

## MOBILITÄTSGARANTIE FÜR MOTORRÄDER

Die Mobilitätsgarantie ist für den Endkunden eine zusätzliche Serviceleistung und für den Handel ein Verkaufsargument. Beispiel: Mondial Assistance.

Seit Jahren gehören im Automobilbereich Mobilitätsgarantien bei fast allen Neufahrzeugen zum Lieferumfang. Beim Verkauf von Motorrädern könnten sie zu einer erheblichen Serviceverbesserung führen, doch das Angebot ist gering. Insbesondere japanische Anbieter scheinen ihre Verkaufsstrategien seit den 1970er Jahren nur wenig modifiziert zu haben. Sie bieten Kunden bei Neuverkauf kaum zeitgemäße Service- oder Garantieleistungen an. Neben einer Mobilitätsgarantie hat sich die Mondial Assistance ebenso auf die gefragten „mechanischen Garantien“ für Gebrauchte spezialisiert. Das Unternehmen ist insbesondere für Firmenkunden aktiv, d. h. sie wendet

# Service nach Maß

FOTO: GOLLETZ



△ Wer häufig unterwegs ist – noch dazu im Ausland – und eine Panne hat, der schätzt die Vorteile einer umfassenden Mobilitätsgarantie.

sich an Motorradhersteller, Importeure und Händler. Eine Mobilitätsgarantie wird immer als Herstellerprodukt zusammen mit dem Neufahrzeug verkauft. Sie ist für den Endkunden eine zusätzliche Serviceleistung und für Händler ein gutes Verkaufsargument.

ist passé. Der typische Motorradkunde ist meistens nicht mehr technisch versiert. Der Trend geht zum „Machen lassen“. Insofern unterscheidet sich das Klientel nur noch wenig vom Autokunden.

Wenn es mit dem Bike in den Urlaub geht, dann soll bitteschön alles stimmen: Alle Sicherheiten sollten gegeben, alle Inspektionen getätigt, die motorradfreundlichen Hotels vorgebucht sein. Doch was passiert, wenn in der

FOTO: ARCHIV



◆ Klaus Stemig,

Geschäftsführer Vertrieb

Mondial Assistance Deutschland GmbH: „Durch die Mobilitätsgarantie wird dem Kunden das Gefühl, ein zuverlässiges Produkt gekauft zu haben, bestätigt.“

## ◆ KLIENTEL VERÄNDERT SICH

Das Bild der Motorradfahrer hat sich im letzten Jahrzehnt stark verändert. Das antiquierte Motorrad-Image des Schraubers mit geschwärztem



passiert? Eine Panne könnte das Urlaubserlebnis nachhaltig trüben, das Image der Marke, der man das Vertrauen geschenkt hat, beschädigt werden. Wer nun die richtige Hilfe zur passenden Zeit parat hat, kann die Situation für sich entscheiden. Bei einer optimalen Abwicklung wandelt sich das negative Erlebnis des Kunden in ein positives.

◆ WANDEL IM BIKE-GESCHÄFT

Serviceleistungen, wie sie im Automobil-Bereich längst üblich sind, werden sich künftig viel mehr im Händler-service niederschlagen. Vom zunehmenden Alter der Motorradkunden hat die Branche zuletzt mehrfach profitiert. Eine kaufkräftigere Kundschaft legt gesteigerten Wert auf hochwertiges Zubehör und Bekleidung oder hat für viele Wartungsarbeiten einfach

Zeiten der Gebraucht- und Ersatzteilehändler, überlebt haben diejenigen, die sich zum Meisterbetrieb mit mannigfaltigen Serviceleistungen wandelten.

Mobilitätsgarantien werden vom Hersteller oder Importeur zusammen mit dem neuen Motorrad verkauft und bieten eine schnelle und ausführliche Pannenhilfe vor Ort. Der Mondial Service sorgt darüber hinaus dafür, dass Reparaturen möglichst in der heimischen Vertragswerkstatt, bei der der Geschädigte Kunde ist, durchgeführt werden. Dadurch wird die Kundenbindung für die angeschlossenen

Händler verbessert, denn in der Praxis resultieren aus dem Service oft Folgeaufträge. Auch ohne konkreten Schadenfall sorgt die Absicherung dafür, dass die Kunden sich wohler fühlen und bei der nächsten Reparatur wiederum dieselbe Werkstatt(-kette) wählen, belegt die Praxis. Es kommt dadurch zu einer höheren Werkstattauslastung, zu einer Steigerung des Teile- und Motorradverkaufs. In Zeiten, in denen an Neufahrzeugen nur wenig verdient wird, ist diese servicebasierte Einnahme für Händler sehr wichtig geworden.

