt“ war – keinen Zweifel aufkommen, dass im Jahr 2012 Innovations- und Schlagkraft des Clubs weiter vorangetrieben werden. Ein sichtbares Zeichen dafür

ist auch dieses AUTOHAUS Forum, das sich ausführlich mit den Dienstleistungen und Produkten auseinandersetzt, welche der ADAC in einem eigenen B2B-Bereich für Hersteller, Handel, Flotten und selbst Unternehmen aus der Zulieferindustrie erbringt. Er tut dies übrigens bereits seit Anfang der 1990er Jahre. Der breiten Fachöffentlichkeit vorgestellt wird das ADAC Firmenkundengeschäft aber explizit in dem vor Ihnen liegenden Magazin.

Aus einer mehrjährigen „Nabelschau“, die uns zur Vorbereitung für dieses Forum gestattet war, sind uns unzählige „Success-Stories“ aus Autohäusern und Industrie bekannt geworden. Von daher kann ich Ihnen nur empfehlen: Probieren Sie es selbst aus. Der ADAC ist in der Tat auch im B2B-Geschäft cooler, als man gemeinhin glaubt, und für Händler in vielerlei Hinsicht ein echter Erfolgsbeschleuniger!

Walter K. Pfauntsch,  
Chefredakteur AUTOMOBIL-BRANCHE

### IMPRESSUM

**AUTOHAUS Forum ADAC**  
erscheint als Beilage mit AUTOHAUS 6/2012  
**Herausgeber:** Prof. Hannes Brachatz  
**Chefredakteur:** Walter K. Pfauntsch  
**Koordination:** Franziska Ziegler

**Redaktion:** Laura Keßler, Sebastian Schinhammer, Peter Sperl, Dr.-Ing. Holger Enge, Henrik Pfauntsch  
**Herstellung/leitung:** Maren Krapp  
**Grafik/Layout:** Gertrude Dorn, Sabine Winzer  
**Korrektur:** Simone Meißner

**Schlussredaktion:** Franziska Ziegler  
**Druck:** Stürtz GmbH, 97080 Würzburg  
**Verlag:** Springer Fachmedien München GmbH, Aschauer Straße 30, 81549 München, Telefon: 089 / 20 30 43 - 0



» Mit unseren Dienstleistungen wollen wir die Angebote der Hersteller und des Kfz-Handels an ihre Kunden sinnvoll ergänzen. «

Stefan Müller  
Vorsitzender der ADAC Geschäftsführung



## ADAC – Ein starker Partner für noch mehr Qualität

**S**eit Jahren steht der ADAC für Kompetenz in Sachen Pannen- und Unfallhilfe, für verantwortungsvollen Verbraucherschutz und seriöse Mobilitätsdienstleistungen. Und das für seine Mitglieder ebenso wie für alle Menschen, die auf Mobilität mit dem Auto, Motorrad oder auch Fahrrad angewiesen sind.

Dieses Fachwissen und diesen Sachverstand stellen wir in gleichem Maß auch unseren Kunden im B2B-Bereich zur Verfügung. Dem Handel, Autohausketten, Fahrzeugherstellern, Flottenbetreibern bis hin zu Unternehmen aus der Zulieferindustrie: Allen liefern wir Lösungen für deren jeweilige individuelle Anforderungen. Das können Assistance- und Hilfeleistungen ebenso sein wie Test- und Technikprodukte oder Kundenveranstaltungen, Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Finanzdienste oder Versicherungsleistungen.

Mit all diesen Services – und das scheint mir das überzeugendste Argument für den ADAC als Ihren Partner zu sein – wollen wir die Angebote an Dienstleistungen für Ihre Kunden sinnvoll ergänzen.

Beispielsweise über unsere 24h-Serviceline, mit der wir Ihnen auch nachts, an Wochenenden oder zu Stoßzeiten die Gewähr bieten, dass Ihre Kunden jederzeit einen kompetenten Ansprechpartner erreichen. Dieser nimmt in Ihrem Namen das jeweilige Anliegen entgegen, wodurch sichergestellt ist, dass Ihnen kein Auftrag entgeht.

Mit Hilfe unserer Fahrsicherheitszentren und -anlagen wiederum können Sie Ihre Kunden sehr viel intensiver an sich binden. Statt kurze und relativ unpersonliche Probefahrten zu unternehmen, können Sie auf unseren modernen Trainingsanlagen Ihren Kunden Ihre gesamte Modellpalette in den unterschiedlichsten

Fahrsituationen bis hin zum Off-Road-Kurs ausführlich präsentieren.

Weitere Möglichkeiten, wie Sie mit uns die Dienstleistungskette für Ihre Kunden erweitern können, stellen wir Ihnen auf den folgenden Seiten des vorliegenden Forums vor. Ich bin mir sicher, dass diese Serviceangebote sowohl Ihren Betriebsablauf erleichtern und Ihre Servicequalität weiter erhöhen können, als auch Ihren Kunden zugutekommen und Sie damit noch erfolgreicher auf dem Markt agieren werden.

Ihr Stefan Müller,  
Vorsitzender der ADAC Geschäftsführung

### DIREKTER DRAHT ZUM ADAC

**Sie möchten sich über die Themen in diesem Heft direkt beim ADAC erkundigen?**

Kontaktieren Sie uns einfach unter der Telefonnummer 089 76 76 0. Nennen Sie das Stichwort „AUTOHAUS Forum“ und das Thema, das Sie interessiert (z. B. 24h-Serviceline). Die Mitarbeiter helfen Ihnen gern weiter und verbinden Sie direkt mit dem jeweiligen Ansprechpartner.

# Maßgeschneidert

**KUNDENDIALOG** – Mit der 24h-Serviceline des ADAC sind Autohäuser jederzeit telefonisch erreichbar für alle Fragen rund ums Fahrzeug. VON LAURA KESSLER



## LESEN SIE HIER...

... wie Autohäuser mithilfe der 24h-Serviceline Kunden binden und mehr Umsatz generieren können.

**K**unden schätzen an ihrem Autohaus vor allem die kompetente Betreuung durch freundliche Mitarbeiter – einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren im Tagesgeschäft. Was aber, wenn außerhalb der regulären Geschäfts-

zeiten etwas passiert oder wenn doch gerade einmal alle Leitungen belegt sein sollten? Ein Unfall, eine Panne, ein dringend benötigtes Ersatzteil – in solchen Momenten wird Hilfe vom Profi am allermeisten gebraucht.

Wenn der oftmals gestresste Kunde dann keinen Ansprechpartner hat, ist es ihm nicht zu verübeln, dass er sich mit seinem Problem woanders hinwendet – und zwar dorthin, wo es immer einen Ansprechpartner gibt, egal zu welcher Tages-, Nacht- oder Feiertagszeit. AUTOHAUS sprach mit Alfred Rieger und Karsten Wilke vom Bereich Produktentwicklung und Vertriebssteuerung Automobile Dienste des ADAC über die Lösung, die der Automobilclub in so einem Fall Autohäusern anbietet.

### Veränderte Kundenerwartungen

Alfred Rieger erklärt zunächst, warum eine lückenlose Erreichbarkeit heute so essenziell ist: „Die Erwartungshaltung der Kunden hat sich mit dem allgemein wachsenden Dienstleistungsangebot verändert. Es gibt heute Supermärkte, die 24 Stunden geöffnet sind – warum dann nicht auch Autohäuser? Für den Service ist hier jedoch außerhalb der geläufigen Öffnungszeiten meist niemand greifbar.“

Der ADAC sorgt mit seiner 24h-Serviceline dafür, dass Werkstätten und Autohäuser rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr für ihre Kunden da sein können, egal worum es geht. Diese Dienstleistung bietet der Club bereits seit dem Jahr 2005 an und hat das Leistungsportfolio rund um das Basis-Modul sukzessive erweitert und weiterentwickelt.

### Kein Eingriff in Autohaus-Prozesse!

Doch wie funktioniert das System und wie können Autohäuser davon in der Praxis profitieren? Karsten Wilke erklärt die Details: „Im Autohaus eingehende Anrufe werden je nach Bedarf – zum Beispiel außerhalb der Öffnungszeiten, bei hohem Telefonvolumen, Krankheit, Urlaub etc. – an die 24h-Serviceline weitergeleitet. Dort nehmen unsere Mitarbeiter die Anrufe im Namen und mit der Meldeformel des Autohauses entgegen.“ Anfragen werden – nur wenn gewünscht – entweder direkt beantwortet oder an den zuständigen Mitarbeiter im Autohaus weitergeleitet. Über jeden Anruf wird dieser zusätzlich per E-Mail oder Fax informiert. Die Anliegen seien ganz unterschiedlich. Von Fragen zu Serviceleistungen, Ersatzteilen und Ersatzwagen über Terminvereinbarungen und Terminänderungen bis hin zur Panne oder zum Unfall sei alles dabei, berichtet Wilke und negiert dabei gleich einen Vorbehalt



Ein Autohaus, das jederzeit für seine Kunden erreichbar ist – das schafft Vertrauen und damit Kundenbindung.

einiger Autohäuser: „Wir als ADAC greifen auf keinen Fall in die Prozesse des Unternehmens ein. Wir vereinbaren keine Termine – wir geben aber Terminwünsche weiter – mit dem Hinweis, dass die Terminbestätigung so schnell wie möglich durch den entsprechenden Autohaus-Mitarbeiter kommt, wenn die Werkstatt eben wieder erreichbar ist. Das Gleiche gilt für Ersatzteilbestellungen, Neuwagen- und Gebrauchtwagenanfragen. Unsere Aufgabe ist es, Kundenanliegen weiterzugeben.“

### Reeller Mehrwert

Der wesentliche Vorteil für das Autohaus: Der Anrufer bekommt erst einmal einen Ansprechpartner, der sein Anliegen persönlich entgegennimmt. „Das können auch Beschwerden sein“, wirft Rieger ein. „Denn gerade in solch einem Moment ist es für Kunden wichtig, dass sie ‚abgeholt‘ und nicht im Regen stehengelassen werden.“ Das schaffe in jedem Fall ein großes Vertrauensplus und damit Kundenbindung. „Und hier wird auch schon der enorme Mehrwert deutlich, der sich aus der 24h-Serviceline ergibt“, führt Alfred Rieger aus. „Autohäuser, die unseren Service nutzen, bestätigen uns wiederholt die steigende Kundenzufriedenheit sowie -bindung und letztlich damit auch das zusätzliche Geschäft.“ Alle Unternehmen, die beim Pilot der Hotline vor sechs Jahren teilgenommen haben, seien heute noch dabei. „Insgesamt sind 1.000 Autohäuser bei der 24h-Serviceline angemeldet, von denen etwa 600 Stück regelmäßig umleiten“, berichtet Rieger, „andere wiederum je nach Bedarf, zum Beispiel bei Betriebs-

ferien.“ Mit Sicherheit auch ein Argument, das für die Dienstleistung spricht, sind die vergleichsweise geringen Kosten.

### Geringer Kostenaufwand

„Die Abrechnung erfolgt pro angefangener Minute direkt über die normale Telefonrechnung und im Schnitt liegen die monatlichen Gesamtgebühren bei unter 80 Euro“, erklärt Rieger. „Selbst eine studentische Hilfskraft ist da teurer – und wenn nachts um elf Uhr zwei Kunden gleichzeitig anrufen, kann trotzdem nur einer bedient werden.“ Zudem habe eine Hilfskraft kein Netzwerk hinter sich, das dem Autohaus zusätzlich einen maßgeschneiderten Service anbieten könne. „Beispielsweise betreuen wir selbst viele Herstellermobilitäten“, unterstreicht Karsten Wilke. „Wenn etwa ein Opel-Fahrer anruft und auf die Mobilitätsgarantie verweist, reichen wir ihn telefonisch einfach drei Plätze zum entsprechend geschulten Mitarbeiter weiter.“

In einem Testzeitraum von einem Monat können Interessierte den Service für einen Cent die Minute ausprobieren. Zudem gibt es laut ADAC keine Mindestvertragslaufzeit. Autohäuser können sich kostenlos ([www.24h-serviceline.de](http://www.24h-serviceline.de)) anmelden. Nach dem Login kann der Service sofort genutzt werden.

### Stimmen aus der Praxis

Einer der Kunden, der von der Qualität und dem Nutzen des Telefonservice ebenfalls überzeugt ist, gehört zu den großen Autohaus-Gruppen Deutschlands: die Häusler Automobil GmbH in München.



## BEST PRACTICE / HÄUSLER AUTOMOBIL GMBH MÜNCHEN



Der Hauptsitz der Häusler Automobil GmbH in der Landsberger Straße in München.

Die Häusler Automobil GmbH & Co. KG in München gehört zu den ältesten Kfz-Betrieben in Deutschland. Das Unternehmen existiert seit 1863 – damals als Riemer- und Sattlerhandwerksbetrieb und wenig später als „Königlich Bayerischer Hoflieferant“ für Kutschen und Zubehör. Die zweite Unternehmensgeneration erlebt Anfang des 20. Jahrhunderts den Beginn des automobilen Zeitalters mit und wird 1905 „Großvertrags Händler der Adam Opel AG Rüsselsheim.“ Der Hauptsitz ist seit 1934 in der Landsberger Straße in München.

