

„Viel besser aufgestellt“

Interview | Opel-Flottenchef Frank Hägele über die Neuausrichtung der Flotten- und Gewerbekundenstrategie, die sieben Modellneuheiten im Jahr 2017 und das Telematikangebot Opel Onstar.

– Herr Hägele, in unserem ersten Gespräch nach Übernahme Ihrer jetzigen Position haben Sie für Opel noch viel Potenzial im Flotten- und Gewerbekundenmarkt identifiziert. Was hat sich seitdem geändert?

Frank Hägele: Richtig, Opel hat sich im Flottengeschäft meiner Ansicht nach lange unter Wert verkauft. Um das zu ändern, haben mein Team und ich uns in den vergangenen eineinhalb Jahren auf fünf Prioritäten konzentriert: zum einen die Erhöhung der Sichtbarkeit des Flottengeschäfts überhaupt, beim Hersteller und beim Handel. Damit einhergehend die Erhöhung der Investitionsbereitschaft beim Handel, die Stärkung des Nutzfahrzeuggeschäfts mit der Einführung von „Nutzfahrzeug Profi-Partnern“, der Einführung eines neuen Margensystems, das einen Markterfolg stärker honoriert. Und letztlich wollten wir trotz dieser strategischen Veränderungen ein Wachstum erreichen, also fünfte Priorität ein Opel-Wachstum über Markt.

– Welche Zielsetzungen haben Sie daraus konkret abgeleitet?

F. Hägele: Es ging uns darum, die Präsenz des Flottenbereichs bei uns selbst, aber auch bei unseren Händlern zu erhöhen, um dieses Marktsegment zu einem relevanten Verkaufsthema zu entwickeln. Für die Händler bedeutete das teilweise eine Weiterentwicklung in Sachen Prozesse, Personal oder Systeme, was natürlich mit Investitionen verbunden ist.

– Gab es Änderungen bei direkten Kundenansprechpartnern?

F. Hägele: Im Rahmen der erwähnten strategischen Prioritäten wurde uns schnell klar, dass wir unsere Struktur ändern müssen. Ziele waren dabei, die Anzahl der Ansprechpartner für den Opel-Handel deutlich zu reduzieren und die eigenen Ressourcen effizienter einzusetzen. Wir haben für Fuhrparks bis 500 Fahrzeuge einen Key-Account-Manager für den Handel, der alle gewerblichen Segmente mit ihm bespricht. Spezifische Ansprechpartner haben wir nur noch für das Nutzfahrzeuggeschäft. Bei Großkunden mit über 500 Einheiten im Fuhrpark sind unsere jetzt fünf Corporate Ac-



Frank Hägele, Direktor Verkauf Groß- und Gewerbekunden bei Opel | Start des eigenen Full-Service-Leasings im vierten Quartal 2017

count Manager der erste Kontaktpunkt. Die Abwicklung des Geschäfts und alle weiteren Dienstleistungen laufen aber auch in dieser Zielgruppe über den Handel.

– Ist heute absehbar, dass sich die Kundenbetreuung nach dem Opel-Verkauf an PSA ändern wird?

F. Hägele: Grundsätzlich ist es für Einschätzungen dazu noch zu früh. Die Transaktion wird voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte abgeschlossen worden sein, und dann bleiben Opel und PSA nach derzeitigem Kenntnisstand zwei getrennte Unternehmen. Heute sage ich nur so viel: Letztlich geht es uns immer darum, Opel als Marke weiterzuentwickeln. Und da sind wir sehr optimistisch, das auch in Zukunft tun zu können.

– Welchen Nutzen bietet die Neufokussierung des Handels auf das Flotten- und Gewerbekundengeschäft den Kunden?

F. Hägele: Das Großkundengeschäft läuft bei uns hauptsächlich über etwa 135 Flottenzentren. Der kritischste Faktor ist dabei der Mensch. Wir haben deshalb Anfang 2016 gemeinsam mit dem Handel eine Recruiting-Offensive gestartet und 65 neue Verkäufer,

die wir größtenteils zu Flottenspezialisten ausbilden, eingestellt. Eine zweite Recruiting-Welle haben wir Anfang des Jahres mit unserem Handel durchgeführt. Damit sind wir bereits heute viel besser in puncto Personal aufgestellt, und das spüren unsere Großkunden.