◆ GARANTIE FÜR GEBRAUCHTE

Auch für Gebrauchte sind Mondial-Serviceleistungen verfügbar: „Durch erweiterte Garantieleistungen bei Gebrauchtmotorrädern verbessert sich etwa das Alleinstellungsmerkmal des Anbieters am Markt“, sagt Markus Kunze von Mondial Assistance. Modulare Konzepte könnten mit großer Flexibilität auf die diversen Bedürfnisse des Handels zugeschnitten werden. Die Mondial Gebrauchtmotorrad-Garantie ist deswegen auch für kleinere Händler interessant. Grundsätzlich wird zwischen einer Neufahrzeuganschluss-Garantie (Fahrzeugalter bis fünf Jahre) und der Gebrauchtgantie (Fahrzeuge über fünf Jahre) unter-

schieden. Die Gebrauchtgantie ist eine Vollgarantie und umfasst Leistungen, die der Herstellergantie ähneln. Alternativ gibt es Varianten der kostengünstigeren Bauteilgarantie, in der einzelne Baugruppen des Fahrzeugs versichert werden. Rund 45 (kombinierte Auto- und Motorrad-) Händler nutzen diese Mondial-Angebote deutschlandweit bereits. Die Garantie läuft über den Namen der Mondial Assistance und der Händler ist der Beitragszahler. Die Preise beginnen hier fahrzeugaabhängig ab 129 Euro.

◆ PANNE, WAS NUN?

Wenn der Kunde seinen

Notruf durch die Mondial Notrufzentrale bereits anhand der Servicenummer die Motorradmarke des Anrufers. Im Sinne von Corporate Identity meldet sich die Zentrale im Namen des Kunden (beispielsweise im Fall einer Zylinderbohrung). Alles Notwendige wird nun von den Mondial Netzwerkern zusammengestellt: Der Aufenthaltsort des Kunden wird mittels Geo-Software in die neue Akte übertragen, die Art der Panne und notwendige Servicedaten werden zusammengestellt. Sind die Daten vollständig, werden sie auf schnellstem Wege dem nächsten Servicepartner vor Ort – übrigens einer von 400 000 weltweit – zugänglich gemacht. Innerhalb von 30 Minuten nach Anruf ist man beim Kunden zur Stelle. Der Service beinhaltet die üblichen Leistungen sowie die Kontaktaufnahme mit dem nächsten Servicepartner. Mehr noch, Mondial Assistance übermittelt per Telefon oder Fax wichtige Nachrichten an Familie oder Geschäftspartner. Bei Verständigungsproblemen in Folge der Panne wird ein Sprachmittlerdienst gegenüber offiziellen Personen angeboten.

◆ SERVICE-TRENDS

Insbesondere Hersteller wie Buell/Harley Davidson haben diese Entwicklung erkannt. Auch Ducati eröffnet seit 2004 den Kunden die Möglichkeit, ein



△ Weil die technische Affinität beim Kunden nachlässt, liegen Mobilitätsgarantien voll im Trend.

nicht mehr die Zeit und Muse. Dieser Alterstrend hat auch das Image von Motorradfahrern aufgewertet.

