



# Garantieoplossingen voor de automobielsector.

» De specialist in garantieverzekeringen stelt zich voor.

Real  Garant  
Versicherung AG

A member of the  Zurich Group

# Inhoud.

02

- 03** Welkom.
- 04** Onze wereld van automobilititeit.
- 06** Ons bedrijf in een oogopslag.
- 08** De markt.
- 10** Producten en diensten.
- 13** Samenwerking met klanten.

# Welkom.

## Dicht bij de klant, dicht bij de markt.

Of het nu over een verlenging van de garantie op nieuwe voertuigen gaat, of over een garantie op een tweedehands voertuig.

Het waarom, de principes en benadering blijven dezelfde.

Dicht bij de klant, dicht bij de markt.

Kortom, dicht bij u.

## Geen kansen laten schieten.

Wie niet actief garanties verkoopt, laat drie fundamentele kansen schieten:

1. Garanties creëren een beeld van competentie en scheppen vertrouwen. Dit bindt klanten op lange termijn aan het bedrijf.
2. Garantiepakketten zorgen voor meer contact met de klanten en een hogere bezettingsgraad van de garage.
3. De kwaliteitsbelofte van de garantie onderscheidt de autohandel.

Met het oog op de sterke concurrentie is het ondoordacht om geen gebruik te maken van zulke kansen. Voor de professionele autohandel komt het er nog steeds op aan, tempo te maken in de wedloop om de kopers van nieuwe- & tweedehandsauto's.

De kwaliteit van een professionele garage kan op korte termijn niet afgemeten worden aan een geldbedrag, maar blijkt slechts op lange termijn uit de vertrouwensrelatie.

Dat kan worden ondersteund met een garantie, want het succes zal in de toekomst in nog hogere mate afhangen van het vermogen tot klantenbinding en klantentevredenheid.



# Onze wereld van automobilititeit.

04

## Onze wereld: Mobiliteit en innovatie.

Wij leven in een tijdperk van bijna grenzeloze mobiliteit en technologische vooruitgang. Mobiliteit en innovatie zijn de drijvende krachten van onze economie. Bovendien zijn het waarborgen voor de welstand van onze maatschappij. En de auto speelt in dit verband een sleutelrol. Wat zouden wij doen zonder auto?

## Ons levensgevoel: Emotie en fascinatie.

Maar het gebruik van de auto wordt niet alleen verklaard door rationaliteit en functionaliteit. Vele autobestuurders laten zich ook veeleer leiden door de emotie en fascinatie, die rechtstreeks verbonden zijn met dit hightechproduct: design en merkenwereld, plezier en genot, vrijheid en onafhankelijkheid, prestige en zelfverwezenlijking – autorijden is een manier van leven.





## Onze behoeften: Veiligheid en ver- trouwen.

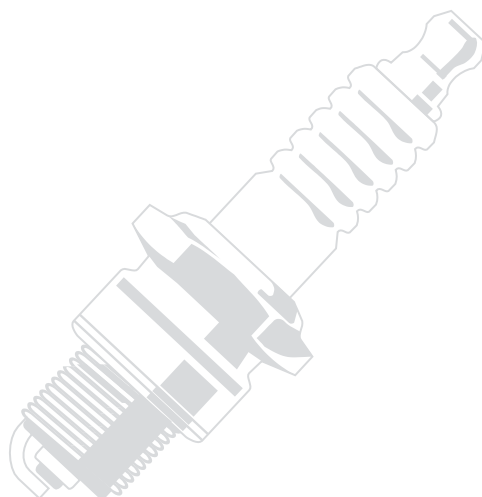
Een auto kopen is vandaag één van de belangrijkste en grootste investeringen voor de consument.

Voor velen anderen is de aanschaf van een auto na het kopen van een onroerend goed zelfs de op één na hoogste uitgave.

Nieuw of tweedehands – de klant gaat bij de voorbereiding voor de aankoop van een auto zeer pragmatisch te werk. Prijs en dienstverlening spelen bij zijn overwegingen een centrale rol.

Medebepalend is ook, welke garantiendiensten worden aangeboden bij de aankoop van de auto. De klant wil een maximum aan veiligheid bij zijn aankoopbeslissing.