– Wie entwickeln sich Ihre Nutzfahrzeug-Profi-Partner?

F. Hägele: Das Konzept ist mit aktuell rund 140 Partnern sehr erfolgreich angelaufen. Unser Nutzfahrzeug-Marktanteil ist im letzten Jahr um 0,2 Prozentpunkte gestiegen und um weitere 0,2 Punkte im ersten Quartal 2017, und der größte Teil dieses Wachstums resultierte aus dem Geschäft dieser Standorte. Übrigens können diese Partner viel komplexere Nutzfahrzeugdienstleistungen verkaufen als in der Vergangenheit, zum Beispiel Aus- und Umbauten auch im Einrechnungsgeschäft. Da sind wir letztes Jahr sogar im zweistelligen Prozentbereich gewachsen.

– Arbeiten Sie bei Aus- und Umbau mit festen Partnern zusammen?

F. Hägele: Wir arbeiten insgesamt mit rund 40 Partnern zusammen, die zertifiziert sind.

Und wenn Kunden weitere individuelle Lösungen wünschen, prüft unser Händler vor Ort gemeinsam mit uns, ob und wie wir auch andere Partner ins Boot holen können.

– **Im ersten Quartal war Opel die deutsche Marke mit dem größten Flottenplus. Erwarten Sie für die nächsten Monate eine ähnliche Entwicklung?**

F. Hägele: Richtig, wir sind im Vergleich zum Vorjahr um 24 Prozent gewachsen und konnten im relevanten Flottenmarkt 0,9 Prozentpunkte Marktanteil hinzugewinnen. Das tut uns natürlich sehr gut, auch in der Selbstwahrnehmung. Wenn man sich die Modellreihen ansieht, hat uns wie im letzten Jahr der neue Astra sehr geholfen, auch mit der Performance der anderen Modellreihen sind wir zufrieden. Auch der April sah gut aus ...

– **Der Corsa E war 2014 ein größeres Facelift. Für wann ist eine komplett neue Corsa-Generation terminiert?**

F. Hägele: Künftig wird es auch eine Zusammenarbeit bei der Entwicklung der nächsten Corsa-Generation geben, die auf einer PSA-Architektur entsteht. Wie bereits im vergangenen Jahr angekündigt, wird das Auto Ende 2019 ebenfalls in Saragossa vom Band laufen.

– **2017 führen Sie sieben neue Modelle und Varianten ein. Darunter der Ampera-e ...**

F. Hägele: Der Ampera-e wird auf jeden Fall ein relevantes Modell für gewerbliche Zielgruppen. Und zwar vor allem deshalb, weil die Alltagstauglichkeit durch die erhöhte Reichweite gegeben ist. Allerdings haben wir zum Marktstart 2017/2018 eine extrem knappe Produktverfügbarkeit. Wir gehen davon aus, dass die Nachfrage zunächst deutlich über dem Angebot liegen wird.

– **Sind neben dem vollelektrischen Ampera-e Hybridmodelle in Planung?**

F. Hägele: Wir glauben, dass sich der globale automobiler Trend in Richtung Elektrofahrzeuge bewegt. Aber auch hier gilt: Vor dem Hintergrund des Kaufs durch PSA ergeben sich möglicherweise noch viele andere Optionen.

– **Wichtigstes neues Modell in diesem Jahr ist für Sie aber der neue Insignia. Sie definieren die zweite Generation als Premium für breite Käuferschichten. Drücken Sie damit eine explizite Höherpositionierung aus?**

F. Hägele: Schon beim Astra konnten wir mit technischen Innovationen aus der Oberklasse wie Onstar oder dem Matrix-LED-Licht neue Zielgruppen ansprechen. In diesem Kontext sagen wir, dass wir beim neuen Insignia einen gewissen Premiumanspruch haben. Generell gehen wir davon aus, dass wir mit dem Design, der Wertigkeit und neuen Ausstattungsfeatures wie dem Matrix-LED-Licht, Bestandskunden wie Neukunden vom neuen Insignia überzeugen können. Das gilt auch für funktionale Fuhrparks, weil wir zum Beispiel das Laderaumvolumen deutlich vergrößert haben.

