

---

## VWFS stellt sich für Flottenkunden neu auf

Volkswagen Financial Services (VWFS) stellt den Vertrieb an Flottenkunden neu auf. Ziel ist es, die Betreuung zu verbessern. Die Key-Account-Manager werden ihre Kunden zukünftig in allen Bereichen der Mobilität beraten – von der Finanzierung, dem Full-Service-Leasing, der Langzeitmiete, über Tankkarten und Versicherungen bis hin zu kompletten Fuhrparkmanagementlösungen. Zusätzliche Unterstützung erhalten Flottenkunden durch Implementierungsmanager, die alle Prozesse zwischen Kunde, Financial Services, Händlerpartner und weiteren Dienstleistern abwickeln.

Darüber hinaus forcieren die Volkswagen-Finanzdienstleistungen das unabhängige Multibrand-Geschäft. In Zukunft wird der Gesamt-Fuhrpark in den Blick genommen. Dazu gehören nicht nur die Marken des VW-Konzerns, sondern auch Fabrikate anderer Hersteller, die ebenfalls zu speziellen Leasingkonditionen beschafft werden. Rund 15 bis 20 Prozent Fremdmarkenanteil sollen mittelfristig erreicht werden.

Die neu aufgestellten Key-Account-Manager betreuen zukünftig Fuhrparks ab 100 Fahrzeugen. Diese Kunden bekommen auch im Kundenservice der Volkswagen Leasing GmbH einen festen Ansprechpartner. Für Flotten, die unterhalb dieser Grenze liegen, arbeiten die VW-Finanzdienstleistungen eng mit den Großkundenleistungszentren des Konzern-Handels zusammen. Zur Stärkung der Händlerpartner ohne Großkundenleistungszentrum wurden Handels- und Großkundenberater ausgebildet.

Aus bisher zwei Vertriebsregionen werden drei. Die Größe der einzelnen Vertriebsgebiete wurde reduziert, um eine bessere Betreuung zu gewährleisten. Die Key-Account-Manager beraten ihre Kunden nun in allen Produktkategorien: Vom Leasing, über die Finanzierung und Langzeitmiete oder Services, bis hin zu neuen Themen wie intermodaler Mobilität oder der Etablierung von E-Fahrzeugen in den Fuhrpark.

Auch der Bereich Sonderabnehmer und Behörden wird im Rahmen des Kundenberatungskonzeptes neu strukturiert. Dazu gehört eine klare Clusterung in Behörden & Direktkunden (z.B. Bundes- und Landesbehörden, Bundes- und Landespolizei, kommunale Behörden) sowie Sonderzielgruppen & Autovermieter (z.B. Taxen, Pflegedienste, caritative Einrichtungen, Fahrschulen, Vereine, KEP-Dienstleister).

Das neue Großkundenberatungskonzept greift ab April 2019. (ampnet/jri)

---

## Bilder zum Artikel



Volkswagen Logo.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Volkswagen