

# Führen und begleiten

**Fuhrparkmanager brauchen Führungsqualitäten, denn der Umgang mit den Fahrern erfordert Sensibilität und Geschick.**



VON SABINE BROCKMANN

Es gibt Phasen im Berufsalltag eines Fuhrparkmanagers, in denen sich dieser statt „Fuhrparkmanager“ besser „Fahrermanager“ auf das Schild an der Bürotür schreiben könnte. „Der Bereich der Fahrerbetreuung wird im Fuhrparkmanagement schon seit Jahren sowohl in seiner Bedeutung als auch in seinem zeitlichen Aufwand unterschätzt“, sagt Birgit Grobusch. Als freie Fuhrparkberaterin und Inhaberin des Unternehmens „Rent a Fuhrparkmanagerin“ wird sie von ihren Kunden immer wieder gefragt, was die Nutzer von Dienstwagen denn alles wissen müssen, was sie unterschreiben müssen und wie man all diese Kommunikationsprozesse am besten organisiert.

Oft stellen Flottenchefs erst nach Jahren fest, dass sie ihren Fahrern bereits unzählige Male jeweils im Einzelgespräch auf Nachfrage erklärt haben, wie beispielsweise mit Bußgeldbescheiden umzugehen ist, ob man bei Privatfahrten auch den Familienhund mitnehmen darf oder wer im Fall einer Panne zuerst angerufen wird. Bevor man mit einer solchen Vorgehensweise wertvolle Zeit und Ressourcen verschwendet, lohnt es sich,

mal einen Tag ausschließlich darauf zu verwenden, Kommunikationsinhalte und -prozesse für Fahrer zu definieren. Stehen diese einmal, dann beantworten sich viele Fragen von selbst, und es ist wieder Freiraum da für die wichtigen Management-Aufgaben, wie etwa Konditionsverhandlungen, Flottencontrolling oder strategische Anpassungen.

Grobusch unterstützt ihre Fuhrparkmanager, indem sie neben einer kompetenten Beratung einen individuellen Laufzettel zusammenstellt, an dem man sich orientieren kann, um nicht wichtige Bereiche zu vergessen. Denn derer gibt es viele, so die Erfahrung der Beraterin, und sie könnten unterschiedlicher gar nicht sein. „Von Verträgen mit arbeitsrechtlich relevanten Inhalten bis hin zur Fahrer motivation ist alles dabei. Manches geht nur schriftlich, anderes mündlich, manches muss vom Fahrer unterschrieben werden, anderes sollte er nachlesen können, wenn sich ihm die Frage stellt“, sagt Grobusch.

## Wie sag ich's meinem Fahrer?

So empfiehlt es sich, die verschiedenen Kommunikationsinhalte in die jeweils am besten geeigneten Kommunikationskanäle zu schieben. Da drängt sich förmlich zunächst der klassische E-Mail-Verteiler auf. Wenn alle dienstwagenberechtigten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über einen PC, ein Tablet oder

*Freiraum für die  
wichtigen  
Management-  
Aufgaben*

Foto: vege - Fotolia  
Illustration: Tom Kaldewey

## Die geradezu weihnachtliche Vorfreude auf den neuen Dienstwagen lässt sich nutzen



Marcus Wagner, Projektleiter E-Mobilität bei SAP, kommuniziert mit seinen Fahrern im Online-Chat.



Fuhrparkberaterin Birgit Grobusch entwickelt Checklisten für Fuhrparkmanager, damit nichts verloren geht.

ein Smartphone verfügen, sollte man diese als eigene Gruppe anlegen. Je nach Flottenstruktur kann man auch zwischen leitenden Angestellten, Vertriebsmitarbeitern und den Nutzern von Servicefahrzeugen unterscheiden.

Selbst in unserer heutigen digitalisierten Welt mag es Kolleginnen und Kollegen geben, die aufgrund ihrer Tätigkeit nicht per E-Mail erreichbar sind. Diese müssen dann mit dem althergebrachten Rundschreiben, mit Anschlägen am schwarzen Brett oder anderen „analogen“ Kommunikationsmedien eingebunden werden.

Auch die nach wie vor unverzichtbare Fahrermappe, die Aufkleber mit dem Hinweis auf den richtigen Kraftstoff oder die Notfall-Telefonnummer zählen zu den analogen Kommunikationsmitteln. Die digitale Form des schwarzen Bretts inklusive Response-Funktion ist die Präsenz im Intranet, die man mehr oder weniger dynamisch gestalten kann. Die unaufgeregteste Form wäre tatsächlich die Eins-zu-eins-Übernahme der Funktion eines schwarzen Bretts ins Intranet, deutlich ambitionierter stellt sich hier der Ausbau des Informationskanals zu einem interaktiven Forum dar.