Viele Wiedereinsteiger sind mittlerweile weit über 40 und haben in der Tat andere Bedürfnisse als jene, für die das Motorrad in erster Linie „nonkonformistisches Freiheitssymbol“ oder günstiges Verkehrsmittel war. So ist im letzten Jahrzehnt auch ein deutlicher Wandel des Motorradgeschäfts sichtbar geworden. Längst vorbei sind die



◆ Stefanie Löwenstein, Produktkommunikation BMW Motorrad: „Die Kunden fühlen sich einfach wohler, wenn sie mit der BMW Motorrad Service Card unterwegs sind.“

MONDIAL ASSISTANCE

▷ Markus Kunze, Key Account Manager,  
Mondial Assistance Deutschland



FOTO: MONDIAL ASSISTANCE

## HÄNDLER-TIPP

# „Die Kunden werden es dem Händler danken“

„Versehen Sie alle Fahrzeuge mit einer Garantie, gerade bei den Gebrauchten. Die Kunden werden es dem Händler danken. Unannehmlichkeiten durch die unpraktikablen neuen Garantievorschriften bei gewerblichem Gebrauchterverkauf gehen so beiden Seiten aus dem Wege. (Zwölf Monate gesetzlich vorgeschriebene Garantie bei gewerblichem Verkauf. Die ersten sechs Monate muss der Händler beweisen, dass kein Mangel vorlag, die zweiten sechs Monate muss der Kunde dem Händler beweisen, dass ein Mangel vorlag: Beweislastumkehr.) Mit Streitigkeiten verbundene Garantiefälle

Chance gerade fürs Gebrauchtergeschäft

tragen nicht gerade zur Kundenbindung bei. Ich empfehle, die Mondialprämien in den Verkaufspreis einzurechnen und so dem Kunden Sicherheit und einen guten Service zu bieten. Als Garantieangebote für Gebrauchte lassen sich für den Endkunden der ‚Saisoncheck‘ oder ein ‚Urlaubspaket‘ konzipieren, in dem der Händler an Inspektionen weitere Garantieleistungen koppelt und als besonderen Service anbietet. Nach erfolgter Frühlingsinspektion gewährt der Händler eine erneute halbjährige Mobilitäts- oder Gebrauchtergarantie, die über die Mondial Assistance abgewickelt wird.“

drittes Jahr Werksgarantie inklusive einer europaweiten Mobilitätsgarantie zu erwerben. Bei japanischen Marken ist das Angebot noch nicht ausgereizt. BMW hat erkannt, dass Servicedienstleistungen bei Bikes über hohe Kundenzufriedenheit zu einer besseren Kundenmarkenbindung führen. Ab Baujahr 8/99 gab es zu jedem Motorrad die „BMW Service Card (Plus)“ dazu, die u. a. eine Mobilitätsgarantie bietet. Doch schon zuvor war Kunden bei Pannen sehr kulant geholfen worden. Bei allen Gebrauchter-BMW ist die Mondial Assistance der Serviceversicherer (Euro Plus Garantie) für die Abwicklung der Gebrauchtergarantieleistungen.

MARKUS GOLLETTZ ●

◆ **Bernhard Gneithing,**  
Marketing Director Harley-Davidson: „Bei den von Harley-Davidson angebotenen Schutzbriefprogrammen handelt es sich um ‚H.O.G. Assistance‘ und ‚Buell Assistance‘.“



FOTO: ARCHIV

**TEPE**  
GmbH & Co. KG

**SYSTEMHALLEN**  
Feuerverzinkte Stahlkonstruktionen

**AKTIONSPREIS**  
**MEHRZWECKHALLE**  
**10,08m Breite**  
**21,00m Länge**

Höhe 5,05m,  
Innen rundum geschlossen  
Beton 4,20m x 4,00m

**€ 15.990,-** Eine von vielen - Info frei

41 Dülmen-Buldern - Gewerbestr. 66 - Tel. 02590-600 - Fax: 1573  
<http://www.tepe-systemhallen.de>

**Lenker** **Schutzbügel** **Gepäckträger** **Chromparts**

**FEHLING**

Aus eigener Fertigung, nach ISO 9001.  
Gute Lieferfähigkeit durch Lagerhaltung, konkurrenzfähige Preise und interessante Konditionen.

Sie sind noch nicht Kunde bei uns?  
Fordern Sie unsere Händlerunterlagen an!

Ernst Fehling GmbH & Co. - Mendener Str. 1 - D-58739 Wickede (Ruhr)  
Fon +49 (0) 23 77-2035 - Fax 16 35 - mail: info@fehling.de

[www.fehling.de](http://www.fehling.de)