#### Fakten zum Unternehmen:

- 14 Niederlassungen im gesamten Stadtgebiet München und Umland (neben dem Hauptsitz)
- über 500 Mitarbeiter
- 68 Auszubildende
- 700 vorrätige Neufahrzeuge
- mehr als 1.000 Gebrauchtwagen
- Marken neben Opel: Fiat, Honda, Honda-Motorräder, Chevrolet, Alfa Romeo, Saab, Cadillac, Corvette

Die Häusler Automobil GmbH – aufgrund der langen Unternehmensgeschichte besser bekannt als „Opel Häusler“ – nutzt seit Februar 2006 die 24h-Serviceline des ADAC. Alle 14 Niederlassungen des Traditions-Autohauses nehmen den Telefondienst außerhalb der regulären Öffnungszeiten in Anspruch, die jedoch auch aufgrund des positiven Effekts der Serviceline in der Hauptzentrale im Münchner Zentrum innerhalb der Woche um zwei Stunden (7 bis 20 Uhr) und am Wochenende sogar um vier Stunden (8 bis 16 Uhr) verlängert wurden.

Michael Rappl, Mitglied der Geschäftsleitung sowie Leiter Aftersales und Einkauf, ist von dem Serviceangebot des ADAC überzeugt: „Wir haben sehr positive Erfahrungen mit dem System gemacht, das mittlerweile fester Bestandteil in unserem Unternehmen ist. Die Mitarbeiter der 24h-Serviceline sind äußerst professionell und freundlich, die Mischung stimmt einfach. Auch bei internen Anrufen aus einer unserer Niederlassungen melden sie sich ausnahmslos in unserem Namen mit ‚Herzlich willkommen bei Häusler Automobil, was kann ich für Sie tun?‘. Seit wir den Service nutzen – und das sind immerhin fünf Jahre –, hatten wir noch keine einzige Beschwerde vonseiten der Kunden oder unserer Mitarbeiter. Und unsere Kunden rufen zu wirklich allen Themen an, die man sich rund ums Auto vorstellen kann. Der Nutzen-Kosten-Aspekt stimmt darüber hinaus ebenfalls. Eine Telefonkraft – selbst ein Student – würde uns ein Vielfaches mehr kosten, mit nicht annähernd der gleichen Wertschöpfung.“

Wir sind froh, dass der ADAC uns direkt auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht hat, da wir einen deutlich positiven Effekt auf unser Tagesgeschäft spüren. Unter anderem haben wir auch deshalb unsere Servicezeiten verlängert. Die 24-Stunden-Erreichbarkeit spielt für die Autohaus-Kunden eine immer größere Rolle, hier ist in den vergangenen Jahren ein klarer Trend zu erkennen. Die Leute sind es inzwischen einfach gewohnt, zu jeder Zeit Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, da sie oft selbst ein enges Zeitmanagement in ihrem persönlichen Tagesablauf haben. Und wenn man dann genau das bietet, wird es von den Kunden honoriert. Sie wissen, dass sie sich in der heute oft turbulenten Zeit – zumindest, was ihr Fahrzeug betrifft – auf ihr Autohaus verlassen können.“

Auch auf einem anderen Feld arbeitet die Autohaus-Gruppe mit dem ADAC zusammen – beim Thema Sicherheit. Michael Rappl: „Die Sicherheit unserer Kunden ist uns selbstverständlich ein wichtiges Anliegen, und das möchten wir nach außen tragen. Daher nutzen wir die Rettungskarten des ADAC. Jeder Kunde bekommt von uns eine Rettungskarte ins Auto gelegt. Meiner Meinung nach ist das heute unverzichtbar, deshalb sind wir bei diesem Thema von Anfang an gemeinsam mit dem ADAC aktiv.“

Michael Rappl, Leiter Aftersales und Einkauf der Häusler Automobil GmbH in München

Michael Rappl, Mitglied der Geschäftsführung sowie Leiter Aftersales und Einkauf bei Opel Häusler, erklärt gegenüber AUTOHAUS, wo genau er für sein Unternehmen die Vorteile sieht (siehe Kasten).

#### Pannenhilfe – Nutzen bei Bedarf

Mittlerweile wurde das Angebot um weitere Module ergänzt, die je nach Bedarf und unabhängig von der Hotline vom Autohaus gewählt werden können. Beispielsweise übernimmt der ADAC das Thema Unfall- bzw. Pannenhilfe dann, wenn das Autohaus sich bei diesem Prozess für den Club als Kooperationspartner entscheidet, weil der Betrieb keinen geeigneten Ansprechpartner auf diesem Gebiet hat. „Wir bieten dies als zusätzlichen Service an“, erklärt Karsten Wilke. „Das kommt häufig dann vor, wenn Neu- und Gebrauchsfahrzeuge in Sachen Unfallhilfe über die Mobilitätsgarantie nicht gedeckt sind. Oder der Schleppdienst befindet sich um die Ecke, aber der Unfall passiert irgendwo anders. Dann können wir unser bundesweites Netz zur Verfügung stellen.“ Das Autohaus zahle jedoch nur im Falle eines Unfalls – sprich, nur bei tatsächlicher Nutzung. Es könne sich auf diese Weise das Auto über weite Strecken bringen lassen, wenn es sich aufgrund des Reparaturumfangs finanziell für den Betrieb lohnt.

#### Individuelles Online-Branding

Ein weiterer Service – dieses Mal auf Herstellerbene: Der ADAC „branded“ den Internetauftritt für die 24h-Serviceline im jeweiligen Corporate Design der verschiedenen Automarken bzw. des Kooperationspartners. „Die 24h-Serviceline gibt es beispielsweise im Porsche-, Opel-, Ford-, Bosch-, Peugeot- oder mobile.de-Design. Das sind einige Unternehmen, mit denen wir auf breiter Basis zusammenarbeiten, unter anderem im Bereich Assistance“, erläutert Alfred Rieger das Konzept. Damit wolle man einmal mehr verdeutlichen, wer bei dem Serviceangebot im Mittelpunkt steht: „Wir treten hier nicht als ADAC auf, sondern agieren als Dienstleister gänzlich im Hintergrund. Das gilt sowohl für die 24h-Serviceline als auch alle Zusatzbausteine.“

Die Ansprache der Autohäuser erfolge direkt über das Internet oder über bestehende Kooperationen, unter anderem mit Kfz-Herstellern, Online-Börsen sowie Anbietern von Fahrzeuggarantien. ■

# Parken ohne Suchen



## MOBILITÄTSINFORMATIONEN

Der ADAC bietet Fahrzeug- und Navigationsgeräteherstellern nützliche Inhalte an, die dem Autofahrer das Leben merklich erleichtern. VON SEBASTIAN SCHINHAMMER



Der ADAC hilft mit seinen Datensätzen, schnell und bequem einen Parkplatz in einem Parkhaus zu finden.

### LESEN SIE HIER...

... über die Telematikdienste des ADAC, insbesondere Park- und Verkehrsinformationen.

**E**inen Parkplatz in einer Großstadt zu suchen ist bisweilen eine nervenaufreibende und kostspielige Angelegenheit. Absolutes Halteverbot oder Parken mit Anwohnerausweis – manchmal artet die Suche nach einem „Abstellplatz“ in eine regelrechte Schnitzeljagd aus. Doch zum Glück hat das Informationszeitalter auch den Weg in viele Automobile gefunden, und mittlerweile gibt es zahlreiche Helferlein, die einem das Leben erleichtern.

Der Allgemeine Deutsche Automobilclub e.V. (ADAC) hat nicht nur Pannenhilfe im Portfolio, sondern auch eine Reihe von Informationsservices, die gerade für Automobilhersteller und Anbieter von Navigationsgeräten höchst interessant sind. So bietet der ADAC nähere Hinweise zum Parken in Städten an – vor allem Parkhäuser werden abgebildet. Im Display des Navigationsgeräts erscheinen dann Name und Adresse, Art der Parkeinrichtung, Gesamtzahl der Stellplätze und ein nicht unerheblicher Punkt: die Öffnungszeiten. Optional gibt es – soweit die Daten verfügbar sind – Angaben zu Frauenparkplätzen, Einfahrtsbeschränkungen und Preisen.

### Dynamische Auskünfte

Neben diesen statischen Angaben hat der ADAC exklusiv ein besonderes Feature im petto: Es gibt auch dynamische Auskünfte über die Parksituation vor Ort. So können aktuelle Werte über die Belegung der Parkplätze eingeblendet werden, womit schnell klar ist, ob es sich lohnt, das Parkhaus anzufahren oder nicht. Zudem kann eine Belegungstendenz abgelesen werden, also ob die Parkeinrichtung voller bzw. leerer wird oder ob eine gleichbleibende Situation herrscht. Versehen sind die Daten mit einem Zeitstempel zu ihrer Erstellung, so dass der Fahrer immer im Blick hat, wie aktuell die Informationen sind. Eine flächendeckende Abdeckung mit diesen hilfreichen Hinweisen bietet der ADAC in Deutschland, Österreich und der Schweiz an.

### Aktuelle Verkehrsinformationen

Ein Fahrzeug schnell und bequem zu parken ist die eine Sache. Ein Fahrzeug sicher und flüssig durch den Verkehr zu lotsen eine andere. Aktuelle Verkehrsinformationen über Staus, Baustellen oder Sperrungen auf deutschen Autobahnen, Bundes- und Landstraßen sowie in Großstädten (München, Berlin, Ruhrgebiet und Hamburg) kann der ADAC den Fahrzeugherstellern in Form von passenden elektronischen Datensätzen liefern. Zusätzlich sind auch die wichtigsten Alpenstraßen in

Deutschland, Österreich, Schweiz und Italien abgedeckt. Dieses Angebot kann ein Hersteller seinen Kunden via eingebautem Navigationsgerät unterbreiten. Um zuverlässige Angaben zu machen, sind 120.000 ADAC Staumelder in Deutschland unterwegs, die zum Beispiel via Anruf auf Verkehrsbeeinträchtigungen hinweisen.

### Floating Car Data System

Weitere Möglichkeiten bietet das sogenannte Floating Car Data System in Form von permanenten Echtzeitinformationen. Ein Fahrzeug, das am Verkehrsgeschehen teilnimmt, generiert dabei ständig Live-Daten seiner aktuellen Geschwindigkeit, die in das ADAC Center weitergeleitet werden. Die Basis dafür stellen 100.000 Flottenfahrzeuge und zusätzlich bis zu 50.000 Smartphone-Besitzer, die sich freiwillig und anonym dazu bereiterklärt haben, auf deutschen Straßen Informationen zu sammeln. Täglich stehen dem ADAC so bis zu zwölf Millionen Datenpunkte zur Verfügung, die über TMC (Traffic Message Channel) und über entsprechende Mobilfunk-Dienste an ein Navigationsgerät oder Fahrzeug geschickt werden können. Daraus errechnet der Bordcomputer die optimale Strecke zum Zielort unter Berücksichtigung der aktuellen Straßenlage mit Staus, Behinderungen und Umleitungen. ■



# Hilfe holt das Auto

**VERKEHRSSICHERHEIT** – Ab 2015 sollen alle Neuwagen in Europa serienmäßig mit einem eCall-Notrufsystem ausgestattet werden. Der ADAC kann Herstellern bei der Umsetzung entscheidend helfen. VON SEBASTIAN SCHINHAMMER

**E**s schneit, es ist dunkel, das Auto lässt sich schwer beherrschen und rutscht im Niemandsland in einen Graben. Eventuell ist der Fahrer verletzt und kann keine Hilfe holen. Aus dem Nichts erkundigt sich plötzlich eine Stimme, ob alles in Ordnung sei und man einen Krankenwagen samt Abschleppdienst benötige. Die Worte gehören einer Mitarbeiterin des Automobilherstellers und sind Teil des sogenannten eCall, eines automatischen Notrufsystems für Kraftfahrzeuge. Bei eCall wird nach einem Unfall automatisch eine Verbindung mit einer Notrufzentrale (112 oder privates Callcenter) inklusive Daten- und Positionsübertragung hergestellt, um sofort Rettungsmaßnahmen über Rettungsleitstellen einleiten zu können.

## Helfen in einer Notsituation

Der Allgemeine Deutsche Automobil-Club e.V. bietet den Fahrzeugherstellern genau diese Dienstleistung mit seinem Servicecenter an. Sie passt zum Verständnis des ADAC: Helfen in einer Notsituation. Dieses Angebot, das vor allem für die Automobilhersteller gedacht ist, wird künftig eminent wichtig sein: Ab 2015 sollen eCall-Systeme nach Plänen der EU in allen Neuwagen verbaut und der Dienst für die Fahrzeughalter kostenlos sein. Der ADAC ist für diese Aufgabe bestens gerüstet: Sein Service Center ist 365 Tage im Jahr geöffnet und 24 Stunden am Tag besetzt. Bei einem Notruf über das Fahrzeugsystem melden sich die Mitarbeiter im Namen des Herstellers. Sie können kompetent die Autofahrer

betreuen. Das ADAC Service Center ist vernetzt mit der technischen Plattform der jeweiligen Marke, so dass die Betreuer an ihrem Arbeitsplatz bestens informiert sind und sich rasch um die nötige Hilfe für den Autofahrer kümmern können.

