



Service nach Maß: Mondial Assistance-Angebote für Neue und Gebrauchte

# Mobilitätsgarantien für Motorräder

von Markus Golletz\*



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 vergleichsweise gering. Insbesondere japanische Anbieter scheinen ihre Verkaufsstrategien seit den 1970er Jahren nur wenig modifiziert zu haben. Sie bieten dem Kunden bei Neuverkauf kaum zeitgemäße Service- oder erweiterbare Garantieleistungen an. Neben einer Mobilitätsgarantie hat sich der Servicedienstleister Mondial Assistance ebenso auf die gefragten „mechanischen Garantien“ für Gebrauchte spezialisiert.

Die Mondial Assistance ist insbesondere für Firmenkunden aktiv, d.h. sie wendet sich an Motorradhersteller, Importeure und Händler. Eine Mobilitätsgarantie wird immer als Herstellerprodukt zusammen mit dem Neu- oder Gebrauchtfahrzeug verkauft. Ob die Kosten an den Endkunden weitergegeben werden, entscheidet der Hersteller. Bei den MZ Motorradwerken ist das derzeit nicht der Fall. Die Mobilitätsgarantie ist für den Endkunden eine zusätzliche Serviceleistung und für den Händler ein weiteres Verkaufsargument. Mehr noch – dem

engagierten Händler bringt die Garantie zusätzliche Einnahmen bei einem Motorradausfall, denn die Mobilitäts-garantie ist so konzipiert, dass Schadenfälle in das Netz der Auftraggeber zurückgesteuert werden. Doch dazu später mehr.

## Die Klientel hat sich verändert

Das Bild der Motorradfahrer hat sich im letzten Jahrzehnt stark verändert. Der durchschnittliche Biker ist nunmehr 39 Jahre alt und fährt circa 3.900 Kilometer im Jahr. Bis zum Jahr 2015 wird das Gros zwischen 35 und 50 Jahre alt sein. Das antiquierte Motorrad-Image des Schraubers mit geschwärtzten Händen trifft längst nicht mehr zu. Der typische Motorradkunde ist meistens nicht mehr technisch versiert. Der Trend geht eindeutig zum „machen lassen“. Insofern unterscheidet sich die Klientel nur noch wenig vom Automobilkunden, von dem man nie erwartete, dass er die komplexen technischen Abläufe beim Bewegen seines Fahrzeugs kennt.

In Deutschland sind derzeit 3,8 Millionen Motorräder zugelassen, Verkaufsgewinne erzielen aber nur noch wenige hochpreisige Modelle von BMW, Triumph und KTM oder Harley-Davidson. Davon lässt sich auch die Lebenssituation des typischen Motorradfahrers ableiten: mitten im Leben stehend, festes Einkommen; das Motorrad wird im Vergleich zu früher mehr als hochwertiges Freizeitgerät betrachtet.

Wenn es mit dem Bike in den wohlverdienten Urlaub geht, dann soll bitte schön alles stimmen: alle mögliche Sicherheit sollte gegeben, alle Inspektionen getätigt, die motorradfreundlichen Hotels vorgebucht sein. Doch was passiert, wenn in der kostbarsten Zeit des Lebens, in der man vielleicht von der Familie frei bekommen hat, ein Ausfall 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 Ereignis von erlebter Hilfe.

## Der Wandel des Motorradgeschäfts

Serviceleistungen, wie sie im automobilen Bereich längst üblich sind, werden sich in Zukunft viel mehr im Händlerservice niederschlagen. Vom zunehmenden Alter der Motorradkunden hat die Branche in den letzten Jahren in mehrfacher Hinsicht profitiert. Eine kaufkräftigere Kundschaft legt gesteigerten Wert auf hochwertiges Zubehör und Bekleidung oder hat für viele Wartungsarbeiten einfach nicht mehr die Zeit und Muße. Durch diesen Alterstrend wurde auch das Image von Motorradfahrern aufgewertet.

Viele Wiedereinsteiger sind mittlerweile weit über 40 und haben in der

Tat andere Bedürfnisse als diejenigen, für die das Motorrad in erster Linie ein „nonkonformistisches Freiheitssymbol“ oder günstiges Verkehrsmittel war. So ist im letzten Jahrzehnt auch ein deutlicher Wandel des Motorradgeschäfts sichtbar geworden. Längst vorbei sind die Zeiten der Gebrauchterrsatzteilehändler, überlebt haben diejenigen, die sich zum Meisterbetrieb mit mannigfaltigen Serviceleistungen transformiert haben.

## Veritable Kundenvorteile der Mobilitätsgarantie

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(kette), bei denen der Geschädigte Kunde ist, durchgeführt werden. Dadurch wird die Kundenbindung für die angeschlossenen Händler verbessert, denn in der Praxis resultieren auch Folgeaufträge durch die Mobilitätsgarantie. Auch ohne konkreten Schadenfall sorgt die Absicherung der Kunden dafür, dass Kunden sich wohler fühlen und bei der nächsten Reparatur wiederum die Werkstattkette wählen, belegt die Praxis der Mondial. Es kommt dadurch nachweislich zu einer höheren Werkstattauslastung, zu einer Steigerung von Teile- und Zubehörverkauf. Folglich resultieren aus mehr Kundenkontakten in der Regel auch mehr Fahrzeugverkäufe.