Vele autohandelaars hebben intussen ondervonden, dat ze niet enkel bij de verkoop voordeel hebben als ze met hun aanbieding tegemoet komen aan deze elementaire behoeften van de klant. Ook voor de servicediensten ontstaan er waardevolle impulsen.



# Ons bedrijf in een oogopslag.

## Ons bedrijf: Ervaring en internationaliteit.

Real Garant Versicherung AG beschikt over een jarenlange ervaring in de autohandel.

Uit de in 1986 opgerichte Real Garant GmbH ontstond in 1993 Real Garant Versicherung AG. Vandaag behoort het bedrijf met zijn participaties in Duitsland tot de belangrijkste speciale verzekeringsmaatschappijen in de automobielsector. Inmiddels is het bedrijf met dochtermaatschappijen en filialen vertegenwoordigd in talrijke landen van Europa (Spanje, Oostenrijk, Benelux).

De hoofdzetel van het bedrijf bevindt zich in Neuhausen auf den Fildern, in de onmiddellijke omgeving van Stuttgart.

## Onze partners: De automobielhandel.

Real Garant Versicherung AG opereert uitsluitend in de business-to-business-sector, dat wil zeggen in het professionele bedrijfssegment. De focus is gericht op de automobielsector.

Doelgroepen zijn autobedrijven en autofabrikanten en -importeurs. Voor deze doelgroepen ontwikkelt





en verkoopt Real Garant Versicherung AG met haar participatiemaatschappijen garantie- en klantenbindingsystemen. Deze individuele systemen zorgen ervoor dat de partners van Real Garant Versicherung AG bij de verkoop van nieuwe- en tweedehandsauto's en bij de service een maximum aan klantenbinding kunnen bereiken.

### **Onze drijfveer: Dynamiek en groei.**

De kerncompetenties van ons bedrijf liggen in de ontwikkeling en in de verkoop en het management van garanties voor nieuwe en tweedehandsauto's. In functie en ten voordele van onze klanten worden deze garanties met betrekking tot functionaliteit en rendabiliteit permanent geoptimaliseerd. Ons dienstenaanbod wordt afgerond door innovatieve en efficiënte klantenbindingsystemen (CRM-oplossingen) en door een professionele serviceverlening bij eigen garanties van autohandelaars. Bovendien beschikken wij over een lange en uitgebreide ervaring

in de werkerreinen van de automobielenindustrie. Deze knowhow leidt tot een dynamische groei ook in nieuwe branches. Nationaal en internationaal.

### **Onze kracht: Gemotiveerde en competente werknemers.**

In de ontwikkeling van de geoptimaliseerde bedrijfsstructuur en van het continue verbeteringsproces bij onze producten en diensten kunnen wij rekenen op geëngageerde, competente en gemotiveerde werknemers. Ze leveren uitstekende prestaties ten voordele van onze klanten en bevorderen daardoor de dynamische groei van ons bedrijf.

### **Onze buitendienst: Vertegenwoordigd in alle economische gebieden.**

Onze buitendienst is vertegenwoordigd in alle economische gebieden en werkt volgens ons klanten servicegeoriënteerde credo.

Zo beschikt u meteen ter plaatse over uw persoonlijke contactpersoon, die uw medewerkers begeleidt bij de uitvoering van het garantiëprogramma en die voor u klaar staat bij alle daarmee verbonden aangelegenheden. Daarnaast hebt u in ons hoofdkantoor in Neuhausen onze kantoren uw persoonlijke contactpersoon, als het gaat om vragen over het contract of over de garantieregistratie. Van dit persoonlijke contact leeft de samenwerking en het partnerschap.

Dat geldt heel in het bijzonder voor de verwerking van schadegevallen, te beginnen bij de melding tot aan de gekwalificeerde en onbureaucratische afhandeling. De regeling van de kosten die onder de garantie vallen, vindt daarbij onmiddellijk plaats na ontvangst van de factuur. Onze partners waarderen daarbij, dat ook moeilijke gevallen tot tevredenheid van de klant worden opgelost. Dat gaat alleen met competente en gemotiveerde werknemers, die weten dat u als autobedrijf leeft van de tevredenheid van uw klanten.