– **Welchen Mix erwarten Sie mit Blick auf die Karosserievarianten Limousine und Kombi?**

F. Hägele: Wir sind davon überzeugt, dass die Limousine, also der Grand Sport, eine größere Rolle spielen wird als beim Vorgänger. Seine coupéhafte Linie kommt gut an, und wie gesagt, der Kofferraum ist dennoch mehr als alltagstauglich. Das ändert aber nichts daran, dass der Sports Tourer definitiv Volumentreiber bleiben wird.

– **Und der hochgesetzte Country Tourer ist ein Angebot für alle, deren Car Policy SUVs ausschließt?**

F. Hägele: Der Country Tourer ist auf jeden Fall ein Auto für klassische User-Chooser-Fuhrparks. Er feiert seine Weltpremiere aber erst auf der IAA im September und ist sicherlich auch ein Angebot für Menschen, die gerne ein SUV fahren würden, es aber nicht auswählen dürfen.

– **2017 startet Opel auch seine SUV-Offensive. Wie gliedert sich Ihre künftige Palette aus Crossland X, Mokka X und Grandland X?**

F. Hägele: Mit dem Mokka X sind wir im SUV-Segment ja bereits sehr gut etabliert. Mit dem Crossland X wollen wir jetzt neue Kunden ansprechen, die mehr Wert auf Funktionalität und ein gutes Raumangebot legen. Er wird preislich etwas unter dem Mokka X angesiedelt sein und im Gegensatz zu diesem

auch nicht mit Allradantrieb erhältlich sein. Der Grandland X wird dann eine Stufe über dem Mokka X positioniert. Er richtet sich an designorientierte gewerbliche Nutzer, die noch mehr Wert auf Innovation legen. Insgesamt werden wir mit Crossland X, Mokka X und Grandland X gut 70 Prozent des SUV-Segments abdecken.

– **Bislang bilden Sie das Full-Service-Leasing zusammen mit ALD Lease Finanz/BDK Bank ab. Künftig wollen Sie das in Eigenregie tun. Wann und wie starten Sie?**

Frank Hägele: Welche Leistungen genau hinter dem eigenen Full-Service-Leasing stehen werden, werden wir rechtzeitig vor dem Marktstart kommunizieren. Derzeit planen wir den Start im vierten Quartal 2017 und die Kunden- und Marktsegmente sollen nach und nach bedient werden.

– **Welche Resonanz erhalten Sie im Flotten- und Gewerbekundenmarkt zu Ihrem Telematikangebot Onstar?**

F. Hägele: Onstar ist mit seinen Sicherheits- und Convenience-Funktionalitäten bei den Gewerbekunden absolut etabliert. Es ist auch im Vergleich zum Wettbewerb ein echtes Abgrenzungskriterium. Deshalb werden wir das Thema auch weiterentwickeln: Im neuen Insignia bietet Onstar jetzt zum Beispiel einen Concierge-Service, über den der Fahrer Hotelzimmer buchen, Parkplätze suchen oder Restauranttische reservieren lassen kann.

– **Telematikangebote unter dem Blickwinkel des Fuhrpark-Controllings spielen bei Ihnen aber noch keine Rolle?**

F. Hägele: Onstar bietet hier bereits wesentliche Basisfunktionalitäten an. Auch im Nutzfahrzeugbereich werden wir mittelfristig eine Lösung anbieten, mit der sich Fuhrparks operativ steuern lassen werden.

– **Vor dem Hintergrund der Diskussionen um Einfahrverbote oder Stickoxidemissionen: Geht die Nachfrage nach Diesel-Modellen bei Ihnen zurück?**

F. Hägele: Bei Vielfahrern spüren wir keine Veränderung. Anders ist das bei Wenigfahrern, die 10.000 oder etwas mehr Kilometer im Jahr zurücklegen: Die überlegen sich jetzt verstärkt, ob ein Benziner nicht eine gute Alternative ist. Das hängt übrigens wirklich rein von der Fahrleistung ab und zieht sich bei uns durch alle Fahrzeugklassen.

– **Herr Hägele, herzlichen Dank für das Gespräch.** *[Interview: Christian F. Merten]*



Foto: GM Company

Angriff im Trend-Segment | Der Grandland X auf Peugeot-3008-Basis ist Opels neuestes SUV