

„Flexibler, günstiger, einfacher“

Interview | Seit Anfang Juli ist Michael Busch Managing Director bei Maske. Er möchte das Thema Langzeitmiete noch stärker in den Köpfen der Fuhrparkverantwortlichen verankern.

– Herr Busch, Anfang Juli hat sich die Firma Maske auch personell neu organisiert, Sie sind neuer Managing Director. Was bedeutet die Neuausrichtung in der Praxis?

Michael Busch: Ein Grund für die Neuordnung der Verantwortungsbereiche ist, dass sich unser Firmengründer Andreas Maske künftig verstärkt der strategischen Ausrichtung des Unternehmens widmet. Deshalb habe ich die Position des Managing Directors übernommen, Andreas Hunscheidt den Bereich Finanzen und Controlling und Johann Goldenstein wird sich in Zukunft auf die operative Abwicklung unseres Geschäfts konzentrieren. Da geht es vor allem um die Weiterentwicklung unserer Logistikprozesse.

– Was sind die wichtigsten Themen, die Sie in der neuen Struktur angehen werden?

M. Busch: Wir werden Wachstumsfelder identifizieren und deren Erschließung begleiten. Beispiele sind der Ausbau unserer Maske-Servicecenter in Deutschland oder die verstärkte persönliche Ansprache großer Kunden auch durch den Unternehmer Andreas Maske selbst. Drittens haben wir uns vorgenommen, das Thema Auto-Langzeitmiete noch viel stärker in den Köpfen der Kunden zu verankern.

– Das heißt, die Kunden spüren Ihre Neuausrichtung direkt?

M. Busch: Das ist unser Ziel, natürlich. Wie ich bereits andeutete: Die ganz großen Kunden besucht nicht mehr der Außendienst der Firma Maske, sondern Andreas Maske selbst. Es passt gut zu uns als mittelständischem Unternehmen, wenn im Kundenkontakt von Unternehmer zu Unternehmer gesprochen wird. Außerdem wollen wir mit unserer neuen Organisation schnellere Entscheidungen treffen können: Wenn es um Preise geht, wenn es um Mengen geht.

– Als eines Ihrer wichtigsten Ziele haben Sie Wachstum genannt ...

M. Busch: Wir haben derzeit rund 6.500 Fahrzeuge im Bestand, davon rund 40 Prozent Transporter. In den nächsten drei Jahren dürfen es gerne doppelt so viele Fahrzeuge sein. Dazu müssen natürlich die Rahmenbedingungen auch im Unternehmen stimmen.



Foto: Christian Fredrik Merten/Autoflotte

Maske-Managing-Director Michael Busch, hier mit Nadine Meyer (I.) und Cathrin Berg aus dem Maske-Marketing | Verdoppelung des Fahrzeugbestands in den nächsten drei Jahren

Wir sind aber mittlerweile so aufgestellt, dass wir ein solches Wachstum auch organisatorisch und mit unseren Prozessen darstellen können.

– Wollen Sie eher mit bestehenden Kunden wachsen oder setzen Sie verstärkt auf die Neukundenakquise?

M. Busch: Wir tun das eine, lassen das andere aber nicht. Natürlich kümmern wir uns um unsere Bestandskunden. Es wäre zutiefst töricht zu wachsen und dabei die Bestandskunden zu vernachlässigen. Die Pflege unserer Bestandskunden ist natürlich wichtig. Da gibt es ja auch einige, bei denen wir durchaus noch Potenzial sehen. Die vielleicht noch nicht ihre komplette Flotte bei der Firma Maske mieten. Aber natürlich gehen wir auch verstärkt Fuhrparks an, die noch nicht zu unseren Kunden zählen. Gerade im Bereich der Transportlogistik, bei Kurierexpress- oder Postdiensten, sehen wir aufgrund des wachsenden Online-Handels noch viele Möglichkeiten.

– Auf wie viele Kunden verteilen sich die 6.500 Autos derzeit?

M. Busch: Derzeit haben wir rund 800 Kunden, verteilt über alle wichtigen Branchen. Das geht vom Pflegedienst bis hin zum In-

dustrieanlagenbauer und vom Handwerker bis zum Bauunternehmer.

– Und wer bei Maske ein Auto mieten möchte, hat die Wahl aus allen verfügbaren Marken? Oder vermieten Sie nur Fahrzeuge bestimmter Marken?

M. Busch: Es gibt keine Beschränkungen. Sie finden bei uns aber wenige bis gar keine asiatischen Autos. Welche Autos dabei den Schwerpunkt ausmachen, hängt erstens immer ein bisschen von den Kundenbedürfnissen ab, zweitens aber auch von den Einkaufskonditionen. Denn unsere Vorteile beim Einkauf möchten wir den Kunden bei der Mietrate auch weitergeben. Da gibt es natürlich Unterschiede und eine Stärke der Firma Maske ist es, unseren Kunden diese Kosten-Nutzen-Relation sehr deutlich zu machen.

– Wie frei ist der Kunde bei seiner Fahrzeugwahl, wenn es ums Detail geht? Kann er beispielsweise sagen, er hätte gerne einen Audi A4 Avant 2.0 TDI mit Ausstattung X und Y?

M. Busch: Das kann er machen. Der Kunde schickt uns die Konfiguration seines Wunschfahrzeugs zu und wir berechnen eine entsprechende Rate. Stimmt er zu, bestellen wir sein Fahrzeug in der Wunschkonfiguration. In der Regel ist es allerdings so, dass wir die

Autos konfigurieren und der Kunde dieser Konfiguration dann zustimmt.