## Liegen geblieben, was nun?

Wenn der Kunde seinen Notruf absetzt, erkennt die Mondial Notrufzentrale bereits anhand der Servicenummer die Marke des Anrufers. Im Sinne der Corporate Identity meldet sich die Zentrale im Namen des Kunden (beispielsweise mit „MZ Kundenservice“). Alles Notwendige wird nun von den Mondial Netzwerkn

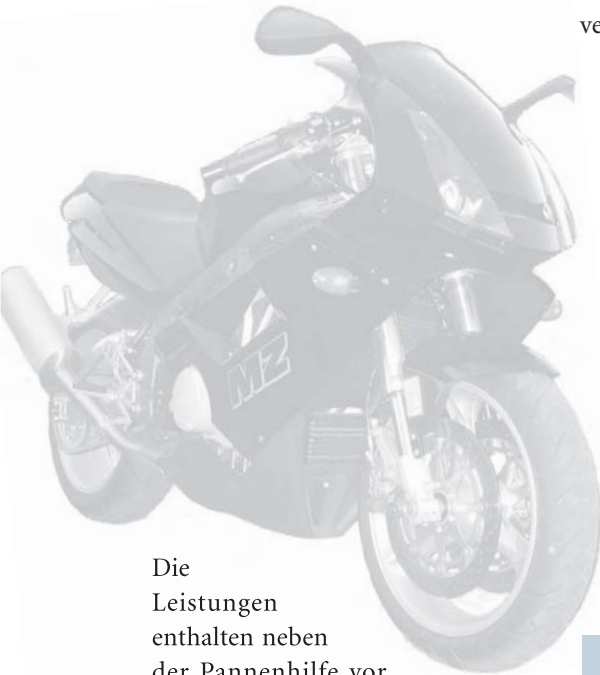
### Mit der MZ 1000 S europaweit mobil

Derzeit arbeitet die Mondial Assistance im Zweiradbereich mit den Motorradwerken Zschopau und bei Gebrauchten mit BMW zusammen. Bei MZ werden drei Modelle der 1000 S-Baureihe ab Werk mit einer zweijährigen Mobilitätsgarantie angeboten. Dazu MZ Vertriebsleiter Carl Schmidt:

„Die Mobilitätsgarantie ist bei vielen Herstellern keine Selbstverständlichkeit, deswegen denke ich, dass Händler und Endkunden diesen zusätzlichen Service zu schätzen wissen.“

# Motorradservices

zusammengestellt: Der Aufenthaltsort des Kunden wird mittels Geo-Software in die neue Akte übertragen, die Art der Panne und notwendige Servicedaten zusammengestellt. Sind die Daten vollständig, werden sie auf dem schnellsten 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.



Die Leistungen enthalten neben der Pannenhilfe vor Ort, das Abschleppen/Bergen des Fahrzeugs, aber auch Folgeleistungen wie Heim-/Weiterreise, Übernachtung, Fahrzeugabholung und Rücktransport. Ein Ersatzteileversand kann ebenso organisiert werden, wie eine Kontaktaufnahme mit dem nächsten Servicepartner. Mehr noch, die Mondial übermittelt per Telefon oder Fax wichtige Nachrichten an Familie oder Geschäftspartner. Bei Verständigungsproblemen in Folge der Panne bietet das Unternehmen einen Sprachmittlerdienst gegenüber offiziellen Stellen an.

## Garantien für Gebrauchte

Auch für Gebrauchte sind Mondial-Servicedienstleistungen verfügbar: „Durch erweiterte Garantieleistungen bei Gebrauchtmotorrädern verbessert

sich beispielsweise das Alleinstellungsmerkmal des Anbieters am Markt“, so Markus Kunze, Key Account Manager bei der Mondial. So können modulare Konzepte mit großer Flexibilität, auf die diversen Bedarfe des Handels zugeschnitten werden.

## Verschiedenste Varianten

Die Mondial Gebrauchtmotorrad-Garantie ist deswegen auch für kleinere Händler interessant. Hier sind verschiedenen Varianten verfügbar.

Grundsätzlich wird zwischen einer Neufahrzeuganschluss-Garantie (Fahrzeualter bis höchstens drei Jahre) und der Gebrauchtggarantie (für Fahrzeuge über drei Jahren) unterschieden. Die Gebrauchtggarantie ist eine Vollgarantie und umfasst Leistungen, die der Herstellergarantie ähnlich sind. Alternativ gibt es Varianten der kostengünstigeren Bauteilgarantie, in der einzelne Baugruppen des Fahrzeugs versichert werden. Rund 45 (kombinierte Auto-Motorrad-) Händler nutzen diese Mondial-Angebote bereits deutschlandweit.