Marcus Wagner, Projektleiter E-Mobilität beim Softwareanbieter SAP, hat damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Er hat gleichzeitig mit der Einführung von Elektrofahrzeugen in die Firmenflotte ein Intranet-Forum für die Fahrer von E-Fahrzeugen eröffnet und so eine rege, motivierende und ansteckende Interaktion in einer stetig wachsenden Gruppe von Spezialisten ausgelöst. Schneller und unkomplizierter kann man wohl Motivationsmaßnahmen in sensiblen Themenbereichen kaum abbilden.

Ganz klassisch kann eine solche Plattform für zum Beispiel Downloads von Unfallberichten, Schadenformularen oder Adressen von Reifen- und Werkstattpartnern genutzt werden. Aber auch aktuelle Nachrichten, wie zum Beispiel besondere Aktionen, die Ankündigung von Fahrsicherheitstrainings oder Spritspar-Wettbewerben können hier hinterlegt werden. Und nicht vergessen: Diese Plattform, gespiegelt als App fürs Smartphone, transportiert alle wichtigen Informationen direkt in die Hand des Fahrers.

### Ganz persönlich

Angesichts der zahlreichen reizvollen technischen Möglichkeiten gerät das persönliche Gespräch oft in Vergessenheit. Für den Moment mag es zwar für den Fuhrparkmanager ineffizient wirken, vielleicht bis zu einer halben Stunde oder sogar länger eine einzelne Person in einer ganz speziellen Fragestellung zu beraten, doch diese Investition zahlt sich in der Regel aus. Fuhrparkberaterin Grobusch ist überzeugt davon, dass ein einziges persönliches Gespräch etwa mit einem notorischen Raser oder dem Verursacher von mehrfachen Ausreißern im Schadenreporting - wenn es denn verbindlich und klug geführt wird - zig zermürbende E-Mails und schlussendlich auch bares Geld einsparen kann.

Doch ist es längst nicht nur die hohe Kunst des Problemgesprächs, die wirkungsvoll und effizient sein kann, sondern auch die schnelle telefonische Erreichbarkeit für Fahrzeugnutzer, die zum Beispiel eine konkrete Frage zum „Darf ich oder nicht“ im Zuge der Fahrzeugkonfiguration haben. Gerade Führungskräfte, die es gewohnt sind, dass man ihnen die wichtigsten Extrakte zu allen komplexen Fragestellungen als Management-Summary komfortabel auf dem Silbertablett serviert, wissen das zu schätzen.

Die Potenzierung des Effekts eines Live-Kontakts lässt sich mit der Durchführung oder Nutzung einer Veranstaltung erreichen. Im Zuge eines regelmäßig stattfindenden Sales-Mee-

tings, zum Beispiel, kann man gleich eine Führerscheinkontrolle bei den Außendienst-Kollegen, die sonst kaum greifbar sind, durchführen. Viele Fuhrparkmanager organisieren zum Beispiel ein fröhliches Fest, wenn alte Dienstwagen gegen neue ausgetauscht werden. Die geradezu weihnachtliche Vorfreude auf den neuen Dienstwagen lässt sich nutzen, um ein offenes Ohr für die eher trockenen Themen, wie etwa die Einweisung in Ladungssicherung, die Verpflichtung zur Schadenmeldung oder die Einhaltung von Wartungsintervallen, zu generieren.

### Wer schreibt, der bleibt

Die unverzichtbare Grundlage in der Zusammenarbeit eines Unternehmens mit seinen Nutzern von persönlich zugeordneten Dienstwagen, wie zum Beispiel Motivations- oder Servicefahrzeugen, die die private Nutzung einschließen, ist der von beiden Seiten unterschriebene Dienstwagenüberlassungsvertrag. Dieser regelt unter anderem den Umfang zulässiger privater Nutzung, die Nutzung des Fahrzeugs durch Dritte, die Versteuerung des geldwerten Vorteils, die Pflichten des Fahrers beim Umgang mit dem Pkw, wie zum Beispiel der Einhaltung von Wartungsintervallen oder der Fahrzeugpflege, die Prozesse bei einer Panne oder einem Unfall, die Schadensersatzpflicht bei der Beschädigung des Fahrzeugs oder die Pflichten im Zuge der Fahrzeugrückgabe nach Beendigung der Betriebsdauer.