## Schnelle Lokalisation

Beim eCall Dienst bietet der ADAC ein Optimum an schneller Hilfe. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf eine Datenbank, in der die zum Unfallort nächstgelegene Rettungsleitstelle verzeichnet ist. Rund 350 Leitstellen in Deutschland sind darin aufgelistet – inklusive ihrer geografischen Zuständigkeit. Zudem kann das Service Center des ADAC dank aktueller digitaler Straßenkarten den Unglücksort schnell

## LESEN SIE HIER...

... wie sich das Thema eCall über den ADAC abwickeln lässt und welche nützlichen Zusatzdienste Hersteller ihren Kunden noch anbieten können.



eCall hilft dank schnellerer Abläufe in der Rettungskette, Menschenleben bei Verkehrsunfällen zu retten.



lokalisieren und eine genaue Position an die Rettungsleitstelle weitergeben. Ein Feature, das viel Zeit spart und damit Leben retten kann: Denn die deutschen Rettungsleitstellen sind bei Mobilfunkanrufen noch nicht imstande, eine genaue Ortung des Anrufers durchzuführen. Nicht unerheblich ist die Funktion des ADAC Service Center als Filter für Fehlanrufe: Hin und wieder kommen Leute aus Versehen auf den roten SOS-Knopf, der den eCall auslösen kann. Die Fehlanrufe werden entsprechend „aussortiert“ und belasten damit weder die Telefonleitungen der 112 Notrufnummer, noch die Rettungsleitstellen – damit diese für lebenswichtige Anrufe frei bleiben.

### Lukrative Zusatzdienste

Während die Hersteller den eCall Notruf kostenlos anbieten müssen – so will es der Gesetzgeber –, können sie ihren Kunden aber lukrative Zusatzdienste bei geringem zusätzlichen Aufwand offerieren, die praktischerweise mit der bereits eingebauten Technik des Notrufsystems einhergehen. Man muss lediglich die entsprechende Software aufspielen. Und der Kunde kann von diesen Services erheblich profitieren, denn sie erleichtern sein automobiles Leben deutlich. Damit hat der Handel erstklassige Verkaufsargumente an der Hand, um solche Produkte aktiv zu vermarkten. Die Möglichkeiten sind vielfältig und werden in Zukunft weiter ausgebaut werden.

### Pannruf (bCall)

Neben dem Notrufdienst eCall gibt es auch den sogenannten Breakdown Call, abgekürzt bCall. Er wird bei Fahrzeugpannen eingesetzt und beinhaltet eine Daten- und Positionsmeldung aus dem Fahrzeug an das ADAC Assistance Center. So können Pannenhilfsmaßnahmen über den Automobilclub rasch und unkompliziert eingeleitet werden.

### Diebstahlverfolgung SVT

SVT steht für Stolen Vehicle Tracking. Im Klartext: Sollte ein Fahrzeug gestohlen werden, kann die Diebstahlverfolgung nach einer automatischen oder manuellen Auslösung aufgenommen werden. Relevante Daten und die aktuelle Position des Fahrzeugs werden in das ADAC Service Center gemeldet. Umgehend wird die Polizei mit konkreten Angaben versorgt, damit sie das Auto sicherstellen kann.



Der Fahrer kann durch eine direkte Verbindung zum Callcenter des Herstellers respektive des ADAC viele Zusatzdienstleistungen in Anspruch nehmen.

### Remote-Dienste

Dahinter verstecken sich verschiedene Komfortleistungen mit Fernzugriff auf das Fahrzeug. Zum Beispiel kann durch diesen Dienst die Fahrzeugverriegelung geöffnet werden. Oder wenn im Parkhaus das Auto nicht mehr zu finden ist, lässt sich auf Anforderung des Fahrers durch das Service Center per Fernzugriff die Beleuchtung des Wagens aktivieren. Ein Mehrwert, der viel Zeit und Nerven sparen kann.

### Remote-Diagnose

Wer sich in Bezug auf die Verlässlichkeit seines Fahrzeugs unsicher ist, kann eine Ferndiagnose zum Zustand seines Autos anfordern. Oder: Im Pannfall werden relevante Fahrzeugdaten an das ADAC Assistance Center übertragen und dort ausgewertet, um Pannenhilfsmaßnahmen noch gezielter auf den konkreten Fall ausgerichtet erbringen zu können. Ferndiagnose kann weiterhin als Frühwarnsystem zur Vermeidung von Pannen zum Einsatz kommen. Wer sicher fahren will, besitzt hier also einen echten „Vorsorge-Schutzengel“.

### Infodienste

Nachts noch ein Hotel zu finden, zumal in einer dem Fahrer unbekanntem Gegend, kann sich als schwierig erweisen. Dieses Problem lässt sich mit einem Knopfdruck lösen. Durch das manuelle Betätigen eines Anrufs wird das ADAC Service Center als reisebezogener Informationsdienst genutzt. Durch die Positionsübertragung weiß der ADAC Mitarbeiter genau, wo sich das Fahrzeug gerade befindet, und kann dementsprechend

präzise Vorschläge, beispielsweise für eine Übernachtungsmöglichkeit, unterbreiten.

### Mit Smartphone zur Stromtankstelle

Der ADAC wird in Kooperation mit der YellowMap AG ein E-Mobility-Portal für Deutschland etablieren. Auf der Website *SmartTanken.de* finden Elektromobilisten ab sofort ein Verzeichnis von Elektroladestationen. Das Portal geht aber weit über die reine Suche nach Ladestationen hinaus. Denn: *SmartTanken.de* soll das zentrale und europäische Referenzverzeichnis für E-Tankstellen werden. Für den ADAC steht bei *SmartTanken.de* der Verbraucherschutzaspekt im Mittelpunkt: Der Verbraucher erhält Wissen zur Kompatibilität des Ladesystems, zu Strompreisen, Zahlungsmodalitäten, Parkmöglichkeiten in der Nähe der Tankstelle sowie zur Vertrauenswürdigkeit des Stromanbieters.

### Ladezeiten nutzen

Ein Schwachpunkt bei der Elektromobilität – darauf weist der ADAC in seinen Untersuchungen zur Alltagstauglichkeit von E-Autos stets hin – sind derzeit noch die langen Ladezeiten. Aber auch hierfür hat die App eine Antwort: Mit Hilfe einer kartenbasierten Suche ist etwa das nächste Einkaufszentrum oder Kino schnell gefunden. Die Wartezeit, in der der Strom geladen wird, kann so genutzt werden. Vision ist es, das Portal zum europaweiten Verzeichnis von E-Tankstellen auszuweiten. Gerade der Zusammenarbeit mit Energieunternehmen, Herstellern von Navigationsgeräten sowie Produzenten von Kartenmaterial kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu. ■

# Panne verpflichtet

**ASSISTANCE** – Der ADAC engagiert sich nicht nur, um seinen Clubmitgliedern zu helfen, sondern auch für seine zahlreichen Firmenkunden, die gerne auf die vielfältigen Dienstleistungen der ADAC Service GmbH zurückgreifen.

VON SEBASTIAN SCHINHAMMER

## LESEN SIE HIER...

... über die Assistance-Leistungen des ADAC für B2B-Kunden.



Wohl dem, der bei einer Panne den ADAC zu Hilfe rufen kann.





Dem ADAC steht eine Mietwagenflotte zur Verfügung: Zu einem hohen Prozentsatz wird dem Fahrer ein Auto derselben Marke wie sein beschädigtes Fahrzeug gestellt. Der Abschleppdienst des ADAC bringt das fahruntüchtige Auto zu einer Werkstatt, die der Kunde bestimmt.

**M**otorschaden auf der Autobahn, und das Fahrzeug ist erst ein Jahr alt – eine Situation, die für den Betroffenen sehr ärgerlich ist. Er muss auf den Seitenstreifen fahren und sollte den Fahrzeughersteller über den Schaden informieren, denn schließlich gilt in solchen Fällen noch die Mobilitätsgarantie. „Hilfe kommt“, heißt es dann am anderen Ende der Telefonleitung.

Nun muss nicht zwangsläufig der Abschleppservice der nächstgelegenen Markenwerkstatt am Ort des Geschehens vorstellig werden, sondern es kann auch ein ADAC Pannenhelfer kommen und sich des Problems annehmen. Denn der ADAC tritt mit der ADAC Service GmbH als Dienstleister in Sachen Assistance im Namen vieler Hersteller auf. Nicht nur Club-Mitglieder können sich auf die Organisation von Dienstleistungen verlassen, auch Firmenkunden. Mit Erfolg: Die ADAC Service GmbH kann den größten Marktanteil aller Assisteure in diesem Segment verbuchen.

Welche Leistungen mit der Mobilitätsgarantie der Firmenkunden verbunden sind, legen die beiden Vertragspartner vorher präzise fest. Die Spezifikationen und Wünsche des Herstellers bzw. Händ-

lers werden genau definiert und zu 100 Prozent vom ADAC umgesetzt. Zum Beispiel gibt es die Möglichkeit, dass die Hotline bereits am Telefon technische Hilfestellung gibt, die dem Kunden bei kleineren Mängeln eine Weiterfahrt im eigenen Fahrzeug ermöglicht.

Selbstverständlich melden sich die geschulten Mitarbeiter des Call-Centers immer mit dem Markennamen des Fahrzeugherstellers. Ebenso ist vorher vereinbart worden, welche Ereignisse von der Mobilitätsgarantie abgedeckt werden. Beim ADAC sind alle Fahrgestellnummern der geschützten Fahrzeuge hinterlegt. Nach kurzem Abgleich kann sich der Pannenhelfer ans Werk machen. Schließlich hat der Hersteller ein Mobilitätsversprechen gegeben, das auch eingelöst werden soll.

### Flächendeckendes Netz

Die möglichen Leistungen der ADAC Assistance sind sehr vielfältig und entsprechend verzahnt mit dem Netzwerk der jeweiligen Automarke. Ist ein fahrzeugtechnisches Problem vorhanden und kann über das Telefon nicht gelöst werden, rückt der Pannenhelfer des ADAC an. Oder aber die Hilfe zur Reparatur

eines Wagens erbringt das Werkstattnetzwerk des B2B-Kunden und die ADAC Service GmbH springt nur dann ein, wenn das Netzwerk in manchen Gegenden zu dünn aufgestellt ist. Seine Stärken kann der ADAC auf diesem Gebiet durch seine jahrzehntelange Erfahrung und sein flächendeckendes Netz voll ausspielen. „Helfen“ ist das Kerngeschäft des ADAC, so dass eine hohe Infrastruktur, gepaart mit Kompetenz, vorhanden ist. Konkret: 6.700 Pannenhilfe- und Abschleppfahrzeuge sorgen im Auftrag des ADAC für einen reibungslosen Ablauf überall in Deutschland.

### Hohe Kundenzufriedenheit

Der Sinn und Zweck eines großen Netzes und der mobilen Einsatzkräfte liegt auf der Hand. Sehr viele Pannen können an Ort und Stelle behoben werden, was in einer hohen Kundenzufriedenheit resultiert. Denn der Betroffene kann ohne großen Zeitverlust weiterfahren und bei größeren Problemen den Werkstattaufenthalt zu einem späteren Zeitpunkt planen. Falls die Weiterfahrt nicht möglich ist, wird das Auto für die Reparatur zum nächstgelegenen Händler der betreffenden Marke geschleppt.



**Rund um die Uhr steht der ADAC mit seinen Leistungen in Not geratenen Autofahrern zur Seite (o.).**

**Eine Panne kann den Familienurlaub unangenehm unterbrechen (l.).**

Sollte der Schaden größer sein, kann der ADAC ein Ersatzfahrzeug – gezielt und soweit irgend möglich natürlich eines derselben Marke – zur Verfügung stellen: Geholfen wird hier über die eigene Clubmobil-Flotte für den Fall, dass der Händler kein Ersatzfahrzeug stellt bzw. verfügbar hat. Der zusätzliche Pfeil im Köcher ist folgender Service: Die Aufenthaltsorte der eigenen Mietwagen sind bekannt. Somit kann unproblematisch auf die Situation reagiert werden und der Betroffene ist schnell wieder auf der Straße, da man auf keine Öffnungszeiten einer bestimmten Autovermietung angewiesen ist. Daneben können auch Hotelübernachtungen vermittelt, Kurzfahrten via Taxi oder aber die Weiterreise über öffentliche Verkehrsmittel organisiert werden.

