



Der BBM- Händlerstandard



Bundesverband
Betriebliche Mobilität
Expertise für Fuhrpark- & Mobilitätsmanagement



Qualitätsstandard für Kundenzufriedenheit und -bindung

Technologische Entwicklungen, innovative Antriebe und ein verändertes Mobilitätsverhalten stellen Fuhrparks vor neue Herausforderungen. Dies verändert auch die Gestaltung moderner Flotten und die Zusammenarbeit mit dem Handel, der die geänderten Ansprüche und Erfordernisse der Flottenbetreiber spürt. Diese Entwicklung hat leider eine Vielzahl unterschiedlicher Praktiken bei Auslieferung und Übergabe von Fahrzeugen hervorgebracht – mit für Fuhrparkverantwortliche häufig nicht zufriedenstellenden Ergebnissen. **Flottenbetreiber benötigen einheitliche Qualitätsstandards.**

Daher hat der Bundesverband Betriebliche Mobilität den **BBM-Händlerstandard** ins Leben gerufen. Dieser bietet Flottenkunden ein einheitliches und vergleichbares Niveau bei zentralen Aspekten der Fahrzeugauslieferung und -übergabe. Auch der Handel profitiert durch höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung.



Zweck des Standards

Der Händlerstandard stellt sicher, dass Fahrzeuge erwartungsgemäß an Flottenkunden übergeben sowie **grundlegende und zentrale Funktionen verständlich erläutert** werden. Nur so kann die sichere, effektive und umfassende Nutzung der Fahrzeuge garantiert werden.

Einheitliche Händlerstandards im Großkundengeschäft vermeiden Qualitätsunterschiede und Unzufriedenheit beim Kunden. Die Komplexität moderner Fahrzeuge lässt ein Einsteigen und Losfahren nicht mehr zu. Die heutigen Assistenz-, Infotainment- und Telematiksysteme erfordern ein besonderes Maß an Anleitung und Einweisung, was gut und gerne bis zu einer Stunde dauern kann.

Insbesondere die E-Mobilität verlangt nach einer gründlichen Einweisung. Erfahrungsgemäß gilt dies insbesondere dann, wenn Nutzende an den Umgang mit alternativen Antrieben und der veränderten Nutzungsweise herangeführt werden müssen.

Für Fuhrparkverantwortliche ist wesentlich, dass Fahrzeuge in einwandfreiem und gewünschtem Zustand übergeben werden und dies zum vereinbarten Zeitpunkt geschieht. Flottenbetreiber setzen darauf, dass erforderliche Einweisungen und Unterweisungen kompetent und verlässlich durchgeführt werden. Weiterhin wird bei der Überführung und Auslieferung der Fahrzeuge ein professionelles Auftreten der Auslieferungsfahrer:innen erwartet. Ein umsichtiger Umgang mit den ihnen anvertrauten Fahrzeugen versteht sich von selbst. Nur so können Qualität auf hohem Niveau, Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindungen sichergestellt werden.

Der BBM-Händlerstandard benennt diese Kriterien und setzt ein klares Zeichen, dass wichtige Aspekte bezüglich **Auslieferung, Einweisung und der Fahrzeugübergabe** eingehalten werden. So wird den Kunden Rechnung getragen, die bei Ihrer Fuhrparkplanung und -organisation mit zuverlässigen Händlern zusammenarbeiten möchten.

Erfahrungsgemäß haben Großkunden häufig einen eigenen Kriterienkatalog definiert, der Erfordernisse an die Fahrzeugaufbereitung, -auslieferung und -übergabe festschreibt und dem Händler als verbindliche Grundlage für die Auftragserfüllung zugrunde gelegt wird. Für diese Kunden stellt der Standard eine zusätzliche Hilfestellung bei der Auswahl geeigneter Vertragspartner dar.

Für Unternehmen mit kleinen oder mittelgroßen Fuhrparks ohne spezifischen Kriterienkatalog ist der BBM-Händlerstandard eine erhebliche Erleichterung sowohl bei der **Planung** des zukünftigen Fuhrparks als auch bei der Erstellung von **Ausschreibungen** und dem Einholen von **Angeboten**. Dies gilt ebenfalls für Unternehmen mit großen Fuhrparks, die bisher noch keinen einheitlichen Kriterienkatalog definiert haben.

Händler profitieren von zufriedenen Kunden

Verlässlichkeit und Qualität sind wichtige Signale, um Kundenbeziehungen langfristig und nachhaltig zu harmonisieren und zu festigen. Händler, die sich dem BBM-Händlerstandard anschließen, zeigen, dass sie allzeit Qualität sicherstellen, Probleme lösen und Störungen vermeiden können. **Händler präsentieren sich als kompetente und zuverlässige Partner.** Dies bringt Wettbewerbsvorteile sowie die Stärkung der eigenen Marktposition mit sich. Störungspotenzial wird reduziert und eine langfristige Zusammenarbeit für beide Seiten positiv beeinflusst. Händler haben durch diesen Standard ein starkes Instrument an der Hand, die Flottenkundenerfahrung nachhaltig positiv zu gestalten und vorteilhafte Geschäftsbeziehungen aufzubauen.

Dies gilt es insbesondere mit Blick auf die Marktsituation zu berücksichtigen. Eine immer kleiner werdende Anzahl von derzeit noch etwa 4.500 Autohändlern generiert Firmenkundengeschäft von etwa 20%. Die sich weiter verändernde Marktstruktur im Kfz-Handel, die Verlagerung des Geschäfts ins Internet sowie steigende Kundenansprüche erfordern sinnvolle Maßnahmen des Handels. Der BBM-Händlerstandard ist eine solche Maßnahme.