Gibt es in einem Fuhrpark auch Poolfahrzeuge, die von Mitarbeitern für eine begrenzte Dauer genutzt werden dürfen, so müssen auch dafür die Spielregeln klar vorgegeben werden. Ein Leihvertrag, ähnlich dem der großen Autovermieter, regelt die Details. Hier sind unter anderem die Bedingungen der Entleiher, der Umgang mit dem Fahrzeug und Verhaltensregeln für das Tanken und die Reinigung enthalten. Neben den Hinweisen zur allgemeinen Nutzung des Fahrzeugs sollten auch Prozesse rund um die Ausleiher, Rückgabe und Verrechnung beschrieben sein. Darüber hinaus sollte der Flottenchef bei der Entleiher auch den Führerschein prüfen, den Fahrer kurz einweisen und sich dies am besten schriftlich auf dem Leihvertrag bestätigen lassen.

### Bloß nichts vergessen!

Der Umfang der Informationen und Kommunikationsinhalte, die neben den arbeitsrechtlich relevanten Verträgen mit den Fahrzeugnutzern geteilt werden sollten, ist nahezu unermesslich. Und sie ist stark abhängig von der Größe und der Ausrichtung der eigenen Fahrzeugflotte. Eine Art Checkliste kann helfen, wichtige Aspekte beim Umfang mit der dienstlichen Mobilität nicht zu vergessen. Doch sollte diese nicht wie ein Dogma behandelt werden. Vielmehr muss sie nach den ganz individuellen Bedürfnissen verändert, erweitert, gekürzt und angepasst werden. Eine erste Orientierung geben Tipps, die Sie online unter nebenstehendem Link finden. •



Weitere Informationen zum Thema Fahrerbetreuung finden Sie unter dem Kurzlink:  
[fuhrpark.de/betreuung1215](http://fuhrpark.de/betreuung1215)



Heft\_und\_Web 04.12.2015

## Bloß nichts vergessen!

bfp fuhrpark + management Ausgabe 12/15

Fuhrparkmanager brauchen Führungsqualitäten, denn der Umgang mit Fahrern erfordert Sensibilität und Geschick. Hier einige Tipps dazu.

### Rechtliches:

- Dienstwagenüberlassungsvertrag
- Besitz gültiger Fahrerlaubnis und deren regelmäßige Kontrolle
- Meldung bei Verlust der Fahrerlaubnis
- Kontrollpflicht der Fahrerlaubnis bei Weitergabe des Dienstfahrzeugs an Dritte
- Ladungssicherung, Fahrgastraum und Kofferraum
- Verhalten beim Unfall, eigene Sicherheit, Hilfestellung bei Verletzten, Absicherung der Unfallstelle, Polizei
- Warnweste, Aufbewahrung und Nutzung
- Sorgfaltspflicht zur Sicherstellung der Verkehrssicherheit des Fahrzeugs
- Winterreifenpflicht
- Einhaltung der TÜV/Asu-Termine
- Nutzung des Dienstfahrzeugs, z.B. Telefonie/Smartphone, Transport von Tieren, die eigene körperliche Verfassung, etwa bei Einnahme von Medikamenten, Alkohol, Drogen, Übermüdung

### Organisatorisches:

- Ausstattung der Dienstfahrzeuge mit Warnwesten und deren Nutzungsanweisung, Verbandskasten, Warndreieck
- Tankkarten
- Dokumentation: Car policy als Regelwerk mit Festlegung der erlaubten Fahrzeugmarken und -modelle, Fahrzeugtypen und Ausstattungspakete
- Eingruppierung der Fahrzeugnutzer in Limitgruppen
- Interne Weitervermittlung von vorhandenen Dienstfahrzeugen
- Poolfahrzeuge, Fahrtenbücher

Umgang und Dokumentation mit Bußgeldbescheiden

Rechte und Pflichten des Fahrzeugnutzers beim Umgang mit dem Dienstwagen, etwa Durchführung von erforderlichen Inspektionen oder Meldung von Schäden

Versteuerung des geldwerten Vorteils

### **Motivierendes:**

Auswahlmöglichkeiten von Marke, Modell, Fahrzeugtyp und Ausstattungen

Möglichkeit, zusätzliche Ausstattungen gegen Eigenbeteiligung auszuwählen

Bonussystem für Fahrzeugnutzer, etwa bei der Realisierung von Einsparpotenzialen durch eine angepasste Fahrweise

### **Beratendes:**

Persönliche Betreuung der Fahrzeugnutzer in allen Fragen rund um das Dienstfahrzeug

Beratung bei der Fahrzeugbeschaffung und -auslieferung

Beratung beim Betrieb der Fahrzeuge (Unfall, Wartung, Reparatur, Reifen)

Beratung bei Vertragsumstellungen

Beratung rund um die Fahrzeugrückgabe

Beibehaltung eines hohen und persönlichen Service-Levels und gute Erreichbarkeit, vor allem bei der Betreuung von Führungskräften

*Quelle: Fuhrparkberaterin und -managerin Birgit Grobusch, rent a fuhrparkmanagerin, Oktober 2015*