### In Europa wird Ihnen geholfen

Doch nicht nur in Deutschland kann der ADAC für eine rasche Weiterfahrt sorgen, sondern auch im Ausland. Der Verein ist Mitglied der ARC Europe, einem Zusammenschluss von rund 40 Automobilclubs und Dienstleistern in ganz Europa. Dank europaweiter Datenbanken sieht ein Partner in Portugal, ob das liegengebliebene Fahrzeug aus Deutschland noch über eine Mobilitätsgarantie des Herstellers verfügt oder nicht. Die Mobilitätsleistung wird

praktischerweise über die ADAC Service GmbH abgerechnet. Für Autobauer ist dieser Service insofern von Nutzen, da die Garantien für Neuwagen in der Regel auf europäischer Ebene vergeben werden. Der ADAC kann hierzu die optimale Dienstleistung erbringen.

Gerade für Hersteller kann die Zusammenarbeit mit dem ADAC also entscheidende Kostenvorteile bringen. Die Hilfe vor Ort durch die ADAC Pannenhelfer spart den Automobilbauern viele Folgekosten wie Abschleppen oder Ersatzfahrzeug. Zusätzlich können sie ihr Qualitätsmanagement verbessern. Die ausgebildeten Techniker, die der ADAC auf die Straßen schickt, liefern dafür sehr qualifizierte Informationen. Umfangreiche Re-

portings listen die Fehlerquellen auf und helfen, die Qualität der Fahrzeuge zu sichern. Die Ingenieure der betroffenen Marke können die neu gewonnenen Erkenntnisse in die aktuellen Produktionsserien einfließen lassen, wodurch unnötige Garantiekosten vermieden werden.

### Für Händler interessant

Gerade bei Loyalitätsprogrammen für ältere Fahrzeuge, die vom Handel gerne zur Kundenbindung genutzt werden, ist ein kompetenter Assistance-Partner sinnvoll. So kann ein nicht intaktes Fahrzeug direkt zum Händler geschleppt werden, wenn der Kunde zum Beispiel beim letzten Service eine entsprechende Mobilitätsverlängerung erhalten hat. ■

**Das Abschleppen eines Fahrzeugs ist eine der Kernkompetenzen des ADAC: 6.700 Pannenhilfe- und Abschleppfahrzeuge sind dafür deutschlandweit im Einsatz.**



Fotos: ADAC; fotolia.com - WOGI (l.) und Yuni Arcus (r.)



# Optimierungspotenziale

**QUALITÄTSMANAGEMENT** – Der ADAC Hersteller-Werkstatt-Test dient als objektiver Gradmesser in Sachen Servicequalität. Die Ergebnisse sind für Kunden, Hersteller und die Kfz-Betriebe äußerst interessant. VON PETER SPERL

## LESEN SIE HIER...

... über den ADAC Hersteller-Werkstatt-Test, der die positiven und negativen Seiten bei der Servicequalität eines Autohauses offenlegt.



Der Kunde erwartet eine optimale Dienstleistung: Der Werkstatt-Test hilft dem Autohaus beim Qualitätsmanagement.

**E**s ist in der Branche unbestritten, dass die Kundenloyalität zu einem Autohaus in hohem Maße von der Service- und Werkstattqualität abhängt. Der ADAC gibt hier seit langem wertvolle Impulse mit seinen anonymen Werkstatt-Tests. Der Grundgedanke eines solchen Tests ist, dass die reale Perspektive des Kunden gewählt wird, um seine wirklichen Bedürfnisse erkennen und befriedigen zu können. Für den Kunden ist es irrelevant, ob und wie die internen Abläufe im Autohaus geregelt sind, er interessiert sich nur für einen guten Service und verlässliche Arbeit an seinem Fahrzeug. Mit anderen Worten: Der Kunde möchte nicht enttäuscht werden für das Vertrauen, das er seiner Werkstatt schenkt. Für die interne Qualitätssicherung ist es daher naheliegend, dass sich das Qualitätsmanagement weitere Verbesserungspotenziale mit Hilfe von anerkannten Tests und den daraus gewonnenen unabhängigen Ergebnissen erarbeiten kann.

## Unverfälschte Ergebnisse

Beim ADAC Test werden Besitzer von Fahrzeugen ausgewählt, bei denen aktuell eine Wartung ansteht. Die entsprechenden Testkunden werden in einem bewährten Verfahren durch den ADAC gewonnen. Es folgt eine intensive Prüfung, ob der ausgewählte Testkunde auch den Anforderungen an das weitere Procedere genügt. Bei Eignung vereinbaren die Servicetester im nächsten Schritt einen Wartungstermin bei der Ziel-Werkstatt. Unmittelbar danach beantworten sie telefonisch mit einem Coach des ADAC Fragen zur Terminvereinbarung. Entscheidend an dieser Stelle ist, dass es sich ausschließlich um eindeutige Ja-Nein- bzw. Fakten-Abfragen handelt. Persönlich-individuelle Bewertungen werden ausgeschlossen, weil sie einen subjektiven Charakter haben.

Kurz vor dem Wartungstermin wird das Testfahrzeug von einem ADAC Vertragssachverständigen durchgesehen. Durch ihn werden Mängel eingebaut, die bei korrekter Arbeit durch die Werkstatt gefunden werden müssten, da sie aus den aktuellen Hersteller-Wartungslisten entnommen sind. Auch sofort nach der Fahrzeugabgabe ist der Testkunde verpflichtet, mit seinem Telefoncoach des ADAC Fragen zu Fahrzeugabgabe und Servicebeauftragung, wiederum nur mit Ja oder Nein, beziehungsweise zu faktengeschlossenen Fragen (Ja/Nein) zu beantworten.

Im dritten Testschritt, nach der Abholung des Fahrzeugs, hat der Servicetester unverzüglich zum Standort des ADAC Sachverständigen zu fahren. Dort beantwortet er nun seinem Telefoncoach die Fragen zur Fahrzeugrückgabe und zur Rechnungsabwicklung, während der Sachverständige prüft, ob alle von ihm eingebauten Mängel im Rahmen der Wartung gefunden und behoben wurden.

Sämtliche Testunterlagen und Fragebögen sowie die Kopien der Werkstattunterlagen (Auftrag, Wartungsliste, Rechnung usw.) werden dem Sachverständigen übergeben. Dieser übermittelt diese zusammen mit seinen Protokollen sofort dem ADAC Test-Team. Nach umgehender Prüfung aller Unterlagen und abschließender Bewertung des Test-Ergebnisses steht dieses meist schon am nächsten Werktag dem Auftraggeber zur Verfügung.

Damit können diese Tests des ADAC wertvolle Hinweise für Optimierungspotenziale in den jeweiligen Werkstattprozessen liefern und in der Konsequenz für eine verbesserte Kundenbindung sorgen. Schlussendlich erhöht sich dadurch die Wahrscheinlichkeit, dass der Kunde nicht nur „sein“ Autohaus im eigenen Bekanntenkreis aktiv weiter empfiehlt und bei den nächsten Serviceereignissen selbst aufsucht, sondern auch sein nächstes Fahrzeug dort wieder kaufen wird! ■

# Vorsorge gewinnt

**SICHERHEIT UND UMWELT** – Zwei zentrale Themen, die dem ADAC schon länger am Herzen liegen, finden ihren Ausdruck in der Rettungskarte und im EcoTest. VON PETER SPERL



## Die ADAC Rettungskarte

Hilfe für Retter



### LESEN SIE HIER...

... über die Rettungskarte und das Umweltsiegel EcoTest des ADAC.

**M**oderne Technik bietet mehr Sicherheit, erschwert aber teilweise die rasche Befreiung der Insassen. Wo an der Karosserie Spreizer und Schere anzusetzen sind, welche Vorsichtsmaßnahmen nötig sind, um Airbags nicht nachträglich auszulösen, ist den Rettern nicht immer bekannt. So entwickelte das ADAC Technik-Zentrum in Landsberg, auch Heimat der ADAC Unfallforschung, die Idee der Rettungskarte. Mittlerweile bieten auf Druck des ADAC alle Pkw-Hersteller und Importeure die standardisierten Rettungskarten an. Die Rettungskarte sollte hinter der Sonnenblende auf der Fahrerseite direkt befestigt werden. Denn: Sie ist dann schnell greifbar und ermöglicht den Rettern ein sicheres Vorgehen bei der Bergung von Insassen.

**Mit der Rettungskarte bekommen Autofahrer von ihren Händlern ein kostenloses Sicherheitspaket.**

### Händlerservice mit Rettungskarte

Der ADAC unterstützt beispielsweise Firmen, die ihre Dienstfahrzeuge und die privaten Fahrzeuge ihrer Mitarbeiter mit Rettungskarten ausstatten wollen. Er sorgt aber auch für die Verbreitung dieser Karte bei Autohäusern. Mittlerweile gibt es zahlreiche Händler, die ihren Kunden die Rettungskarte kostenlos anbieten, wenn diese ihre Fahrzeuge zur Inspektion oder Reparatur bringen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass Autohauskunden dieses Angebot sehr zu schätzen wissen und gerne annehmen.

Mit anderen Worten: Der Handel kann mit der Rettungskarte nicht nur ein kostenloses Sicherheitspaket verschenken, sondern hinterlässt beim Kunden das positive Gefühl, in guten, vertrauenswürdigen Händen zu sein. Was will man mehr, um einen Kunden aktiv und nachhaltig zu binden! ■

Weitere Informationen gibt es unter [www.rettungskarte.de](http://www.rettungskarte.de)

### BERATUNGSGESPRÄCHE MIT ECOTEST

Der ADAC EcoTest wurde erstmals 2003 vorgestellt. Ein Ziel ist die ganzheitliche Bewertung des Umwelthaltens von Pkw, um Kaufinteressenten eine unabhängige Vergleichsbasis an die Hand zu geben. Ergebnis ist eine einfach nachvollziehbare Bewertung mit bis zu fünf Sternen für jedes Auto. Wie viele Sterne ein Fahrzeug erhält, hängt vom Gesamtergebnis des Tests ab, der sich aus den Messresultaten der Schadstoffbewertung und der fahrzeugklassenabhängigen Kohlendioxid-Bewertung zusammensetzt. Alle Antriebsarten bzw. Kraftstoffe werden, im Gegensatz zur Gesetzgebung, absolut gleich behandelt. Zusätzlich wird der Kraftstoffverbrauch angegeben.

Für die einzelnen Messergebnisse erhalten die Fahrzeuge Punkte. Eine Summe ab 90 Punkten markiert ein sehr umweltfreundliches Auto, wofür der ADAC die maximale Zahl von fünf EcoTest Sternen verteilt. Die Umweltschluslichter unter 30 Punkten erhalten vom ADAC noch einen Stern.

Testergebnisse liegen mittlerweile für über 1.300 Fahrzeugtypen vor und sind auf der Internetseite des ADAC abrufbar. Für den Autohandel können diese Ergebnisse im Verkaufsgespräch mit einem Kaufinteressenten nutzbar gemacht werden. Der potenzielle Kunde kann sich wiederum vorab über umweltfreundliche Pkw sachkundig machen. So



## EcoTest

gewinnen am Ende alle Beteiligten – der Kunde, der Autohandel und nicht zuletzt: die Umwelt!

Weitere Informationen unter [www.adac.de/ecotest](http://www.adac.de/ecotest)  
[www.adac.de/guetesiegel](http://www.adac.de/guetesiegel)



# Saubere Analyse

**UNTERSUCHUNG** – Der ADAC ersetzt die aktuelle Motorwelt-Umfrage durch das ADAC Kundenbarometer. Der neue Ansatz soll umfassendere Ergebnisse liefern. VON SEBASTIAN SCHINHAMMER

## LESEN SIE HIER...

... über die neue Zufriedenheitsumfrage des ADAC, die qualitativ noch bessere Ergebnisse im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Marken-Image liefert.

**D**er ADAC ersetzt seine aktuelle Zufriedenheitsumfrage durch das Kundenbarometer. Neu ist nicht nur der Name, sondern auch die Art und Weise der Datenerhebung und -bewertung. Die bisherige Untersuchung basierte auf einer offenen Umfrage. Schriftlich und online wurden 30 Fragen von ADAC Mitgliedern in fünf bis acht Minuten beantwortet.

Beim Kundenbarometer wird dagegen nun eine repräsentative Panel-basierte Befragung stattfinden: Der ADAC erkundigt sich bei 20.000 Autofahrern mit einer reinen Online-Befragung nach ihren Pkw, die zwischen einem halben und 3,5 Jahren alt sind. Der Fragebogen wird auch im Umfang deutlich ausgeweitet – 20 Minuten werden ADAC und Nicht-Mitglieder wohl benötigen, um alle Informationen zu dokumentieren. Ziel des Kundenbarometers ist es, insbesondere Pkw-Fahrer mit jungen Fahrzeugen statistisch zu erfassen und zu befragen.

## Zahlreiche Vorteile

Der ADAC verspricht sich davon zahlreiche Vorteile: Für die Verbraucher sollen verlässlichere Erkenntnisse über die Kundenzufriedenheit in Deutschland herausgearbeitet und Knackpunkte bei einzelnen Modellen besser sichtbar werden. Zudem lernt der ADAC die Anforderungen der Autofahrer präziser kennen. Dieses Wissen wird helfen, zum Beispiel spezifischere Produkttests zu entwickeln oder politische Forderungen des ADAC zu formulieren. Aber auch für Hersteller soll das neue Instrument qualitativ hochwertigere Er-

kenntnisse bringen: Die Vergleichbarkeit der Autofabrikate wird verbessert. Denn die gestellten Fragen sind detaillierter und bieten somit eine deutlich höhere Aussagekraft. Zum Beispiel wird eine bessere und konstruktive Ursachenanalyse möglich. Folgende Fragenkomplexe werden im Kundenbarometer untersucht: Zufriedenheit mit Fahrzeug, Händlerservice, Marken- und Modell-Image, Zukunftsfragen, demographische und Daten zur Identifikation des Fahrzeugs.