## De markt.





## Branche met potentieel.

Jaar na jaar behaalt de autohandel een omzet van meerdere miljarden euro. Daarmee heeft deze branche zich ontwikkeld tot één van de belangrijkste bedrijfstakken in ons land. Meer dan 526.000 nieuwe auto's worden jaarlijks verkocht, ongeveer 690.000 tweedehandsauto's wisselen jaarlijks van eigenaar. Dat zijn meer dan 1.2 miljoen voertuigen, die worden verhandeld.\*

In tegenstelling tot de handel in nieuwe auto's heeft de handel in tweedehandsauto's nog duidelijke groeipotentieën en vooral positieve dekkingsbijdragen.

Experts verwachten, dat op middellange termijn de omzet van de handel in tweedehandsauto's die van nieuwe auto's zal overstijgen. Voor Real Garant betekent dit, dat er ook de komende jaren goede groeipotentieën ontstaan. Tenslotte positioneren wij ons met onze concurrerende aanbiedingen zowel voor garantieverzekeringen en klantenbindingsystemen als voor dienstverlening in een marktsegment, dat gekenmerkt wordt door een uitgesproken dynamiek en deze ook behoudt.

Vandaag reeds behoort Real Garant tot de belangrijkste bedrijven in zijn branches.



\*[www.febiac.be](http://www.febiac.be)

## Producten en diensten.



### Professionele oplossingen voor een veeleisende markt.

Voor elk segment van onze doelgroepen ontwikkelen, verkopen en optimaliseren wij individueel op de klant afgestemde producten.

- fabrikanten en importeurs
- gekwalificeerde concessiehouders
- gekwalificeerde vrije autoverkopers

### Garantieverzekeringen voor de merkdealers.

Vele fabrikanten en importeurs van motorvoertuigen hebben voor hun dealernetwerken marketingconcepten ontwikkeld voor de verkoop van tweedehandsauto's. Deze bevatten doorgaans ook garantieprogramma's, waarbij Real Garant de aanbevolen partner is.



## Alles op maat. Uitgebreide garantieverzekeringen voor concessiehouders en voor de vrije verkoop.

Ons zwaartepunt ligt beslist bij de garantieprogramma's van fabrikanten (aansluitgaranties voor nieuwe auto's en tweedehandsauto's, van de onderdelengarantie tot aan de complete garantie). Wij bieden echter ook ideale oplossingen voor bedrijven die verschillende merken verkopen en voor de merkonafhankelijke handel. Wij dekken het volledige spectrum van garantiendiensten. Daarom bieden wij de handelaar een programma op maat, dat op ieder ogenblik beantwoordt aan de individuele behoefte.

Daarnaast bevinden er zich ook langetermijngaranties en „bedrijfs-garanties“ in het aanbod. De „bedrijfsgarantie“ is verkrijgbaar in verschillende versies, ook als motorfietsgarantie.

Aansluitgaranties en garantieverlengingen vormen vanzelfsprekend een integraal bestanddeel van ons aanbod, want deze behoren onder-tussen tot de beste in de automobielsector.

Naar aanleiding van de actuele en in de maatschappij steeds belangrijker wordende CO<sub>2</sub>-discussie hebben wij verder een speciale garantieverzekering voor alternatieve aandrijvingen (LPG, aardgas, hybride) op de markt gebracht, om de verkoop van nieuwe en gebruikte voertuigen met een alternatieve aandrijving te stimuleren. Met dit nieuwe innovatieve dekkingconcept zullen wij zeker een voortrekkersrol spelen op dit gebied.

## Eenvoudige garantieregistratie.

De administratieve rompslomp moet zo beperkt worden gehouden als maar enigszins mogelijk is. Een voorbeeld daarvan is de eenvoudige, snelle en veilige garantieregistratie via het internet. Fouten bij de garantiemelding en -afrekening worden daardoor nagenoeg uitgesloten. De aldus gewonnen tijd kunnen uw werknemers aan uw klanten besteden.

Garantieprogramma's:

- Garantie voor tweedehandsauto's
- Aansluitgarantie voor nieuwe auto's
- Aansluitgarantie
- Garantieverlengingen
- Garantie voor alternatieve aandrijvingen
- Servicegarantie

# Samenwerking met klanten.

## Partnerschap als basis van het gezamenlijke succes.

Partnerschap betekent voor ons, dat wij gezamenlijke doelstellingen en kwaliteitseisen definiëren. Samen zoeken wij de beste oplossing. En u beslist over de strategische aanpak van de in aanmerking komende oplossingen.