Klaus Sternig: »In punkto Dienstleistung sind wir mit den Motorradkunden mittlerweile dort, wo wir mit Autokunden seit eh und je waren.

## Bessere Kundenbindung durch Vertrauen bildende Maßnahmen

In Zeiten, in denen an Neufahrzeugen nur wenig verdient wird, sind servicebasierte Einnahmen für Händler wichtiger geworden. Punkten können Händler bei Reparaturen nach Schaden, beim Ersatzteileverkauf oder bei Geschäft mit Zusatz- und Finanz-

## Internationale Hilfe:

Die Mondial Assistance kann weltweit auf 400.000 Partner vertrauen und ist deswegen in der Lage, innerhalb und außerhalb Europas zu helfen. Damit ist Mondial nicht nur Deutschlands, sondern weltweit der größte Anbieter von Assistance-Service-Dienstleistungen.

Mondial Assistance kreiert auf Wunsch maßgeschneiderte Serviceangebote. Händlerspezifische Mobilitätsgarantien oder Gebrauchtggarantien für Motorradfirmenkunden sind so möglich. Bei diesen mechanischen Garantieleistungen bürgt Mondial Assistance für Garantieleistungen und wickelt entsprechende Fälle komplett ab. Für den Händler bedeutet das im Schadensfall nur ein Telefonat.

Im Segment Customer Relationship Mondial Assistancemanagement (CRM) kann von einer partiellen oder vollständigen Kundenbetreuung oder Supportdienstleistung bis hin zur Abwicklung einer kompletten markenspezifischen Rückrufaktion das gesamte Servicepaket von Mondial Assistance übernommen werden.

Über 600-mal am Tag leistet Mondial Assistance bereits Auto- und Motorradfahrern Hilfe.

### Händler-Tipp

Markus Kunze: „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 Gebrauchtggarantie, die über die Mondial abgewickelt wird.“

dienstleistungen. Das Bindeglied ist in allen Fällen die Kundenbindung, die zu kontinuierlichen Serviceleistungen führt.

Durch serviceorientierte Garantieleistungen nimmt die Kundenbindung zu – denn eine Abwicklung von Unannehmlichkeiten gestaltet sich durch eine garantierte Kostenübernahme wesentlich entspannter. Ohne Schadensfall bringt sie dem Kunden mehr Sicherheit. Gerade weil sich eine Mondial Garantie für den Endkunden als Serviceleistung des Herstellers offeriert, wird das Kunden-Vertrauen in die Marke gestärkt. Wird der Schadensfall zur Zufriedenheit des Endkunden über die Vertragswerkstatt abgewickelt, folgen auch Folgeaufträge für Inspektionen, Umbauten oder Ähnliches. So fungiert eine Garantie als „Vertrauen bildende Maßnahme“, die es Wert ist, bewusst als Verkaufsargument genutzt zu werden. Da die Mondial Assistance nicht als Drittanbieter, sondern im Namen des Firmenkunden auftritt, bleiben unerwünschte Überstrahlungseffekte komplett aus.

#### Ihr Ansprechpartner:

Markus Kunze ☎089/20801-1205  
Markus.Kunze@mondial.de

\*Markus Golletz ist freier Motorradjournalist. Sein (hier gekürzter) Beitrag erschien in der Zeitschrift „bike und business“ am 1. Dezember 2005

Insbesondere Europäische Hersteller und Buell/Harley Davidson haben diese Entwicklung erkannt. Bei japanischen Motorradherstellern scheint dagegen das Serviceangebot noch lange nicht ausgereizt, beinahe unterentwickelt. Mobilitätsgarantien und andere Garantieleistungen fehlen hier fast gänzlich, obwohl erste Serviceangebote dieser Art im Automobilbereich ursprünglich aus Japan stammten. Die italienische Traditionsmarke Ducati eröffnet seit 2004 ihren Kunden die Möglichkeit, ein drittes Jahr Werksgarantie inklusive einer europaweiten Mobilitätsgarantie zu erwerben.

## Service-Trend erkannt!

Bei Triumph sind derzeit keine direkten Mobilitätsgarantien mehr ab Werk im Angebot, stattdessen kooperiert man mit Zusatzleistungen von Kreditkartenanbietern. Als Kenner des europäischen Marktes und der Kunden erweist sich BMW Motorrad. BMW hat sehr früh erkannt, dass Servicedienstleistungen im Motorradbereich über hohe Kundenzufriedenheit zu einer besseren Markenbindung führen. Ab Baujahr 8/1999 gab es zu jedem Motorrad die „BMW Service Card (Plus)“ dazu, die u. a. eine Mobilitätsgarantie bietet. Doch auch vorher wurde dem Kunden bei Pannen sehr kulant mit den BMW Servicemobilen geholfen.

(mg)