Die neue Umfrage wird Basis bestehender und neuer Veröffentlichungen werden. Sie fließt mit 50 Prozent Gewichtung beim Wettbewerb „Gelber Engel“ in der Kategorie „Qualität“ auf Modellebene ein. 15 Prozent macht diese künftig im „AutoMarXX“ auf Markenebene aus. Und zu 100 Prozent bildet sie die Basis für eine Veröffentlichung der Ergebnisse in der ADAC Zeit-

Das dargestellte Ergebnis wäre der Traum eines jeden Herstellers: Das ADAC Kundenbarometer zeigt, wie nahe sie ihrem Ziel gekommen sind.

schrift „Motorwelt“ im November, wobei sie in allen Modellklassen und auf den Markenebenen zum Tragen kommt.

Neu hinzu kommen die Ergebnisse des Kundenbarometers zum Bereich Autotest auf [www.adac.de](http://www.adac.de), der durchschnittlich 4,2 Millionen Mal im Jahr abgerufen wird. Zusätzlich gibt es Sonderauswertungen in der „Motorwelt“, auf [www.adac.de](http://www.adac.de) und in den verschiedenen Social-Media-Kanälen.

## Zufriedenheits-Ranglisten

Wie bisher wird es in der Hauptveröffentlichung zur Zufriedenheit verschiedene Ranglisten geben. Auf Modellebene wird nach Fahrzeugklassen unterschieden und bewertet. Auf Markenebene werden über alle Fahrzeugklassen hinweg Daten zum (Werkstatt-)Service und zur Gesamtzufriedenheit erhoben. Auch werden wie gehabt Abschlussfragen verwendet, um die Zufriedenheit zu messen. Mittels der Zufriedenheit aus den Einzelkategorien kann die Gesamtzufriedenheit weitgehend erklärt werden. Wichtig: Es kommt kein Gewichtungsmodell zum Einsatz. Damit dürfen wir gespannt sein, wer im Jahr 2012 zur Siegergruppe im ADAC Kundenbarometer gehört und welche Schwachstellen die Kunden identifizieren. ■





# Fahren auf Raten

**DIENSTLEISTUNG** – Der ADAC bietet seinen Clubmitgliedern Mobilitätskredite, sei es für die Fahrzeugfinanzierung oder Autogasumrüstung. VON PETER SPERL



In der öffentlichen Wahrnehmung verbindet man den ADAC vielleicht noch mit Versicherungsleistungen rund um die Mobilität, aber doch eher selten mit Finanzierungsprodukten. Dabei bietet der ADAC schon seit geraumer Zeit Finanzdienstleistungen an, die sowohl bei seinen Mitgliedern als auch beim Autohandel auf steigendes Interesse stoßen. Die exklusiven Finanzdienstleistungen des ADAC basieren mittlerweile auf drei Säulen:

- Kreditkarten
- Sparprodukte
- Mobilitätskredite

Während die Bereiche Kreditkarten und Sparprodukte vornehmlich auf die Mitglieder als Privatpersonen zugeschnitten sind und attraktive Konditionen sowie Zu-

satzleistungen bieten, hat der ADAC AutoKredit einen direkten Bezug zum Autokauf.

## Multitalent: Der ADAC AutoKredit

Seit 2004 bietet der ADAC seinen Mitgliedern an, Fahrzeuge über den Automobil-Club zu finanzieren. Dabei spielt es keine Rolle, ob Kunden einen Neuwagen, einen Gebrauchtwagen, ein Wohnmobil, ein Motorrad, Quad oder auch einen Oldtimer kaufen möchten. Gerade bei den Oldtimern besteht die weitläufige Meinung, dass diese zwischen 50.000 und 60.000 Euro kosten, tatsächlich haben 78 Prozent aller historischen Fahrzeuge einen Wert unter 15.000 Euro. Im Durchschnitt aller Oldtimer liegen die Kaufpreise bei 10.200 Euro (Quelle: VDA). Auf jeden Fall genügt es für alle Autowünsche,

## LESEN SIE HIER...

... welche Mobilitätskredite der ADAC seinen Mitgliedern zu welchen Konditionen anbietet.

eine Finanzierungsanfrage auszufüllen, und man erhält umgehend eine vorläufige Kreditzusage oder -absage. Neben dem World Wide Web können Finanzierungen in jeder ADAC Geschäftsstelle oder telefonisch via Hotline im ADAC eigenen Callcenter angefragt werden.

## Sicherheit und Abzahlung

Bei positivem Bescheid ist der Kreditantrag auszudrucken, zu unterschreiben und inklusive der letzten drei Gehaltsabrechnungen zur Post zu bringen. Die





**1** Der Traum vom eigenen Auto kann auch mit Hilfe des ADAC wahr werden. **2** Da lacht der Kunde: Der Kredit wird aktuell mit 5,25 Prozent bei frei wählbarer Laufzeit zwischen zwölf und 84 Monaten verzinst. **3** Die Kredite des ADAC für die Fahrzeugfinanzierung sind für jeden Autokäufer maßgeschneidert.

endgültige Kreditzusage erhält man per Post und der beantragte Kreditbetrag wird direkt auf das Girokonto überwiesen. Der ADAC fungiert dabei als Mittler zwischen seinen Mitgliedern und der Landesbank Berlin (LBB), mit der der Kunde den Kreditvertrag abschließt. Nachdem der Käufer sein Fahrzeug erworben hat, sind in einem letzten Schritt lediglich noch die Zulassungsbescheinigung Teil II, der Kfz-Sicherungsübereignungsvertrag sowie eine Kopie des Kaufvertrags an die LBB zu schicken. Der Fahrzeugbrief dient während der Vertragslaufzeit als Sicherheit und wird nach Tilgung des Kredites freigegeben. Üblicherweise wird der Kredit in monatsgleichen Raten abbezahlt. Eine vorzeitige Kreditrückzahlung, aber auch eine Sondertilgung in beliebiger Höhe, sind je-

derzeit kostenfrei möglich. Als Sicherheit reicht der Kraftfahrzeugbrief beziehungsweise die Zulassungsbescheinigung Teil II des finanzierten Fahrzeuges aus. Dieses Dokument wird von der Bank einbehalten und bis zum Ende der Kreditlaufzeit verwahrt. Das Fahrzeug selbst muss auf eine Privatperson zugelassen sein.

### **Zinssatz bei aktuell 5,25 Prozent p. a. für bis zu 84 Monate**

Die Kreditzinsen sind für alle ADAC Mitglieder gleich und bleiben über die vereinbarten Laufzeiten fest. Sie richten sich in ihrer Höhe nach der Vertragslaufzeit, die zwischen zwölf und 84 Monaten frei wählbar ist. Derzeit beträgt der Zinssatz 5,25 Prozent effektiv pro Jahr über alle Laufzeiten. Bearbeitungsgebühren fallen nicht

an. Die Kredithöhe für das neue Auto oder den lang ersehnten Oldtimer reicht von 2.500 bis 50.000 Euro. Das Wunschfahrzeug kann zu 100 Prozent (Kaufpreis) oder auch nur zum Teil finanziert werden. Je höher die Anzahlung, desto niedriger sind Kreditbetrag und monatlich zu leistende Rate.

### **Herstellerbanken versus ADAC**

Die Herstellerbanken von Autohändlern bieten oftmals zinsgünstigere Autofinanzierungen an. Diese gelten jedoch nicht immer für alle Modelle oder beim Erwerb eines Gebrauchtwagens. Tritt man dagegen mit einem ADAC AutoKredit als Barzahler auf, steht einem der gesamte Fahrzeugmarkt offen. Dadurch wiederum können oft attraktive Barzahlerrabatte oder kos-

tenlose Zugaben verhandelt werden. Und wer weiß schon, ob es im Sinne der Herstellerbank ist, wenn ein zehn Jahre altes Fremdfabrikat, das schon länger auf dem Hof steht, durch einen Kredit eben jener finanziert wird. Hausbanken werben oft mit sogenannten Schaufensterkonditionen, die zunächst unter den ADAC AutoKredit-Zinsen liegen können. Der persönliche Kreditzinssatz des Kreditnehmers wird jedoch erst im Rahmen der Antragstellung ermittelt. Der ADAC finanziert seit 2004 Gebrauchtwagen- und Neufahrzeuge. Handelte es sich in den ersten Jahren vornehmlich um die Finanzierung von Gebrauchtwagen, so nahm in den letzten Jahren der Anteil an der Finanzierung von Neuwagen kontinuierlich zu.

Hat das ADAC Mitglied etwa einen Kredit mit der Herstellerbank des Autohändlers samt einer Schlussrate vereinbart, besteht die Möglichkeit, die Schlussrate über einen ADAC AutoKredit zu finanzieren. Auch laufende Kfz-Finanzierungen können durch einen ADAC AutoKredit abgelöst werden.

### Spezialfinanzierung: Umrüstung auf Autogas

Der ADAC erhält rund 300 Anfragen pro Monat zum Thema Umrüsten auf Autogas. Hier bietet der Club seinen Mitgliedern gleichfalls ein spezielles Angebot: Beim Kauf eines ADAC Autogas-Vorteilspaketes spart das Mitglied 100 Euro. Darüber hinaus kann das Mitglied auch die Autogasumrüstung durch einen Mobilitätskredit finanzieren und profitiert doppelt: Zum einen wird die finanzielle Belastung über 36 beziehungsweise 48 Monate gestreckt, zum anderen wird ein Teil der monatlichen Kreditrate durch die reduzierten Treibstoffkosten aufgefangen.

Die Umrüstung auf Autogas ist ein interessantes Zusatzgeschäft für Autohäuser und Werkstätten, die neue Kunden gewinnen und binden wollen. Bei der Autogasumrüstung kooperiert der ADAC mit diversen Dienstleistern, z. B. Kfz-Teile-Spezialisten. Bei einem Anruf über die Hotline des Unternehmens wird geklärt, ob und unter welchen Bedingungen eine Umrüstung für das vorhandene Fahrzeug möglich ist. Danach wird der Interessent an die nächste Werkstätte vermittelt, die in einem weiteren Schritt die Details prüft und die Umrüstung vornimmt. Wird die Umrüstung über einen



Der ADAC vergibt auch Kredite zur Finanzierung einer Autogasumrüstung.



Anschubfinanzierungen für den Autokauf gewährleistet der ADAC. Eine Variante, speziell für zukünftige Autofahrer, ist das ADAC FührerscheinSparen. Infos unter [www.adac.de/sparprodukte](http://www.adac.de/sparprodukte)

ADAC Mobilitäts-Kredit finanziert, erfolgt die Bonitätsprüfung schnell und unbürokratisch im vereinfachten Verfahren.

Im Zuge der wachsenden Bedeutung der E-Mobilität bietet der ADAC derzeit auch Elektroroller zu günstigen Konditionen an. Bei einem voraussichtlichen Anschaffungspreis von rund 6.700 Euro würde sich für den einen oder anderen Interessenten auch ein Ratenkauf anbieten. Der Finanzierungsantrag kann über die ADAC Homepage durchgeführt werden. Für eine persönliche Beratung bietet

es sich an, eine der ADAC Geschäftsstellen aufzusuchen.

### Win-win-Potenziale nutzen

Das ADAC AutoKredit-Programm bietet seinen Mitgliedern ein gewachsenes und in sich schlüssiges Finanzierungsangebot, das mit seinen verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten Kredite für Endverbraucher möglich macht, von denen auch Autohäuser und Werkstätten profitieren können, wie das Beispiel der Autogasumrüstung zeigt. ■



# Klüger rechnen

## LESEN SIE HIER...

... über den Autokostenrechner des ADAC, der Neuwagen- aber auch Gebrauchtwagenhändlern eine große Hilfe sein kann.

Der Autokostenrechner des ADAC ist im Verkaufsgespräch eine gute Argumentationshilfe.