Partnerschap is voor Real Garant geen holle slogan, maar geldt principieel als intensieve dialoog en constructieve samenwerking. Wij willen, dat onze partners uit de handel en industrie succes hebben.





## Samen met u ontwikkelen wij strategieën en oplossingen, samen definiëren wij doelstellingen en processen.

Wanneer u kwalitatief hoogwaardige tweedehandsauto's in grote hoeveelheden met garantie verkoopt, dan bent u bij ons aan het juiste adres!

**Wilt u onze uitgebreide garantie-verzekeringen gebruiken voor het beperken van uw risico's en het bevorderen van de verkoop?**  
Wij bieden u de oplossing op maat.

**Of denkt u aan de toekomst en wenst u onze complete klantenbindingsystemen te gebruiken voor verhoging van de loyaliteit van de klanten op middellange en lange termijn?**

Overtuigt u zichzelf dan van het nut van onze CRM-modules.

**Of wenst u advies en ondersteuning voor complete concepten voor tweedehandsauto's?**

Laat ons erover praten, wij helpen u graag met onze knowhow.

**Bij al onze aanbiedingen worden wij gedreven door één stelregel: wij willen u zoveel mogelijk ontlasten van alle administratieve en onproductieve taken, zodat u zich kunt bezighouden met datgene wat u definieert als uw kerncompetentie en uw bedrijfsdoelstelling – het verkopen en het onderhouden van auto's.**

Maar niet alleen u als onze partner moet tevreden zijn met het product of de dienstverlening van Real Garant. Doorslaggevend is, of uw klant overtuigd is van de aangeboden oplossingen.

Dat betekent voor ons: permanente innovatie en optimalisatie. En dit van de conceptontwikkeling over de realisatie tot aan de afhandeling bij een schadegeval.

## In de dialoog creëren wij innovaties en geoptimaliseerde oplossingen. Samen maken wij de toekomst.

# Partners van Real Garant in de Benelux.

De merken en garantieprogramma's van de BMW Group:



BMW Europlus Garantieverlenging  
BMW Premium Selection Europlus



MINI Europlus Garantieverlenging  
Mini Next Europlus

De merken en garantieprogramma's van de Mercedes-Benz Group:



Mercedes-Benz

Europese Stergarantie voor  
personenwagens, lichte  
bedrijfsvoertuigen en vrachtwagens

smart

Europese Stergarantie

Nearly New Car



De merken en garantieprogramma's van de PAG Group:



Jaguar First Class



Land Rover Approved Selection

De merken en garantieprogramma's van de Chrysler Group:



Protection Garantie

Jeep

Protection Garantie



DODGE

Protection Garantie

# Partners van Real Garant in Europa.

De merken en garantieprogramma's van de BMW Group:



BMW EUROPlus garantie



MINI EUROPlus garantie

De merken en garantieprogramma's van de Mercedes-Benz Group:



Mercedes-Benz

Europagarantie auto's  
Garantie voor lichte bedrijfsvoertuigen & transportvoertuigen



Europagarantie

De merken en garantieprogramma's van Hyundai:



De merken en garantieprogramma's van de Chrysler Group:



Europagarantie



Europagarantie



DODGE

Europagarantie

De merken en garantieprogramma's van de PAG Group:



A1 Euro-garantie



JAGUAR

First Class Quality  
Premium Plus



First Class Quality  
Premium Plus



Quality 1

De merken en garantieprogramma's van:



Eurocasion



Diamantgarantie

De merken en garantieprogramma's van VW Group:



VW Service Card



Audi Car Life Plus  
Audi Car Life Service

Real Garant Versicherung AG  
Bijkantoor in België

Industriepark West 73  
B-9100 Sint-Niklaas

Tel 03 / 780 20 10  
Fax 03 / 780 20 19

[www.realgarant.be](http://www.realgarant.be)  
[info@realgarant.be](mailto:info@realgarant.be)

**Real**  **Garant**  
Versicherung AG

*A member of the*  *Zurich Group*