

Umsatz- und Serviceoffensive

Neuausrichtung Finanzdienstleister Automobilkonzern



Projektziele

Profitables Wachstum und Etablierung einer stärkeren Serviceorientierung:

- Steigerung des Umsatzes
- Verbesserte Vertriebsunterstützung
- Steigerung der Kunden- und Händlerzufriedenheit

Ausgangssituation

Der weltweit tätige Finanzdienstleister des Automobilkonzerns wollte auch künftig zu den Besten im Markt gehören und anstehende Herausforderungen meistern. Hierzu reichte der bisherige Erfolg des Leasing- und Finanzierungsgeschäftes jedoch allein nicht mehr aus.

Neben den Kerngeschäften musste künftig vor allem das Wachstum in den neuen Geschäftsfeldern forciert werden. Um den Vertrieb der neuen, innovativen Produkte besser zu unterstützen, sollte zunächst die Organisationsstruktur entsprechend angepasst werden. Dies beschloss der neue Geschäftsführer, der soeben seine Arbeit aufgenommen hatte.

Aufgabenstellung Strasser & Strasser

Im Herbst wurden wir von dem Geschäftsführer des Finanzdienstleisters beauftragt, die Implementierung der neuen Organisation kommunikativ zu begleiten. Unsere Zielsetzung war:

- Information der Mitarbeiter und Führungskräfte über die neue Struktur sowie weitere geplante Veränderungen
- Management von Akzeptanz und Opposition im Projekt
- Positionierung des neuen Geschäftsführers
- Aufbau einer systematischen Informations- und Kommunikationskultur



Vorgehen

- Durchführung von „Decision-Dialogues“ des Geschäftsführers mit den Direct Reports bzgl. noch offener Punkte hinsichtlich der Organisationsstruktur
- Erstellung Management Letter des Geschäftsführers an alle Mitarbeiter zur Vorstellung der neuen Organisation
- Aufbau Intranet zur Auftaktkommunikation und regelmäßigen Berichterstattung über die Umsetzung
- Kick-Off Veranstaltung mit allen Mitarbeitern und Führungskräften
- Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse hinsichtlich der Kommunikation in den Regionen
- Erstellung eines Kommunikationskonzeptes und Redaktionsplanes für die Umsetzungskommunikation
- Aufbau der internen Kommunikationsprozesse und Vorbereitung Insourcing

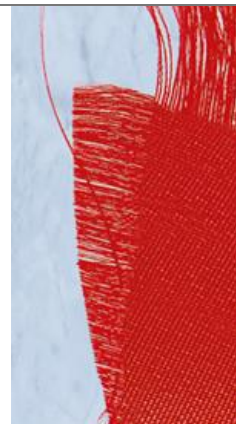
Nachdem die neue Organisation weitgehend eingeführt war, wurde der Fokus der Kommunikation verstärkt auf das Thema Service und Vertrieb gelegt. Ziel war es, die anspruchsvollen Umsatzziele konsequent zu verfolgen und eine echte Dienstleistungskultur in der Mitarbeiterschaft zu entwickeln. Ferner sollte die Kooperation mit den Partnern des Vertriebsressorts intensiviert und der Nutzen für den Vertrieb weiter gesteigert werden.

Wirkungen & Erfolge

Das Geschäftsjahr wurde überaus erfolgreich abgeschlossen:

- Steigerung der abgeschlossenen Neuverträge im Endkundengeschäft um 15%.
- Steigerung der Anzahl der Kundenkonten im Geschäftsfeld Banking Services um 47%.
- Steigerung der Penetrationsrate, d.h. die von dem Finanzdienstleister finanzierten Fahrzeuge des Automobilkonzerns, um 4%.

Der Finanzdienstleister setzt derzeit seinen Wachstumskurs fort und trägt mit seiner starken Kundenorientierung und neuen innovativen Produkten ganz erheblich zum Erfolg des Mutterkonzerns bei. So konnte das bilanzielle Geschäftsvolumen in 2005 um 24% gesteigert werden. Bei der Gesamtzahl der betreuten Finanzierungs- und Kreditverträge wurde der Vorjahreswert um rund 13% übertroffen. Und auch die Händlerzufriedenheit konnte gesteigert werden.



Ihre Ansprechpartner

STRASSER & STRASSER Unternehmensberatung AG:

Dr. Eva Strasser, Vorstand, Tel: (089) 30 76 69 60