



Foto: Rawpixel.com / Fotolia

**Fahrercoaching unter vier Augen** | Da Fahrweise und Schadenhäufigkeiten oft zusammenhängen, sind Gespräche mit „Mehrfachtätern“ zu verursachten Schäden ein wichtiger Baustein im Riskmanagement. Sie müssen eine positive Motivation erzeugen und praktische Tipps zur Vermeidung vermitteln

## Führen und motivieren

**Riskmanagement** | Schadensursachen in den Fuhrparks analysieren und minimieren: Dieses Ziel rechnet sich für Unternehmen. Bei der Prävention können Flottenmanager und Fahrer außergewöhnliche Wege gehen.

— Vom Abstandsregler über den Notbrems- und Parkassistenten bis hin zum Spurwechselasistenten und Müdigkeitswarner: Die technischen Helfer in den Fahrzeugen leisten ihren Beitrag, um Schäden und Unfälle zu vermeiden. Das ist bei den Flottenbetreibern schon lange angekommen. Deshalb packen sie bei den Firmenwagen die Fahrerassistenzsysteme als Sicherheitsstandards gezielt in die Pflichtausstattung. Das Equipment ist jedoch nur ein Baustein unter vielen in einem ganzheitlichen Riskmanagement (RM).

Weitere sind das Fahrverhalten der Nutzer sowie die vorhandenen Strukturen und Maßnahmen, die Mitarbeiter für die betriebliche Verkehrssicherheit sensibilisieren und damit präventiv wirken. Diese Faktoren können sich dann in den Verhandlungen über Beiträge und Verträge mit den Kfz-Versicherern als nützlich erweisen.

**RM als Zusatzleistung in Autohäusern** | Dementsprechend rückt RM auch als Dienstleistung in Autohäusern mit starkem Flottengeschäft in den Fokus. Ein Beispiel dafür ist die Autohausgruppe Christl & Schowalter in München. Der Audi- und VW-Händler ist nicht nur Mitglied der Fuhrparkmanagement-Gesellschaft Fleetcar + Service Community (F+SC), sondern bietet auch in Eigenregie gefragte Dienstleistungen für Flottenkunden an. So hat der Händler etwa im Herbst vergangenen Jahres Flottenmanager in die Allianz Arena zu einer Informationsveranstaltung mit Fachvorträgen eingeladen, an der rund 60 Personen teilnahmen. In einem Vortrag ging es um RM und die damit verbundenen Möglichkeiten.

Das Autohaus geht aber noch einen Schritt weiter und bietet bei Bedarf seit gut einem Jahr auch konkrete RM-Hilfe an. „Einer unserer

Kunden hatte mit seiner Versicherungseinstufung aufgrund der Schadensituation mit Nachteilen zu rechnen und war auf der Suche nach Unterstützung. Diese haben wir ihm mit RM liefern können“, erläutert Geschäftsführer Michael Christl. Damit haben sich in kurzer Zeit Verbesserungen ergeben und der Fuhrparkleiter konnte bei der Versicherung sogar die Beiträge reduzieren. Gleiches spielte sich bei einem zweiten Fuhrpark ab. „RM ist im Grunde ein zusätzliches Modul, um Kunden dabei zu helfen, nachhaltig Kosten einzusparen.“ Dabei arbeitet Christl & Schowalter mit Karsten Weichelt, Geschäftsführer der Riskadvise in München, zusammen.

**Entwicklung der Beiträge und Gegenmaßnahmen** | Weichelt entwickelt und begleitet die Umsetzung von RM-Konzepten. Dazu gehört auch, den Markt der Flottenversicherungen zu beobachten und einfließen zu lassen. Seine Einschätzung der Lage, vor allem bei der Preisgestaltung: „Aktuell kann man von einer Steigerung der Beiträge sprechen. Die Kraftfahrthaftpflicht (KH) befindet sich allerdings weiterhin im roten Bereich. Die Kasko hat sich im vergangenen Jahr etwas erholt. Dieser Trend wird sich wohl fortsetzen.“

Flottenversicherer atmen laut Weichelt daher auf und wollen wieder Geld in der Sparte verdienen. Die stabile wirtschaftliche Gesamtsituation bringt sie diesem Ziel näher. „Dadurch haben sie es derzeit relativ einfach, Mehr- oder Sanierungsbeiträge durchzusetzen. Die Unternehmen haben wieder mehr Geld in den Kassen und der Spardruck ist nicht so hoch wie vor fünf oder sechs Jahren. Insbesondere größere Flottenkunden neigen dazu, Beitragserhöhungen durchzuwinken, um erst einmal Ruhe zu haben“, sagt Weichelt. Er-

gänzend werde die Selbstbeteiligung in der Kasko hochgeschraubt – teilweise auch in der KH.

Für den Riskmanager sind die Maßnahmen auf Dauer jedoch nicht ausreichend, da die Schadensursachen nach wie vor bleiben und nicht beseitigt werden. Vielmehr werden lediglich Symptome bekämpft, statt aktiv und professionell mit den Fahrern an den Ursachen zu arbeiten. Selbstbeteiligungsmodelle und RM sollten Hand in Hand gehen, da RM hauptsächlich im unteren Bereich der Selbstbeteiligungen etwa bis 5.000 Euro die Schadenhäufigkeiten behandle.

**RM als Basis für Beitragskalkulation |**

Diese Erkenntnis haben auch einige Flottenversicherer gewonnen. Weichelt spricht von dreien bis vier, die deshalb nicht allein den rein betriebswirtschaftlichen Sanktionierungskurs fahren, sondern mit mehreren Paketen operieren und dabei aktives RM einbauen. Die Flottenkunden können dann abwägen, ob sie das Paket A wählen, das einen Mehrbeitrag vorsieht, oder Paket B, das den Beitrag konstant hält. Dafür verpflichtet sich der Fuhrparkbetreiber, direkt im ersten Halbjahr RM-Maßnahmen einzuführen, zum Beispiel Ursachenanalysen, Fahrercoachings und Seminare.