Der Standard

Der Standard ist **freiwillig** und beruht auf einer schriftlichen Selbstverpflichtung des Handels. Hier sind die Kunden, insbesondere die Mitglieder des Bundesverbandes Betriebliche Mobilität, gefordert. Zeigen Sie als Verbandsmitglied, dass Sie Wert auf Zuverlässigkeit und Professionalität legen. **Fordern Sie von Ihren Vertragspartnern, sich diesem Standard anzuschließen.** Die Händler haben die Möglichkeit, ihre Teilnahme am Standard zu kommunizieren und in ihre Werbemaßnahmen einfließen lassen.

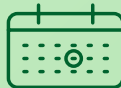
Der Standard selbst unterscheidet zwischen Kriterien **vor der Auslieferung** und **bei der Auslieferung** sowie **bei der Übergabe** des Fahrzeugs. Vor der Auslieferung sind zunächst eine gute Kommunikation mit dem Kunden sowie die Vor- und Aufbereitung des Fahrzeugs sicherzustellen. Bei der Auslieferung wird detailliert zwischen Fahrzeug, Auslieferungsfahrer und eigentlichem Übergabeprozess unterschieden.

Standards vor der Auslieferung

Zur Qualitätssicherung werden folgende durch Händler/Vertragspartner zugesagten Standards für die Zeit vor der Auslieferung eines Fahrzeugs erwartet und vereinbart:



Regelmäßige **Bereitstellung und Aktualisierung der Daten und Zeiten** von Anlieferung des Fahrzeugs beim Händler und Auslieferung an den Kunden



Vereinbarung **fester Auslieferungs- und Übergabetermine**



Bereitstellung **aller relevanten Fahrzeugpapiere**, CO₂-Nachweise, EU-Übereinstimmungsbescheinigung sowie weiterer wichtiger Dokumente



Einbau und Installation von **Telematiksystemen und Sonderzubehör** vor Auslieferung



Einsatz **professioneller und zuverlässiger Auslieferungsfahrer:innen**, idealerweise händlereigenes Personal



Bereitstellung eines **Supports** für nachträglich auftretenden technischen Beratungsbedarf

Standards bei Auslieferung und Übergabe

Unsere Händler/Vertragspartner sichern die Einhaltung folgender Standards zu:

FAHRZEUG



Ausstattung mit **Firmen-, Leasing-firmen-, Händler- und Sicherheitspaketen** (soweit zutreffend)



Mindestkraftstoffmenge bei Verbrennern (25 % Tankfüllung),
Mindestladung bei Elektrofahrzeugen (50 % Restkapazität)



Geringe Überführungs-Laufleistung bei Neufahrzeugen (max. 250 km)



Aufbereitung und Reinigung vor Übergabe sowohl von außen als auch von innen



Überprüfung auf **Fehler und Mängel**, Behebung vor Auslieferung

AUSLIEFERUNGSFAHRER:INNEN



Gepflegtes und **professionelles Auftreten**



Proaktives Kommunikationsverhalten



Mitteilung von **geschätzter Ankunftszeit** oder Verzögerungen



Einhaltung von **Geschwindigkeitsbegrenzung und Verkehrsregeln**



Pfleglicher und umsichtiger Umgang mit dem anvertrauten Fahrzeug



Kein Konsum von Speisen und Getränken sowie Genussmitteln im Fahrzeug

ÜBERGABE



Einweisung in die grundlegenden Fahr- und Sicherheitssysteme, persönlich oder virtuell



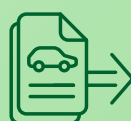
Erläuterung der **Fahrzeug-App**, besonders im Zuge von E-Fahrzeugen relevant



Hinweise durch Händler zum **Tanken, Aufladen** und zur Verwendung von Zusatzstoffen



Bei E-Fahrzeugen:
Einweisung in die Handhabung von **Ladekabel und Ladeinfrastruktur**



Übergabe sämtlicher fahrzeugspezifischer Dokumente



Ohne Schäden – oder Vereinbarung mit Kunden zur Beseitigung, falls Schäden bei Auslieferung entstanden sind




Anwendungsempfehlungen für das Fuhrparkmanagement

Um Qualitätsstandards durchzusetzen und deren Anwendung zu gewährleisten, empfehlen wir die vorgenannten Standards **im Rahmen von Ausschreibungen verbindlich einzufordern und zu vereinbaren.**

Natürlich können Sie die Standards um individuelle Aspekte Ihres Unternehmens erweitern, die Ihren Prozessen entsprechen.



Informationen für interessierte Kfz-Händler



Nutzen Sie die Chance, als Partner des Mobilitätsverbandes die Händlerstandards zu nutzen. Hierzu können Sie mit uns als Verband eine Vereinbarung treffen und **sich zur Umsetzung und Einhaltung der Standards verpflichten.** Mit dieser Vereinbarung haben Sie die Möglichkeit, damit zu werben, dass Sie als Partner des Verbandes die Händlerstandards einhalten und sich zu deren Umsetzung im Interesse einer dauerhaften Kundenbeziehung verpflichten. Sprechen Sie uns gerne an, um weitere Details zu klären.

WWW.MOBILITAETSVERBAND.DE

Bundesverband Betriebliche Mobilität e. V.
Am Oberen Luisenpark 22
68165 Mannheim
Telefon 0621 76 21 63 53
info@mobilitaetsverband.de