



Asociación Española de Renting de Vehículos

23 de marzo de 2006



JORNADA SOBRE SERVICIO

Índice

- ◆ ¿QUÉ ES EL RENTING?
- ◆ DIFERENCIAS MANIFIESTAS CON OTROS PRODUCTOS
- ◆ COMPOSICIÓN DE UNA CUOTA DE RENTING
- ◆ SERVICIOS, EL MÁS IMPORTANTE VALOR AÑADIDO DEL RENTING
- ◆ ENCUESTA DE CALIDAD DEL SECTOR
- ◆ EVOLUCIÓN CUALITATIVA DEL RENTING
- ◆ EVOLUCIÓN CUANTITATIVA DEL RENTING
- ◆ CONCLUSIONES
- ◆ PERSPECTIVAS DE FUTURO

¿Qué es el Renting de Vehículos?

El Renting es:

- IMAGEN,
- MODERNIDAD,
- SENCILLEZ,
- CONTROL,
- PLANIFICACIÓN,
- ECOLOGÍA,
- REDUCCIÓN DE COSTES ...

¿Qué es el Renting de Vehículos?

Definición más académica _____

es un contrato consensual en que una de las partes, la compañía de renting (arrendador) pone un vehículo a disposición de la otra parte, arrendatario, a cambio de una contraprestación económica durante un tiempo predeterminado y para una utilización determinada.