**M**anche Autokäufer kann man mit Emotionen, Design oder Sonderausstattungen nicht dazu verführen, ein Fahrzeug zu erwerben. Die Autohersteller locken zwar mit günstigen Einstiegspreisen für ein Auto, aber ob das auch der Weisheit letzter Schluss ist, bleibt bei manchen Knäuserern oftmals umstritten. Für Geizhalse sind die Total Costs of Ownership (TCO) der heilige Gral des Autofahrens – sprich, was unterm Strich steht: Das sind alle Kosten, die in Zusammenhang mit Kauf und Nutzung eines Autos anfallen. Ein Verkäufer, ganz gleich, ob er im Neuwagen- oder im Gebrauchtwagenhandel arbeitet, hat mit dem ADAC Autokostenrechner eine gute Argumentationshilfe an der Hand. Mit diesem Tool können Pfennigfuchser überzeugt werden, dass das vorgeschlagene Modell im Vergleich zur Konkurrenz einen besseren TCO-Wert aufweist. Der ADAC bietet mit seinem Autokostenrechner ein maßgeschneidertes Stück Software an, das dank intuitiver Bedienung und umfangreicher Datensätze zuverlässige Ergebnisse liefert. Ein nicht unerheblicher Vorteil ist dabei die Neutralität des ADAC: Keine Schlupflöcher, keine versteckten Kosten oder geschönten Zahlen lauern dem Kunden auf. Und somit bleibt das Vertrauen in die Expertise des Verkäufers gewahrt.

Schon seit den 1920er Jahren setzt sich der ADAC mit dem Unterhalt von Fahrzeugen auseinander. Diese langjährige Er-

## MARKTÜBERSICHT – Der Autokostenrechner des ADAC macht es Autohändlern leicht, die Total Costs of Ownership eines Fahrzeugs zu ermitteln und somit Kunden noch umfassender zu beraten.

VON SEBASTIAN SCHINHAMMER

fahrung kommt beim Autokostenrechner voll zum Tragen, denn eine solche Tiefe und Breite an Informationen, auch angesichts der heutigen Modellvielfalt, kann kaum ein Konkurrenzprodukt aufweisen.

### Vielzahl an Optionen

Mancher Privatkunde ist schon damit überfordert, die Sonderausstattungsliste für einen Neuwagen zu überblicken und vor allem die gesamten monetären Konsequenzen einzuordnen. Doch mit dem Autokostenrechner des ADAC fühlt man sich nicht verloren. Punkt für Punkt wird eine Vielzahl an Optionen abgearbeitet, die entsprechend den Wünschen des Autokunden respektive des Fahrzeughändlers justiert werden können. So ist es beispielsweise möglich, Jahresfahrleistung, Einkaufsrabatte, Aufpreise und Werkstattkosten zu berücksichtigen. Außerdem können die Versicherungsklassen, Schadenfreiheitsrabatte etc. einbezogen werden. Das umfassende Datenmaterial des Autokostenrechners hat mehr als 7.000 aktuelle

Neuwagen-Typen im Portfolio. Zu jedem Modell werden zahlreiche Informationen geboten wie Preise, Bilder und Kosten, die allesamt regelmäßig aktualisiert werden, um präzise Angaben zu liefern. Zudem sind über 60 technische Daten und Ausstattungsmerkmale pro Fahrzeug vermerkt, so dass jedem Interessierten fast jede Frage bezüglich eines Fahrzeugs beantwortet werden kann. Diese Detailfülle basiert zum einen auf eigenen Tests und Untersuchungen, zum anderen auf von Herstellern selbst zur Verfügung gestellten Daten.

Neben dem Zahlenmaterial ist wichtig, dass die gewonnenen Daten übersichtlich aufbereitet und nach bestimmten Kriterien aufgeschlüsselt werden können. Die Gesamtkosten eines Modells werden unter anderem in Wertverlust, kalkulatorische Zinsen, Fixkosten, Betriebskosten sowie Werkstatt- und Reifenkosten gegliedert. Ob für Flottenbetreiber oder für Verkäufer im Kundengespräch – der Autokostenrechner ist immer ein hilfreiches Tool und zu finden unter [www.adac-autokosten.de](http://www.adac-autokosten.de) ■

# Kunden begeistern

**EVENTS** – Mit seinem bundesweiten Netz von Fahrsicherheitszentren bietet der ADAC intensive Fahrerlebnisse vor Ort und damit eine Möglichkeit, die Rendite im Autohaus zu erhöhen. VON LAURA KESSLER

## LESEN SIE HIER...

... wie Autohändler die Anlagen des ADAC optimal für sich nutzen können.

**D**er ADAC bietet seit den 1970er Jahren Fahrsicherheits-Trainings an. Heute verfügt er über ein bundesweit flächendeckendes Netz von insgesamt 54 Anlagen, Fahrsicherheitszentren und Plätzen mit rund 600 Trainern, die tagtäglich im Einsatz sind. „Wir haben uns mit den entsprechenden Investitionen schon vor mehr als 30 Jahren entschieden, diesen Weg zu gehen, um Fahrdynamik vor Ort erlebbar zu machen“, erklärt der für die Bereiche Fahrsicherheits-Training, Marketingkoordination und Produktmanagement Verantwortliche, Christoph Walter. „Auf diese Weise ist eine Infrastruktur entstanden, die viel

mehr umfasst als reine Asphaltflächen: Moderne Ausstattungen für Konferenzen, Präsentationen und Cateringservice – auf Wunsch auch ‚aushäusig‘ und überdacht – gehören genauso dazu wie Spezial-Strecken für Rahmenprogramme, zum Beispiel Kartbahnen oder ein Offroad-Gelände. Das alles gibt es bis hin zum eigenen Corporate Design des Kunden. Kurzum: Das Angebot wird individuell an seine Anforderungen und Wünsche angepasst.“

### ADAC als Full-Service-Partner

Ludger Kersting, Leiter des B2B-Geschäftsbereiches, fügt hinzu: „Unser Portfolio richtet sich verstärkt an die Automobilindustrie, denn die Anlagen sind beispielsweise für Produktpräsentationen, -neueinführungen, Verkaufs- und Techniks Schulungen etc. bestens geeignet.“

Die Partnerschaften laufen auch zunehmend gut, unterstreicht der Experte für den

Großkundenvertrieb. „Vor diesem Hintergrund gewinnen wir regelmäßig Sponsoren aus dem Herstellerbereich, die uns Fahrzeuge für das Fahrsicherheits-Training zur Verfügung stellen. Von Citroen erhalten wir zum Beispiel Pkw-Modelle und Kleintransporter. Mit Peugeot arbeiten wir beim Thema Sprit-Spar-Training zusammen, Scania ist unser Partner im Bereich schwere Nutzfahrzeuge. Die Schmitz Cargobull AG stellt Trailer zur Verfügung. Die beiden letztgenannten Partnerschaften unterstützen dabei die praxisnahe Berufskraftfahreraus- und -fortbildung gemäß der gesetzlichen Richtlinien.“

### Großes Potenzial unausgeschöpft

Insgesamt stelle man beim ADAC jedoch immer wieder fest, so Kersting, dass die Hersteller selbst zwar das Potenzial der Zentren aktiv ausschöpfen, der Automobilhandel hingegen noch nicht. Doch wie gut



Fotos: ADAC



das Konzept auch für Händler funktioniert, hätten bereits Kundenveranstaltungen gezeigt, die in der Vergangenheit von Autohäusern durchgeführt wurden. Egal ob Marken-Autohaus, Mehrmarkenbetrieb oder Flottenbetreiber, Pkw oder Nutzfahrzeuge – es gebe die unterschiedlichsten Möglichkeiten, die Anlagen profitabel für das eigene Unternehmen zu nutzen.

### Viele Vorteile für Händler

Für die Firmenkundenbetreuer des Automobil-Clubs ist dies ein Ansporn, um daran anzuknüpfen und den Dialog zwischen Handel und Verbraucher voranzutreiben. „Wo sonst kann man einen Neuwagen so gut erlebbar machen? Das Fahrgefühl auf unserem Trainingsgelände ist ein ganz anderes als bei einer gewöhnlichen Probefahrt im Realverkehr“, unterstreicht Christoph Walter.

„Für die Verkäufer eröffnet sich die Chance, gemeinsam mit den Kaufinteressenten einmal sämtliche technischen Features auszuprobieren und auch das Verhalten des Fahrzeugs während einer Vollbremsung oder eines Ausweichmanövers zu testen.“ Für die Händler sei solch eine Aktion am Ende des Tages effizienter, da sie

**» Der Mensch steht bei uns im Mittelpunkt, verbunden mit dem Thema Fahrzeug sowie dessen Vermarktung und Einsatz. «**



**Die Trainingsgelände bieten den Fahrern alle Untergründe und Bedingungen, die ihnen mit einem Auto auch im Realverkehr „unter die Räder“ kommen können.**

wesentlich zur Kaufentscheidung beitragen könne und auch dem Kunden mehr Spaß mache – Stichwort Kundenbindung. Händler von Marken, deren gesamte Produktpalette ohnehin schon beim ADAC „vor der Tür“ stehe, könnten nach kurzer Anmeldung direkt

mit den Kunden vorbeikommen und Probefahrten durchführen. Aufgrund der regionalen Vernetzung des ADAC sei dies ein Service, den sonst niemand bieten könne, betont Ludger Kersting die Vorteile. Eine weitere Option: Händler könnten sich zusammenschließen und gemeinsam Regionalveranstaltungen anbieten.

### „Riskmanagement“ für Flotten

Auch das Sprit-Spar-Training nutze der Handel momentan noch eher sporadisch, obwohl es ebenfalls Beispiele gebe, wo dieses Konzept perfekt funktioniere. „Das Thema ist hochinteressant für den gewerblichen Bereich – insbesondere, wenn es um verbrauchsreduziertes und damit unfallfreies Fahren geht. Speziell weiße Flotten, sprich Service- und Kundendienstfahrer, können davon profitieren“, so Walter. „Wir schauen uns regelmäßig die Schadenquote der Versicherungen an, weil wir in unserem Produktportfolio alle Sparten anbieten. Dabei liegt der Hauptbenefit für Flotten auf der Hand: Vermeide ich den Schaden, vermeide ich die Ausfallzeit, die Regulierung und in letzter Konsequenz die Prämien-erhöhung. Die Schadenquoten gehen bewiesenermaßen mittelfristig nach unten.“



**1** Probefahrt der anderen Art: Auf den Anlagen des ADAC lernt man ein Fahrzeug ganz neu kennen. **2** Offizieller Partner beim Fahrsicherheits-Training ist Citroën. **3** Dabei geht's auch mal härter zur Sache, um Gefahrensituationen auszutesten. **4** Scania unterstützt als ADAC Partner die praxisnahe Berufskraftfahrer-Aus- und -fortbildung.





Mit Peugeot arbeitet der ADAC beim Thema Sprit-Spar-Training zusammen.



**VW UND ADAC STARTEN KOOPERATION BEI FAHRVERANSTALTUNGEN**

Die Volkswagen AG und der Münchner Automobilclub ADAC haben vor kurzem in Wolfsburg einen richtungsweisenden Kooperationsvertrag für mehr Sicherheit im Straßenverkehr unterzeichnet. So will Volkswagen zukünftig ADAC Fahrsicherheitszentren oder -anlagen für eigene Fahrveranstaltungen wie zum Beispiel Fahrsicherheits-Trainings aktiv nutzen.

Werner Eichhorn, Leiter Vertrieb und Marketing Deutschland Volkswagen Pkw, und Ludger Kersting, Leiter Marketing und Vertrieb Firmenkunden ADAC, unterzeichneten die offizielle Vereinbarung. „Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit dem ADAC. Gerade bei der Fahrzeugsicherheit setzt Volkswagen seit jeher Maßstäbe. Gemeinsam mit unserem Partner ADAC sorgen wir künftig für noch mehr Sicherheit im Straßenverkehr“, sagte Eichhorn.

Ludger Kersting äußerte sich zur neuen Sicherheits-offensive mit Volkswagen gegenüber AUTOHAUS wie folgt: „Der Entschluss von Volkswagen, seine Event- und Trainingsveranstaltungen verstärkt in unseren Fahrsicherheitszentren durchzuführen, ist für uns ein deutlicher und auch sehr erfreulicher Vertrauensbeweis in die Qualität unserer Arbeit.“

Mit der Unterzeichnung der Kooperation verstärken Volkswagen und der ADAC ihre Zusammenarbeit bei Fahrvents, wie etwa Fahrsicherheits- oder auch Sprit-Spar-Trainings.



**Bekenntnis für höhere Verkehrssicherheit: ADAC Firmenkunden-Vertriebschef Ludger Kersting (l.) und VW-Deutschland-Vertriebsleiter Werner Eichhorn.**

**E-Mobility**

Ein weiteres Themenfeld, mit dem sich der ADAC intensiv auseinandersetzt und das er fest im Großkundenangebot integriert hat, ist die Elektromobilität. „Schon vor zwei Jahren haben wir damit begonnen, einzelne Fahrsicherheitszentren mit Elektroladesäulen auszustatten. Für Hersteller wurden so die technischen Voraussetzungen geschaffen, um Betankungen durchzuführen. Denn wir möchten, dass auf unseren Anlagen wirklich alle Fahrzeuge präsentiert werden können. Dazu gehört auch, einen Zukunftstrend wie E-Mobility erfahr- und erlebbar zu machen“, berichtet Walter. Die Resonanz der Verbraucher sei sehr positiv, die Neugier auf E-Autos groß, ebenso die Bedeutung im Hinblick auf Fahrsicherheit – und das alles nicht minder als bei konventionellen Antrieben. Die geräuschlose Fortbewegung stelle dabei nur einen Aspekt dar.

