

Nachrichten

23.10.2017 13. AUTOHAUS Schadenforum

Kommentare (0)

Synergie statt Konfrontation



Das 13. AUTOHAUS Schadenforum ist am Montag mit zahlreichen Partnern aus der Branche in Dresden gestartet.

© Foto: Stefan Endres/AUTOHAUS

Quo vadis Schadenmanagement? Können OEM Schaden? Diese Leitfragen beschäftigt am Montag und Dienstag die Teilnehmer des 13. AUTOHAUS Schadenforums in Dresden.

Von Stefan Endres/Karsten Thätner

Mit einem echten thematischen Leckerbissen haben der fachliche Leiter des **AUTOHAUS Schadenforum**, Walter K. Pfauntsch, und der stellvertretende AUTOHAUS-Chefredakteur Patrick Neumann am Montag in Dresden die 13. Auflage des Branchenkongresses eröffnet. Gleich im ersten Veranstaltungsblock zeigte sich, dass die Auffassungen des zukünftigen Weges des Schadenmanagements im Autohaus in der Schadenwelt durchaus variieren.

Frank Schuler, Leiter **Aftersales** der **Wellergruppe**, stellte im Auftaktinterview klar, dass es für die Händler an der Zeit sei, das Geschäft in die eigenen Hände zu nehmen und nicht auf die Hersteller zu warten. Er appellierte an die Branche weniger auf Konfrontation zu setzen als vielmehr den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen: "Unser Kunde ist auch der Kunde des Herstellers und der **Versicherungen**", sagte Schuler vor zahlreichen Forum-Teilnehmern aus dem Schadenbusiness.

Ein Konzern, ein Prozess

Thomas Brüggemann, Leiter Schaden- und Dienstleistungsmanagement der **Volkswagen Leasing** GmbH, beantwortete die Leitfrage des diesjährigen Schadenforums "Können OEM Schäden?" mit einem klaren Ja. Er betonte dabei die konsequente Ausrichtung seines Hauses auf den Handel: "Kein anderer Versicherer setzt sich so für die Interessen der Autohäuser ein wie wir, oberste Maxime ist immer, der Kunde muss zum Autohaus, dies unterstützen wir mit einfachen Prozessen und einheitlicher Abwicklung."

Über 90 Prozent Kundenbindung

Philipp Fey von der AVS Automotive VersicherungsService GmbH, zeigte Wege auf, wie und mit welchem Nutzen die **Kfz-Versicherung** nicht als Störfaktor, sondern durchaus erfolgsorientiert im Autohaus behandelt werden kann. Interessant dabei seine Feststellung, dass die **Kundenbindung** bei den im Autohaus abgeschlossenen Versicherungsverträgen bei über 90 Prozent liegt. Um Penetrationsraten von um die 40 Prozent zu erreichen, sei entscheidend, dem **Verkäufer** große Freiheit bei der Wahl des angebotenen Instrumentariums zu gewähren.

Bereits bei diesen ersten Programmpunkten reagierte das Fachpublikum ausgesprochen aktiv und interessiert. Keine Frage, dass für die nächsten eineinhalb Veranstaltungstage mit **Sicherheit** weitere spannende Vorträge und ebensolche Diskussion zu erwarten sind.

0 Kommentare - jetzt mitdiskutieren
