

16 | AUFBAU UND VERWALTUNG DER ERSATZFAHRZEUGFLOTTE

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Hat die Möglichkeit, ein Ersatzfahrzeug zu reservieren, sobald ein Termin gebucht wurde, um es am Tag der Abgabe des Fahrzeugs zu erhalten. Profitiert von der sofortigen Einsicht in das Angebot und die Preise der vom Vertragshändler angebotenen „Ersatzfahrzeuge“.
- **Vertragshändler:** Erfüllt die Mobilitätsanforderungen seiner Kunden. Professionalisiert das Flottenmanagement der Ersatzfahrzeuge. Bestätigt das Angebot eines Ersatzfahrzeugs mit dem Kunden.

Zuständig: Aftersales Manager, Verkaufsleiter für Neufahrzeuge.

1 Aufbau oder Erneuerung des Ersatzfuhrparks durch den Verkaufsleiter

- Unter Berücksichtigung der Handelspolitik und der finanziellen Unterstützung von Maserati.
- Durch den Austausch mit dem Aftersales Manager, um die Fahrzeuge zu bestimmen, die für die Art der Aftersales-Kunden des Vertragshändlers geeignet sind (Privatkunden, Unternehmen, Handwerker usw.)
- Durchführung der administrativen (Aufnahme in den Ersatzfahrzeugbestand, Zulassung, Versicherung usw.), technischen und ästhetischen Vorbereitung
- Die Verwaltung des Parks besteht und die eventuelle Reparatur der Ersatzfahrzeuge wird organisiert.

2 Betriebsmanagement für die Ersatzfahrzeugflotte

Es wird eine für die Verwaltung der Ersatzfahrzeugflotte zuständige Person bestimmt. Ihre Hauptaufgaben sind:

- Aktualisierung des Fuhrparks der Ersatzfahrzeuge in den Werkzeugen der Serviceberater
- Tägliche Verwaltung des Parks mit Verfolgung des Zustands des Parks und seiner geplanten Rotation (Wartung, Kilometerstand, Alter, Reparaturen usw.), Verwaltung von Leih-/Leasing-Verträgen, Meldung und Überwachung von Schadensfällen und Bußgeldern usw.

Begleitendes Dokument [Beispiel für eine Flottenmanagement-Tabelle](#)

3 Parkanimation und Überwachung der Ersatzfahrzeuge

Mithilfe eines monatlichen Dashboards verfolgt der Fuhrparkmanager für Ersatzfahrzeuge Folgendes:

- Aktualisierung der Fahrzeugliste entsprechend den Ein- und Ausgängen der Flotte
- Häufigkeit und Dauer der Nutzung für jedes Fahrzeug (Anzahl der Ausgangstage/Anzahl der Arbeitstage)
- Die Abrechnungsquote (fakturierte Tage/Arbeitstage) und die Kosteneffizienz des Parks
- Rückstellungen für Ausgaben und Betriebskosten (Abschreibung, Kraftstoff, Wäsche, Reparatur usw.).

16 | AUFBAU UND VERWALTUNG DER ERSATZFAHRZEUGFLOTTE

4 Ersatzfahrzeuge sind leicht zugänglich und einsatzbereit

- Ersatzfahrzeuge werden in einem dafür vorgesehenen Bereich abgestellt.
- Schlüssel werden identifiziert und an einem sicheren Ort aufbewahrt.
- Fahrzeuge sind sauber (außen und innen) und enthalten keine persönlichen Gegenstände.
- Kraftstoff und/oder Batterieladung werden bei Bedarf nach-/aufgefüllt.
- Jedes Fahrzeug verfügt über eine Briefftasche mit Folgendem: die Bedienungsanleitung, die aktuellen Zulassungs- und Versicherungsbescheinigungen (oder Kopien), die Telefonnummer der Assistance, einen Unfallbericht, die von der örtlichen Gesetzgebung vorgeschriebenen Dokumente und vorgeschriebene Ausrüstung (z. B. Sicherheitskit) usw. Bei einem emissionsarmen Fahrzeug ein Kabel zum Laden der Traktionsbatterie.

5 Kommunikation über Ersatzfahrzeuge vor Ort

- Das Aftersales-Team ist in der Lage, Kunden über die Nutzung und die Bedingungen von Ersatzfahrzeugen zu informieren und zu beraten.