– **Wie lauten Ihre Mietbedingungen hinsichtlich Mietdauer und Laufleistung?**

M. Busch: Auto-Langzeitmiete beginnt bei uns bei einem Monat und geht bis zu 60 Monate. Dazwischen ist jede Konstellation bezüglich Laufzeit und Laufleistung möglich.

– **Das heißt, Sie definieren keine Höchstlaufleistungen?**

M. Busch: Doch, natürlich. Es macht ja keinen Sinn, einem Kunden ein Auto für 60 Monate und 300.000 Kilometer anzubieten. Aber unsere Kompetenz ist es in diesem Zusammenhang, den Kunden auf seine individuellen Bedürfnisse hin zu beraten.

– **Wo wir beim Thema Laufleistungen sind: Welche Verrechnungssätze für Mehr- oder Minderkilometer gibt es bei Ihnen?**

M. Busch: Wir haben Standardsätze definiert, die je nach Fahrzeugklasse zwischen acht und 20 Cent betragen. Was es in Standardverträgen nicht gibt bei uns, sind Karenzkilometer. Mit Großkunden sind da aber durchaus individuelle Vereinbarungen möglich.

– **Wie oft muss der Kunde, der ein Auto längere Zeit mietet, das Fahrzeug bei Ihnen wechseln?**

M. Busch: Gar nicht. Wenn man bei uns das Fahrzeug für einen gewissen Zeitraum mietet, mietet man genau dieses Fahrzeug. Unsere Kunden behalten ihr Fahrzeug konstant über die gesamte Mietdauer.

– **Erhält der Kunde immer ein Neufahrzeug?**

M. Busch: In unserem Pool befinden sich auch gebrauchte Fahrzeuge. Ob wir Rückläu-

fer weitervermieten, entscheiden wir je nach Laufleistung, Fahrzeugalter und Zustand.

– **Wie flexibel sind Sie in der Fahrzeugzustellung? Wie kurzfristig können Sie liefern?**

M. Busch: Wir haben einen Fahrzeugpool, aus dem wir Fahrzeuge innerhalb von zwei Tagen bundesweit zustellen können. Die Autos sind standardmäßig ausgerüstet mit Automatikgetriebe, Navigation und Bluetooth.

– **Dafür nutzen Sie auch Ihre bundesweit fünf Servicecenter?**

M. Busch: Richtig. Über die Servicecenter in Hamburg, Rüsselsheim, Köln, Nürnberg und Stuttgart sind wir in der Lage, die Autos auch kurzfristig an die Kunden auszuliefern, aber über unsere dort vorhandenen eigenen Werkstätten auch schnell zu warten. In Zukunft werden wir deshalb weitere Standorte in Bochum, Berlin und München eröffnen.

– **Sie sagten, Sie möchten die Langzeitmiete mehr in den Köpfen der Zielgruppen verankern. Wie möchten Sie das konkret tun?**

M. Busch: Wir werden sehr viel erklären. Wir werden zum Beispiel erklären, welche Komponente die Langzeitmiete umfasst. Denn viele kennen die Komplexität der Produkte ja gar nicht. In diesem Zusammenhang setzen wir auch auf das Internet und werden zum Beispiel unsere Landingpages überarbeiten, um dort zu erklären, was Langzeitmiete ausmacht.

– **Wenn Sie die Themen Leasing und Langzeitmiete vergleichen: Warum sollte ein Fuhrpark mieten und nicht leasen?**

M. Busch: Aus unserer Sicht ist die Langzeitmiete für den Kunden flexibler, wenn er alle Kostenfaktoren mit einrechnet günstiger

und vom Handling her einfacher als das Leasing. Nehmen Sie alleine die Fahrzeugwartung, die der Leasingkunde selbst organisieren muss. Und wenn Sie beim Leasing noch Servicebausteine mit einrechnen, ist die Langzeitmiete allemal wettbewerbsfähig.

– **Wie gehen Sie bei der Rückgabe grundsätzlich mit Fahrzeugschäden um?**

M. Busch: Wir haben klar definiert, was Gebrauchsspuren sind und was richtige Schäden. Danach rechnen wir eins zu eins ab. Aber auch da setzen wir auf die persönliche Beziehung zum Kunden: Der Abholer schaut sich das Auto zusammen mit dem Kunden an und spricht auch über die Ursache eventueller Schäden. Das nimmt schon sehr viel an Konfliktpotenzial.

– **Künftig wollen Sie das Übergabeprotokoll via App digitalisieren. Welche Vorteile ergeben sich daraus für den Kunden?**

M. Busch: Mit unserer App befinden wir uns gerade in der Startphase. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Digitalisierungsstrategie. Ziel der App ist die Beschleunigung unserer Prozesse. Die App stellt alle wesentlichen Fahrzeuginformationen wie Typ, Kilometerleistung oder Vorschäden digital dar, bei der Rückgabe auch für den Kunden ersichtlich. Der kann dann in der App seine Unterschrift leisten, was direkt in unser System übertragen wird. Wir wissen dann, dass die Übergabe abgeschlossen ist und wir den nächsten Schritt beginnen können. Die App umfasst also alle wesentlichen Fahrzeug- und Kundeninformationen – von der Profiltiefe über Schäden bis hin zu Fotos.

– **Herr Busch, herzlichen Dank für das Gespräch.**

| Interview: Christian F. Merten

Anzeige

Professionelles Flottenmanagement

Für den Fuhrparkleiter transparent und papierlos. Für den Fahrer einfach und bequem. Für das gesamte Unternehmen kosteneffizient und nachhaltig. Mit Fuhrparklösungen von Carano.

