



Die beiden carplus-Geschäftsführer Dr. Franz F. Gugenberger und Mag. (FH) Sabine Stiller

Versichern verbindet

Während die Spannen im Autoverkauf ständig sinken, gibt es mit Finanz- und Versicherungsdienstleistungen ein effizientes und modernes Instrument, die Kundenbindung und auch die Erträge zu erhöhen. carplus hat dazu die passenden Lösungen.

Von Gerald Weiss

Die Bedeutung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen im Autohaus hat sich in den vergangenen Jahren deutlich erhöht, die Gründe dafür sind vielfältig. So hat sich die Markenloyalität der Kunden deutlich reduziert, die Kundenbindung ist wesentlich schwieriger geworden. Gleichzeitig sind die Anforderungen nach einer „Alles aus einer Hand“-Lösung gestiegen. Entweder die Angebote müssen besonders günstig oder besonders bequem sein: Kaufen, einsteigen, losfahren. Nicht zuletzt hat sich die Ertragsituation im Neuwagenverkauf drastisch verschlechtert, sowohl

für das Autohaus wie auch für den Verkäufer sind die Margen aus dem Neuwagen-Segment kaum mehr ausreichend. Eine Antwort auf alle diese Bereiche liegt in der Finanz- und Versicherungsdienstleistung.

„Mit carplus haben wir eigene Strukturen für den Autohandel geschaffen“

Mag. (FH) Sabine Stiller, carplus

für das Autohaus wie auch für den Verkäufer sind die Margen aus dem Neuwagen-Segment kaum mehr ausreichend. Eine Antwort auf alle diese Bereiche liegt in der Finanz- und Versicherungsdienstleistung.

Auf den Autohandel spezialisiert

Mit der eigens dafür gegründete carplus hat sich die Wiener Städtische als eine der größten Versicherungsinstitute Österreichs vor mehr als 10 Jahren auf das Thema konzentriert. „Damit haben wir eigene Strukturen für das Autohaus geschaffen und mit jenen der Wiener Städtischen verbunden“, erklärt carplus-Geschäftsführerin Mag. (FH) Sabine Stiller. Das Versicherungsgeschäft ist nicht die Paradedis-

ziplin eines leidenschaftlichen Autoverkäufers, um so wichtiger ist daher die Unterstützung. 10 Außendienst-Mitarbeiter von carplus, die allesamt aus dem Autohaus kommen, stehen für die generelle Betreuung, für Schulung und Spezialfragen zur Verfügung. 300 Mitarbeiter der Wiener Städtischen helfen in der täglichen Abwicklung, der Polizzierung oder der Zulassung. „Die persönliche Betreuung ist entscheidend“, weiß Geschäftsführer Dr. Franz F. Gugenberger. Dabei hat carplus nicht nur die personellen Strukturen geschaffen sondern auch die Systeme entwickelt und perfektioniert. Teilweise sind die elektronischen Lösungen in die Verkäuferlösungen der Hersteller integriert, vereinfachen und beschleunigen damit die Abwicklung.

Kundenbindung im Schadenfall

Neben Zusatz-Ertrag und One-Stop-Shopping ist die Kundenbindung nach dem Kauf ein wesentlicher Vorteil einer Zusammenarbeit mit carplus. Das Autohaus ist erster Ansprechpartner im Schadenfall und hat damit die besten Chancen, den Reparatur-Auftrag zu bekommen. Im Kaskofall kann immer bis zu 80 Prozent des Zeitwertes repariert wieder, bei Bedarf auch darüberhinaus. Und falls sich die Reparatur nicht mehr rechnen sollte, sind die besten Voraussetzungen für einen Neukauf in diesem Betrieb gegeben. • (GEW)