**Direkte Ansprechpartner**

Insgesamt erreichte die Dienstleistung ADAC Fahrsicherheits-Training 2011 direkt und persönlich rund 750.000 Menschen im ganzen Bundesgebiet. Diese hohe Kontaktzahl ergebe sich aus circa 225.000 privaten Teilnehmern sowie über 470.000 Besuchern von Fahrzeug-Events und speziellen Zielgruppenveranstaltungen. Nicht zuletzt nutzen auch 62.000 Autofahrer die Möglichkeit der Verkehrsübungsplätze, welche in un-

**Das Netz der ADAC-Anlagen und Fahrsicherheitszentren ist in Deutschland flächendeckend.**

mittelbarer Nähe zu den Fahrsicherheitseinrichtungen betrieben werden – diese Kunden sind meist auch Teilnehmer von späteren Trainings.

Im September 2011 wurde in Schlüsselfeld, an der BAB A3 zwischen Nürnberg und Würzburg, ein neues Zentrum eröffnet. Bereits vor zwei Jahren schuf der Club zwischen Erfurt und Weimar an der BAB A4 das erste ADAC Fahrsicherheitszentrum Thüringen. Und er will auch künftig das Thema verstärkt in die Regionen bringen und so den Dialog zwischen Händlern und Endkunden weiter forcieren. Denn die Partnerschaft lebe aus den einzelnen Regionen heraus. „Und die Chancen, welche die Flächen, die die Trainer bieten, sind einzigartig“, resümiert Kersting.

Im November 2011 wurde auch die Einstiegsseite der ADAC-Homepage noch einmal speziell für Firmenkunden modifiziert. Unter [www.adac.de/fahrsicherheits-training](http://www.adac.de/fahrsicherheits-training) finden Interessenten auf den ers-



ten Blick die Informationen und Kontaktdaten für ihre Anfrage. Eine auf Kundenevents spezialisierte Agentur kümmert sich vom Logo bis zur Deko kompetent um alle Prozesse. ■

Fotos: ADAC, Volkswagen Media Services (r. o.)



# Sicherheit erfahren

## BEST PRACTICE –

Volkswagen Automobile Stuttgart veranstaltet im ADAC Fahrsicherheitszentrum Hockenheimring regelmäßig Trainings für Flotten und Fuhrparks.

VON LAURA KESSLER



Das VW Großkunden- und Behörden-Leistungszentrum in Stuttgart nutzt regelmäßig das Fahrsicherheitszentrum Hockenheimring für Großkunden-Events.

**V**olkswagen Automobile Stuttgart ist mit sechs Standorten in Stuttgart und Böblingen vertreten und reiht sich in die Gruppe der großen Volkswagen Händler Deutschlands ein. Neben dem Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen steht das Unternehmen für einen Top Service rund ums Fahrzeug. Mit über 400 Mitarbeitern und 70 Auszubildenden im technischen und kaufmännischen Bereich bietet der Traditionsbetrieb, der zum Verbund der Volkswagen Retail GmbH gehört, alle Dienstleistungen rund um das Automobilgeschäft an. Dazu gehört auch die Betreuung von Flotten und Fuhrparks. Der Kundenstamm reicht auf diesem Sektor von sozialen Diensten über Logistikunternehmen und Kurierdienste bis zu Behördenfahrzeugen. Speziell im Großkunden-geschäft nutzt die Autohaus-Gruppe das breite Fahrsicherheitsangebot des ADAC.

### Theorie und Praxis

Uwe Jarms, Vertriebsleiter Großkunden, organisiert mit seinem 18-köpfigen Team für die rund 500 Flotten- und Fuhrparkkunden des Autohauses regelmäßig sogenannte „Großkundenforen“ im Fahrsicherheitszentrum auf dem Hockenheimring – nur eine Fahrstunde vom Autohaus entfernt. Die Veranstaltungen richten sich in der Regel an Fuhrparkleiter, Geschäftsführer, Inhaber und Holding-Chefs, die

sich über Neuerungen im Flotten- und Fuhrparkgeschäft informieren möchten.

„Das Tagesprogramm setzt sich aus einem theoretischen und einem praktischen Teil zusammen“, berichtet Uwe Jarms. „Die Teilnehmer bekommen quasi ein Komplett-Paket, in dem die vermittelten Informationen anschließend auf dem Parcours erleb- und erfahrbar gemacht werden.“ Das Fahrsicherheitszentrum bietet dafür ideale Voraussetzungen. Der Vertriebschef beschreibt AUTOHAUS den typischen Ablauf eines „Großkundenforums“, wie es das Autohaus mindestens einmal im Jahr ausrichtet: „Der Tag startet mit Seminaren und Produktpräsentationen in den Schulungsräumen des ADAC Zentrums zu verschiedenen Themen wie beispielsweise Fuhrparkrecht, Ladegutsicherung, Fahrzeugfolierung oder auch Ausbauten. Im Anschluss können sich die Teilnehmer auf einer kleinen Ausstellungsmesse einen ersten Eindruck von neuen Teilen bzw. Fahrzeugeinrichtungen verschaffen, und dann geht es auf das Fahrsicherheitsgelände.“

### Fahrdynamik pur

„Der dritte Baustein des Events ist der spannendste für alle“, weiß Jarms, „denn



Uwe Jarms betreut als Vertriebsleiter die Großkunden von Volkswagen Automobile Stuttgart

dabei kann das Fahrzeug so bewegt werden, wie es sonst nicht möglich ist.“ In einem Zirkeltraining mit mehreren Stationen wird Fahrdynamik pur vermittelt. „Und ganz wichtig: Das erfolgt mit genau den Modellen, die täglich auch im Fuhrpark genutzt werden.“ Das Spektrum reiche dabei, entsprechend der Kunden(ziel)gruppen, vom Polo über den Caddy bis zum Crafter oder T5, beinhaltet aber auch den Touareg oder den Amarok. Bei den einzelnen Stationen werde jeweils ein anderer thematischer Schwerpunkt gesetzt. Neben der Wirkungsweise von Ausweichmanövern oder der Schleuderplatte gehe es beispielsweise um die Sensibilisierung der Teilnehmer für abgefahrene Reifen oder unzureichend gesicherte Ladung. Dafür werden speziell präparierte Musterfahrzeuge eingesetzt. Man „erfährt“ laut Jarms sowohl die Grenzen als auch Möglichkeiten – seine eigenen und die des Autos.

Am Ende seien die Begeisterung und der Erkenntnisgewinn der Teilnehmer immer wieder groß, berichtet Jarms aus seiner langjährigen Erfahrung. Die Stuttgarter wollen die erfolgreiche Zusammenarbeit im Bereich Fahrsicherheit mit dem ADAC in Zukunft noch weiter ausbauen. ■

Familien können mit der Auto-Familienversicherung viel Geld sparen.



# ADAC versichert

**ASSEKURANZ** – Der Automobil-Club bietet seinen Mitgliedern auch Versicherungsschutz. Seit 2007 engagiert sich der ADAC zudem mit einer eigenen Kfz-Versicherung. VON SEBASTIAN SCHINHAMMER

## LESEN SIE HIER...

... über die ADAC Versicherungen, die sich seit Jahrzehnten erfolgreich im Markt behaupten.

**W**ie die Gelben Engel stehen auch die ADAC Versicherungen für verlässlichen, vertrauensvollen Schutz, Rat und Hilfe. Diese bieten den Clubmitgliedern fokussierte Spezialversicherungen rund um Auto, Reise, Rechtsschutz, Unfall und Gesundheit. Ein Beispiel dafür ist die ADACPlusMitgliedschaft, eine einzigartige Symbiose aus Mitgliedschafts- und Versicherungs-

leistungen. Der ADACPlusMitgliedschaft vertrauen aktuell über neun Millionen, also fast die Hälfte aller ADAC Mitglieder. Sie geht zurück auf den Euro-Schutzbrief und dieser wiederum auf den Auslands-Schutzbrief, der 1958 als Innovation vom ADAC auf dem deutschen Markt eingeführt wurde und schnell Schule machte.

### Im Mittelpunkt steht der Mensch

Obwohl mittlerweile die meisten Mitbewerber ähnliche Leistungen anbieten, ist der ADAC hier weiterhin absoluter Marktführer. Genauso verhält es sich mit über 4,5 Millionen Versicherten auch beim ADAC Auslands-Krankenschutz

oder beim ADAC Verkehrs-Rechtsschutz, der sich mit über 2,5 Millionen Versicherten weiterhin auf einem starken zweiten Platz in einem besonders schwierigen Markt behauptet. Und seit 2007 kommt aus dem Hause ADAC auch eine Kfz-Versicherung: Die ADAC-Autoversicherung. Die Gründung der ADAC Autoversicherung AG, der dritten Tochtergesellschaft nach der ADAC-Schutzbrief Versicherungs-AG und der ADAC-Rechtsschutz Versicherungs-AG, ist die logische Konsequenz des Grundverständnisses des ADAC: sich aktiv für die Verbraucherschutzinteressen einzusetzen. Im Mittelpunkt stehen dabei der Mensch

Foto: ADAC





respektive das ADAC Mitglied und dessen Bedürfnisse. Folglich sollten die angebotenen Produkte einen kompetenten Versicherungsschutz zu einem hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis bieten. Deshalb wird bei der ADAC-Auto-Versicherung auf Einschränkungen wie zum Beispiel Werkstattbindung verzichtet und der ADAC-Schadenservice in allen drei Tarifen als freiwillige Leistung angeboten. Aus Marktsicht ist bei einem starken Wettbewerbsfeld auch die Positionierung der Versicherung entscheidend. Die ADAC Versicherungen setzen sich vor allem durch Leistung von der Konkurrenz ab: Probleme lösen, den Zeitaufwand gering halten. Der Assistance-Aspekt und gegenseitiges Vertrauen – das sind die Stärken des ADAC. Deshalb gehen beim ADAC unter den Versicherungen finanzielle Leistungen Hand in Hand mit persönlichem Rat und Hilfe.

### **Drei Tarife: KomfortVario, Kompakt und Eco**

Drei Tarife stehen bei der ADAC Auto-Versicherung zur Auswahl: Der KomfortVario ist als „Rundum-Sorglos-Paket“

gedacht. Er bietet umfangreichen Schutz mit 100 Millionen Euro Deckungssumme pauschal für Personen, Sach- und Vermögensschäden mit maximal zwölf Millionen Euro je geschädigter Person. Zudem hat er Zusatzleistungen wie Rabattretter oder 24 Monate Neupreis- bzw. Kaufpreischädigung bei Totalschaden in petto. Entsprechende Optionen, die Versicherung optimal auf seine Wünsche anzupassen, sind mit VollkaskoPlus, Fahrerschutz, Rabattschutz und den Auslands-, Tier- und Schadenkomfort-Paketen gegeben. Der Kompakt-Tarif ist preislich günstiger als der KomfortVario, bietet aber dennoch vollen Schutz. So verzichtet er ebenso wie der KomfortVario auf den Einwand der groben Fahrlässigkeit im Kaskoschadensfall. Auch Marderbisse an Schläuchen, Kabeln und Leitungen sind abgesichert. Mit dem Tarif Eco hat die ADAC-Auto-Versicherung im Jahr 2009 ihr Angebot um einen dritten, besonders sparsamen Tarif erweitert. Dieser ist für Sparfüchse geschaffen, die auf einen einfachen Basischutz ohne spezielle Zusatzangebote und Leistungsbausteine Wert legen.

### **Goldener Bulle für die Auto-Familienversicherung**

Neue Kunden werden nicht nur durch einen ausgezeichneten Service, sondern auch durch innovative Produkte gewonnen. So gibt es bei der ADAC-Auto-Versicherung seit Oktober 2010 die Auto-Familien-Versicherung, die erste Kfz-Versicherung für „Familien-Flotten“ in Deutschland. Damit können sich ADAC Mitglieder je nach Anzahl der versicherten Fahrzeuge bis zu zwölf Prozent Rabatt auf den Jahresbeitrag sichern. Egal, ob es sich beim versicherten Fahrzeug um einen Pkw, ein Motorrad oder ein Wohnmobil handelt.

Das Sahnehäubchen dieses Angebots, das gerade Familien zu Gute kommt: Kinder, die sich in der Ausbildung befinden, profitieren bis zum 27. Lebensjahr von den Vorteilen der Auto-Familien-Versicherung. Diesen Vorteil kann man sich bei allen drei Tarifen – KomfortVario, Kompakt und Eco – sichern. Diese Offerter war ein Highlight im Kfz-Jahreswechsellgeschäft 2010/2011 und wurde auch entsprechend gewürdigt. Im Januar des vergangenen Jahres wurde die Auto-Familien-Versicherung mit dem „Goldenen Bullen“ als „Versicherungsinnovation des Jahres 2011“ ausgezeichnet.