Weichelt registriert infolgedessen mehr Nachfragen nach Beratungen und Begleitung bei der Umsetzung. „Die Versicherer gehen damit neue Wege, die sich zunehmend als wirksam qualifizieren“, sagt der Riskmanager. Er ergänzt: „Außerdem ist es wichtig, den Kunden etwas Neues anzubieten. Ein weiteres positives Nebenprodukt ist, dass mit RM weitere Kosten wie für Kraftstoff und Fahrzeugrückgabe sinken.“

**Ursachen im Dialog ermitteln |** Die Stellschrauben dazu sind vielfältig. Sie reichen von regelmäßigen Informationen zur Schadensentwicklung im Fuhrpark bis hin zu klaren Fahreranweisungen für das Verhalten während der Fahrt. Ein Instrument zur besseren Prävention können auch Schadensinterviews sein. „Mit ‚Mehrfachtätern‘ im Schadenbereich werden bei unseren Mandanten zum Beispiel Schadensinterviews durchgeführt. Dabei wird der Schadenhergang, der Ablauf des Schadentages und eine gemeinsame Vermeidungstheorie entwickelt“, erläutert Weichelt. „Ein ‚Treibstoffinterview‘ mit den Spitzenreitern beim Verbrauch findet ebenfalls in gleicher Art statt.“ Denn oft hingen Fahrweise und Schadenhäufigkeiten zusammen. Zusätzlich gibt es im Quartalsrhythmus Gespräche vor Ort.

Der Riskmanager legt eine Bedingung zugrunde: Die Gespräche sollen eine positive Motivation erzeugen und praktische Tipps zur Vermeidung der Schäden vermitteln. Das Schadensinterview sollte zudem stets Teil eines Fahrercoaching-Programms für Mehrfachtäter innerhalb eines Zehn-Punkte-Maßnahmenplans sein. Sobald die auffälligen Fahrer sensibilisiert seien, schlage es sich in sinkenden Treibstoffkosten und Schadenstückzahlen nieder. Dies sei in der Regel bei Pkw-Flotten bereits nach fünf bis sechs Monaten zu sehen. Im Durchschnitt bewegten sich die Einsparungen beim Kraftstoff zwischen drei und fünf Prozent und bei den Schadenstückzahlen bei 20 bis 25 Prozent.

**Gründung von Fahrergruppen mit Paten |** Parallel dazu empfiehlt Weichelt, Fahrergruppen zu bündeln und einen Paten abzustellen, der den Umgang mit den Firmenwagen und die Schadensentwicklungen im Blick behält. Dafür müssen Fuhrparkleiter Strukturen in der Beleg-



**Michael Christl, Geschäftsführer im Autohaus Christl + Schowalter |** Riskmanagement ist bei dem Händler ein Dienstleistungsbaustein für seine Flottenkunden

**Karsten Weichelt, Geschäftsführer von Riskadvise |** Er sieht Fahrerberatung und Interviews zur Ursachenanalyse bei Schadenfällen als wirksames Präventionsmittel

schaft schaffen und Mitarbeiter mit der Patenschaft betrauen. Diese müssen sich als Fahrer sowohl vorbildlich verhalten als auch in der jeweiligen Gruppe etabliert sein und Führungseigenschaften mitbringen oder entwickeln wollen. Der Verantwortliche kontrolliert dann regelmäßig eine bestimmte Zahl an Fahrzeugen und vergibt nach einem festgelegten System Punkte für Schäden, Sauberkeit und andere Parameter. Dazu Weichelt: „Die Erfahrung zeigt, dass hierüber eine Gruppendynamik entsteht und damit positiver Einfluss auf die Schadenfrequenz und Unterhaltskosten. Die Mitarbeiter können in Extra-Coachings dafür fit gemacht werden.“ Schließlich sei RM ein permanenter Prozess, der Dialog und Beratung erfordert.

**Wettbewerbe zur Motivation |**

Daneben kann RM von Wettbewerben flankiert werden, die aber der Firmenkultur entsprechen sollten. Hier ist Phantasie gefragt. Je nach Größe der

Flotte können zehn bis 20 Preise vergeben werden. Weichelt erläutert: „Die Möglichkeiten und Konzepte können im Rahmen des Fahrercoaching entwickelt werden. Wenn die Vorschläge aus der Crew kommen und nicht aufgesetzt sind, ist das ein zusätzlicher Ansporn und es bleiben auch alle bei der Stange.“ | Annemarie Schneider

Anzeige

JETZT MITGLIED WERDEN UND DIREKT PROFITIEREN!

BUNDESVERBAND FUHRPARKMANAGEMENT

# Ihre Vorteile als Verbandsmitglied

**BEGLEITEN**

- › Regelmäßige aktuelle Informationen
- › Fachwissen, Praxis-Know-how und Musterdokumente jederzeit online abrufbar
- › Kostenfreie Rechts- und Steuerauskunft

**VERBINDEN**

- › Austausch von Fachwissen und Erfahrungen bei bundesweiten Verbandstreffen
- › Werbefreies Networking bei RegioTreffs
- › Per Mailverteiler „in die Runde“ fragen

**FÖRDERN**

- › Ihre Branchenvertretung in der Politik – unsere Meinung wird bei verkehrspolitischen Fragen gehört
- › Anerkannte Ausbildung zusammen mit der DEKRA Akademie
- › Fahrzeugnutzer einfach online schulen

WWW.FUHRPARKVERBAND.DE