### **ADAC-ClassicCar-Versicherung: Oldtimer in guten Händen**

Oldtimer sind nicht „nur“ Autos, sondern Leidenschaft und Lebensgefühl. Deshalb sollte man immer gut für sie sorgen. Die ADAC-ClassicCar-Versicherung bietet ausgezeichneten Haftpflicht- und Kaskoschutz für historische Pkw, die älter als 20 Jahre sind, und für Motorräder ab 30 Jahren. Das bestätigte auch die Leserwahl „BEST BRAND 2009“ des bei der Motorpresse Stuttgart erscheinenden Oldtimer-Magazins „Motor Klassik“. Deren Leser wählten die ADAC-ClassicCar-Versicherung mit großem Abstand auf Platz eins. Diese Erfolge sind nur die logische Konsequenz aus einem stetigen Erfahrungsaustausch mit der Oldtimer-Community, woraus neue und maßgeschneiderte Produktinnovationen für Liebhaber antiker Automobile entstanden sind, wie zum Beispiel eine VollkaskoPlus-Versicherung oder das Angebot von Sammlungsverträgen für Besitzer mehrerer Oldtimer-Fahrzeuge. Das neueste Angebot ist die Restaurierungsversicherung, bei der Oldtimer ab 30 Jahre geschützt sind, die sich vorübergehend in Restaurierung befinden. Die Restaurierungsversicherung kann entweder als eigenständiger Vertrag für abgemeldete Fahrzeuge oder als Erweiterung zu einer bestehenden ADAC-ClassicCar-Versicherung (Haftpflicht und Teilkasko) gegen einen Mehrbetrag abgeschlossen werden.

### **ADAC-Moped-Versicherung: Freiheit auf zwei Rädern**

Von neuen und alten Vierrädern zu leicht motorisierten Zweirädern: Viele 16-Jährige in der Stadt und auf dem Land sind auf Mofas, Mopeds oder Roller angewiesen, um mobil zu sein. Wohl dem, der ordentlich versichert ist. Die ADAC-Moped-Versicherung bietet Schutz für Fahrzeuge, die ein Versicherungskennzeichen führen müssen. Versichert werden können auch Segways und Krankenfahrstühle. Wer die ADAC-Moped-Versicherung mit einer Teilkasko inklusive 150 oder 300 Euro Selbstbeteiligung abschließt, genießt zusätzlichen Schutz. So übernimmt die Teilkasko auch Schäden durch Brand, Explosion, Hagel, Sturm, Diebstahl oder Unfälle mit Tieren jeglicher Art. Seit 2011 kann man bei der ADAC-Moped-Versicherung das Versicherungskennzeichen mit ein paar Klicks sogar online bestellen. Dann kommt es direkt per Post. Der Versand ist kostenlos.



### ADAC Unfallschutz: Vorsorgen für den Ernstfall

Nach einem Unfall können viele Menschen ihren Alltag nicht mehr selbstständig meistern oder brauchen Hilfe, um das Geschehene zu verarbeiten. Deshalb gehen beim ADAC Unfallschutz finanzielle Sicherheit und persönliche Betreuung für das versicherte Mitglied und seine Familie Hand in Hand: Krankenhaustagegeld, finanzielle Sofortleistungen oder die Übernahme der Kosten für eine notwendige Sporttherapie helfen, finanzielle Versorgungslücken zu schließen. Wenn nach einem schweren Unfall gesundheitliche Einschränkungen bleiben, hilft die Invaliditätsleistung des ADAC Unfallschutzes dem Betroffenen mit bis zu 500.000 Euro, um Einkommensverluste aufzufangen und sein Haus oder seine Wohnung behindertengerecht umzubauen. Und die ADAC Unfallbetreuer organisieren Erstmaßnahmen nach einem Unfall, psychologische Hilfe und Pflegepersonal, beraten und begleiten die verunfallten Mitglieder und ihre Angehörigen während des gesamten Heilungsprozesses.

### ADAC Verkehrs-Rechtsschutz: Recht bekommen

Wenn nach einem Kfz-Unfall die Schuldfrage nicht eindeutig bestimmt werden kann oder es Streit um die Höhe eines Schmerzensgeldes oder die Erstattung von Reparaturkosten gibt, kann es schnell passieren, dass man vor Gericht landet. Das kann teuer kommen, muss es aber nicht, wenn man den ADAC Verkehrs-Rechtsschutz abgeschlossen hat. Um das Recht

**1** Wer hat Recht? Der ADAC Verkehrs-Rechtsschutz steht mit Rat und Tat zur Seite.

**2** Der ADAC Unfallschutz hilft, nach Unfällen den Alltag zu meistern.

der Clubmitglieder zu schützen, arbeitet der ADAC mit über 650 renommierten, in Verkehrssachen erfahrenen in- und ausländischen Anwälten zusammen, die sich auf Verkehrsrecht spezialisiert haben. Hinzu kommen vom ADAC e.V. benannte 360 Kfz-Gutachter des Vereins.

Besonders heikel sind Verfahren im Ausland. Die bloße Kostenübernahme reicht hier oft nicht aus. Deshalb werden den Versicherten weltweit neben den Anwälten auch Dolmetscher vermittelt – eine Leistung, mit der nicht jede Versicherung aufwartet. Beim ADAC Verkehrs-Rechtsschutz hat die optimale Betreuung für die versicherten ADAC Mitglieder oberste Priorität.

Einmal mehr kann man das an folgendem Beispiel sehen: Als erster Rechtsschutzversicherer hat der ADAC die Wartezeit nach Versicherungsbeginn und auf allen Rechtsgebieten abgeschafft, so dass unmittelbar nach Vertragsabschluss kompletter Versicherungsschutz besteht. Einzigartig ist zudem auch der generelle Verzicht auf eine Selbstbeteiligung. Mitglieder können ebenfalls darauf bauen, dass ihre Fälle bzw. Anliegen besonders zügig bearbeitet werden, denn der ADAC hat schon vor Jahren Akten- oder Papierstapel abgeschafft. Durch den konsequenten Einsatz moderner elektronischer Kommunikationstechniken ergeben sich Einsparungen auf allen Ebenen. Die schnelle Bearbei-



tungszeit und die schnelle Deckungszusage machen den ADAC Verkehrs-Rechtsschutz zu einer gelungenen Angelegenheit. Das sehen auch die Versicherten selbst so. Laut Beschwerdestatistik, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) erstellt, hatte die Versicherung seit 2008 bis jetzt durchgehend die geringste Beschwerdequote.

### ADAC Versicherungen: Nachhaltig und kundenfreundlich

Die oben beschriebenen Versicherungen haben nicht nur Mitglieder überzeugt, sondern auch das Marktforschungs-Institut ServiceValue GmbH und die AMC Finanzmarkt GmbH. Sie untersuchten in einem Zeitraum von zwei Monaten 5.700 online abgegebene Kundenurteile über 47 Versicherungs-Unternehmen in Deutschland. Die Auswertung ergab, dass die ADAC Versicherungen den erstmals ausgelobten Preis „Nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz“ gewannen. In der Laudatio heißt es: „Versicherungsgesellschaften, die beim Award vorne liegen, zeigen, dass sie von den Kunden als langfristig erfolgreiche, sozial und ökologisch verantwortungsvolle Unternehmen gesehen werden, die Wert auf eine partnerschaftliche und gerechte Kundenbeziehung legen.“ Genau das bezwecken die ADAC Versicherungen jeden Tag – schön, dass es gelungen ist. ■



# Partnerschaften im Fokus

**INTERVIEW** – Ludger Kersting, Direktor Marketing und Vertrieb Firmenkunden, ist der operative Chef und kreative Kopf des ADAC B2B-Geschäftes. Ihn kennen alle wichtigen Entscheider aus Industrie und Handel.

VON WALTER K. PFAUNTSCH UND LAURA KESSLER

## LESEN SIE HIER...

... warum sich der ADAC als Partner und nicht als Wettbewerber von Händlern und Werkstätten versteht.

**V**or genau 25 Jahren kam der gebürtige Münsterländer Ludger Kersting zum ADAC nach München. Noch heute erinnert er sich an viele Gespräche mit Entscheidern der Automobilindustrie, die – über diverse Pilotprojekte ab 1991 – schließlich 1994 zum offiziellen Aufbau des B2B-Geschäftszweiges beim ADAC geführt hatten. Welch breites Dienstleistungsportfolio daraus – übrigens von Anfang an auch unter seiner Leitung – für die Automobilindustrie und den Handel entstanden ist, ließ Kersting bereits auf dem 7. AUTOHAUS-Schadenforum im Oktober 2011 in seinem vielbeachteten Vortrag erkennen. Aktiv zerstreute er an diesem Tag auch die „Befürchtungen“, der ADAC würde möglicherweise ein eigenes Werkstattnetz aufbauen. AUTOHAUS hat mit dem Profi für den Großkundenvertrieb, der die Bereiche Fahrsicherheit und ADAC Assistance verantwortet, gesprochen.

**AH:** *Trotz zwei Jahrzehnten aktiver Zusammenarbeit mit Herstellern und Händlern wird der ADAC immer wieder als potenzieller Wettbewerber empfunden. Ist das aus Ihrer Sicht gerechtfertigt?*

**L. Kersting:** Wie ich hoffentlich auch 2011 auf Ihrem Forum klarmachen konnte, nein! Diese Ängste, die wir kennen und die absolut unbegründet sind, kommen meist aus Betrieben, die mit unserem B2B-Bereich bislang noch keine Erfahrungen hatten. Unsere Kernkompetenz ist die Hilfeleistung auf der Straße. Hier haben wir jahrzehntelange Erfahrung. Unsere langjährigen Firmenkunden – große deutsche Automobilhersteller wie Importeure, Autohäuser,



Autohaus-Ketten und selbst Flotten und Zulieferer – wissen das. Und sie kennen die Vorteile unserer flächendeckenden Infrastruktur für mobile Dienstleistungen. Denn der Aufwand für ein vergleichbares Netzwerk wäre exorbitant: Wenn ich Ihnen sage, dass der ADAC jedes Jahr weit über eine halbe Milliarde Euro für Hilfeleistungen für seine Mitglieder ausgibt, wird dies deutlich. Mit dieser Kernkompetenz und Infrastruktur aber können unsere kommerziellen Tochtergesellschaften den B2B-Kunden ein breites Spektrum an Leistungen bieten. Beispielsweise stehen wir als Dienstleister hinter den Mobilitäts-Garantien zahlreicher Fahrzeughersteller. In Kooperation mit anderen Automobilclubs auch europaweit. Einzelne Kfz-spezifische Dienste „händeln“ wir sogar weltweit.

**AH:** *Wo lohnt sich eine Partnerschaft mit dem ADAC konkret für den Handel?*

**L. Kersting:** Drei Parade-Beispiele: 24h-Serviceleine, Autokostenrechner oder unser Großkundenevent-Angebot, bei dem

Autohäuser bundesweit unsere Fahrsicherheitsanlagen etwa für Probefahrten und Modell-Neuvorstellungen nutzen können. Mit Fahrtdynamikerlebnissen in unseren Zentren eröffnen sich dem Verkäufer ganz andere Möglichkeiten, als er und sein Kunde sie bisher kennt.

## Top-Service bedingt das Autohaus

**AH:** *Da wir auf Ihre weiteren B2B-Dienstleistungen in diesem Heft ohnehin detailliert eingehen, gestatten Sie bitte eine Frage zur ADAC Straßenwacht: Ist sie Wettbewerb zum Handel oder nicht?*

**L. Kersting:** Auch hier ein klares Nein! Manche Autohäuser sind zwar der Meinung, wir würden ihnen mit unserer Straßenwacht Geschäft wegnehmen. Deshalb hier klipp und klar: Wir führen keine Reparatur auf der Straße durch, sondern halten die Fahrzeuge lediglich mobil. Oft sind es ja nur Kleinigkeiten, die zur Immobilität führen, z. B. Sicherungen, leere Batterien oder Reifenpannen. Um große Probleme wirklich zu lösen, muss das Auto danach trotzdem in die Werkstatt. Es erfolgt auch grundsätzlich keine Steuerung der Kunden in bestimmte Werkstätten, sondern in der Regel zur nächstgelegenen Fachwerkstatt. Der Kunde alleine entscheidet, wohin er sein Fahrzeug haben möchte. Insofern wir durch ein Autohaus entsprechend in der Pannen- und/oder Unfallhilfe beauftragt sind, garantieren wir dem Handel sogar die Rückführung seiner Kunden, statt sie woanders hinzuschleppen. Kurzum: Wir sind für die Hersteller und auch den Handel da, weil er ein unverzichtbarer Partner in der Dienstleistungskette ist. Der ADAC kann nur für einen Teilbereich den perfekten Service erbringen. Es ist immer auch die Werkstatt, die hier eingebunden sein muss.

**AH:** *Vielen Dank für das Gespräch!*

# ADAC

## Wir helfen Helfen.



Wo es auf schnelle Hilfe ankommt, ist perfekte Teamarbeit gefragt. Als zuverlässiger Partner unterstützt der ADAC die Polizei und die Rettungskräfte – auf der Straße und in der Luft, deutschlandweit und rund um die Uhr:

- 1.700 „Gelbe Engel“ der ADAC Straßenwacht
- 8.000 Fahrzeuge des ADAC Straßendienstes
- 52 ADAC Hubschrauber an 34 Rettungsstationen