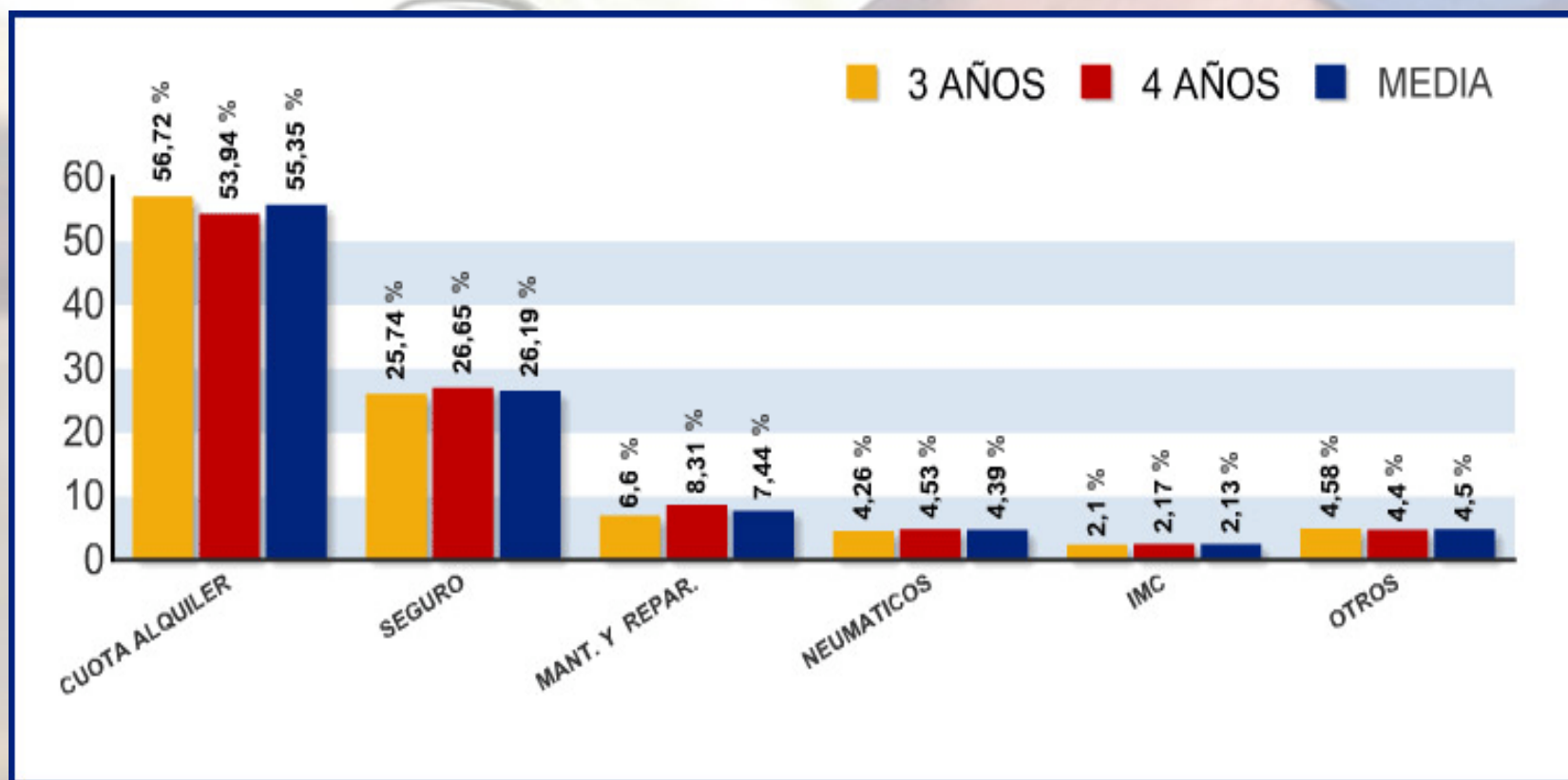


Diferencias manifiestas con otros productos (Leasing/Préstamos)

- **NECESIDAD DE ESPECIALIZACIÓN** .- Asunción de riesgos técnicos y conocimiento de su entorno de negocio.
- **TRATOS PRELIMINARES EXTENSOS** (ofertas/contraofertas)
Se dilata la negociación.
- **MÁS ECONÓMICO**.- Descuentos como mayoristas en la adquisición de bienes y servicios que se trasladan a los arrendatarios y economías de escala en la gestión integral de la flota
- **INCORPORACION DE SERVICIOS** (No sólo se financia el vehículo)
VERDADERO VALOR AÑADIDO.
- **EL ARRENDATARIO EXTERNALIZA UNA ACTIVIDAD NO ESTRATÉGICA**
- **FÁCIL CONTABILIZACION PARA EL ARRENDATARIO**
Sin necesidad de amortizaciones.
- **APORTA CONTROLES E INFORMACION DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE**
(a arrendatarios y a usuarios).

Composición de una cuota de Renting

30.000 kms / año - Mix veh : MB - MA - A



Servicios, el más importante valor añadido del Renting

- ESTUDIO Y ASESORAMIENTO
- OFERTAS ECONÓMICAS.
- PETICIÓN, SEGUIMIENTO Y ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS.
- PAGO DE IMPUESTOS (IMC, IEMDT... ETC.).
- GESTIÓN MATRICULACIÓN Y PUESTA A DISPOSICIÓN.
- SEGURO DEL VEHÍCULO.
- ASISTENCIA EN CARRETERA.
- MANTENIMIENTO, REPARACIONES Y CAMBIO DE NEUMÁTICOS.
- TRAMITACIÓN DE MULTAS.
- VENTA VEHÍCULO USADO Y RENOVACIÓN DE FLOTA.
- RENT BACK (RECOMPRA Y ALQUILER FLOTA ACTUAL).
- INFORMACIÓN PERIÓDICA DE SITUACIÓN DE LA FLOTA (VTOS. KMS. RECORRIDOS...ETC.)

Servicios Opcionales

- TARJETA CARBURANTE
- VEHÍCULOS DE PREENTREGA Y DE SUSTITUCIÓN
- ENTREGA Y RECOGIDA DE VEHÍCULOS



Ventajas del Renting frente a otras opciones

- OPERATIVAS
- ECONÓMICAS
- FINANCIERAS
- FISCALES
- ESTRATÉGICAS
- TÉCNICAS Y DE IMAGEN

Proveedores

Posibles proveedores a intervenir en la negociación y ciclo de vida de una flota para optimizar coste y servicios:

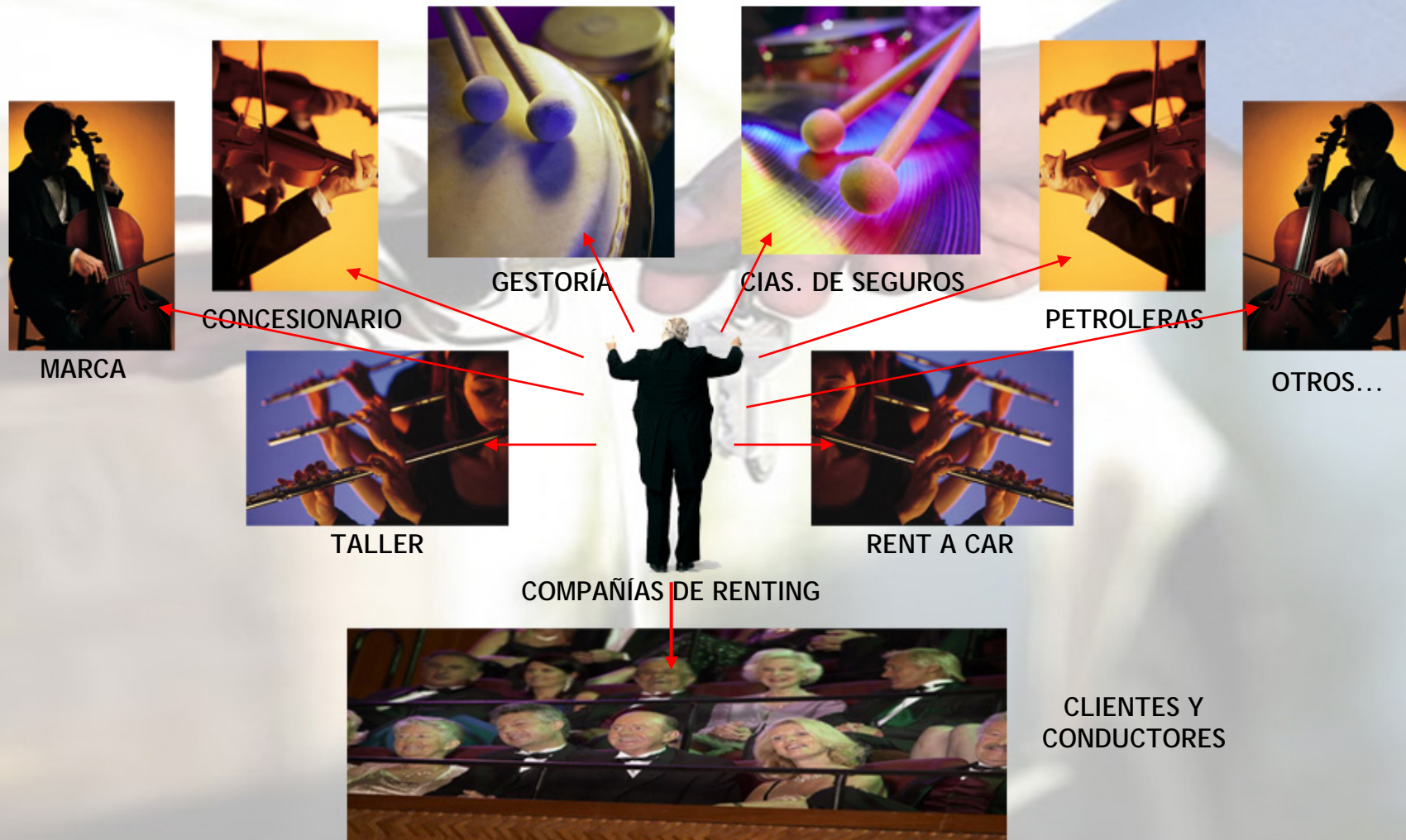
1. Asesoramiento integral
2. Fabricante
3. Concesionario
4. Entidad Financiera
5. Cía de Seguro
6. Cía de Asistencia en Carretera
7. Pago IMC
8. Gestoría
9. Empresa Tramitación de multas
10. Rent à car
(veh. de sustitución y/o preentrega)
11. Compra-venta vehículos de ocasión
(distintas modalidades)
12. Cías. Petroleras
13. Taller de mantenimiento y reparación
14. Taller de chapa
15. Distribuidores de Neumáticos
16. Transformación de Vehículos
17. Lunas
18. Sistemas de Seguridad
19. Radio / Telefonía / GPS
20. Servicio de recogida/entrega de vehículos.
21. Software gestión integral de flotas
22. ...

Gestión Integral de Flotas

- PROVEEDOR ÚNICO
- FACTURA ÚNICA
- UN VERDADERO SOCIO



Gestión Integral de Flotas



Encuesta de Calidad del sector de renting

- VENTAJAS DEL RENTING FRENTE A OTRAS FÓRMULAS
- FACTORES MÁS IMPORTANTES EN LA ELECCIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE RENTING
- GRADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- NECESIDADES NO CUBIERTAS
- PERSPECTIVAS DE RENOVACIÓN DE LA FLOTA
- VISIÓN GENERAL DEL USUARIO

Encuesta de Calidad.- Datos de Interés

- **TIEMPO MEDIO DE UTILIZACIÓN DEL RENTING de los clientes encuestados:**
4,28 AÑOS.

- **FACTOR MÁS IMPORTANTE PARA ACCEDER AL RENTING:**
 - POR PRESCRIPCIÓN 69%

 - DE OTRAS EMPRESAS/CONOCIDO/AMIGO 40%
(principalmente en las pequeñas y medianas empresas)

 - POR CONTACTO DIRECTO CON UN PROVEEDOR DE RENTING 17%
(más del 50% por parte de las empresas con más de 50 vehíc.)

 - POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN 14%

Encuesta de Calidad.- Factores más importantes en la elección de una compañía de Renting

PESO

▪SERVICIO

51,9%

▪PRECIO

48,1%



Encuesta de Calidad.- Grados de satisfacción del Cliente / Arrendatario

Acerca de:

- SATISFACCIÓN GLOBAL:
 - SERVICIO COMERCIAL
 - ENTREGA
 - ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
 - SEGURO
 - GESTIÓN DE MULTAS
 - TARJETA CARBURANTE
 - VEHÍCULO PREENTREGA/SUSTITUCIÓN
 - NEUMÁTICOS
 - ETC.

- VALORACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN GLOBAL: UN DISCRETO NOTABLE

Encuesta de Calidad.- Cobertura de necesidades del Cliente

NECESIDADES NO CUBIERTAS (10% de clientes manifiestan no tenerlas cubiertas):

- VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN 36,1%
- LA CALIDAD DEL SERVICIO 32,0%
- PRECIO 4,1%

Encuesta de Calidad.- Visión desde la óptica del usuario

NECESIDADES NO CUBIERTAS.- (15% de usuarios-conductores no cubiertas)

- ✓ Vehículo de sustitución 42,1% (No contr.: 55,3%)
- ✓ Mejor y más servicios 33,1%

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROVEEDOR DE RENTING-

Por encima o en línea con expectativas 85,9%

ASPECTOS MEJORABLES para los de calidad debajo de lo esperado...

- ✓ La atención al cliente 41,3%
- ✓ Reparaciones/taller/neumáticos 27,9%

RECOMENDARÍA A SU EMPRESA RENOVAR EL CONTRATO

Con total seguridad/bastante probabilidad 81,4%

Encuesta de Calidad.- Ventajas del Renting frente a otras fórmulas

Para clientes/arrendatarios:

- Manten./reparaciones 20,2%
- Fiscalid./gasto deducib. 18,8%
- Comod./despreocupac. 15,3%
- Control coste/fijo mens. 13,4%
- El servicio/todo inclui. 12,1%
- Precio/economía 11,6%
- Pos.ren/coche nuevo 9,3%

Encuesta de Calidad.-

Ventajas del Renting frente a otras fórmulas

Para usuarios:

- Manten./reparac./taller 32,1%
- Comodidad/despreocup. 21,5%
- Cobertura y servicios 17,5%
- Facilidad dispos.veh.nuevo 9,5%
- El seguro 9,4%
- Beneficio/sal. en especie 9,0%

Conclusiones:

- ✓ EL CLIENTE ARRENDATARIO ES MÁS EXIGENTE QUE EL USUARIO
- ✓ EL SERVICIO SE VALORA MÁS QUE EL PRECIO, PERO AMBOS DE FORMA SIMILAR.
- ✓ LOS CLIENTES ESTÁN MÁS SATISFECHOS CON EL PRECIO QUE CON EL SERVICIO
- ✓ ¿SE PUEDE DEMANDAR EL MEJOR PRECIO Y EL MEJOR SERVICIO?
- ✓ ¿UNA COMPAÑÍA DE RENTING PUEDE DAR EL MEJOR PRECIO Y EL MEJOR SERVICIO?
- ✓ EL PRECIO ATRAE; EL SERVICIO CONSOLIDA.
- ✓ HAY UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DISCRETO. EN CONSECUENCIA, TODOS, COMPAÑÍAS DE RENTING Y PROVEEDORES, TENEMOS QUE CONSEGUIR ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO.
- ✓ ¿ESTÁ DISPUESTO EL CLIENTE A SACRIFICAR PRECIO, SI FUESE NECESARIO, PARA OBTENER UN MEJOR SERVICIO?

Evolución cualitativa en los últimos 10 años.-

- **VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN.-** Más económico, más modalidades (pool, mutual), más adaptado a necesidades del cliente/usuario.
- **TARJETA CARBURANTE.-** Ahora existe; hace 10 años, no. Software muy avanzados. Vale la pena conocerlos.
- **SERVICIO DE RECOGIDA Y ENTREGA DE VEHÍCULOS.**
- **GESTIÓN DE MULTAS (generalizado).**
- **ELIMINACIÓN CASI TOTAL DEL PAPEL.**
- **AVANCES INFORMÁTICOS IMPORTANTES (Conexión on line; cotizadores...).**
- **MÁS MODALIDADES DE VENTA DE USADOS.**
- **MAYOR ASUNCIÓN DE RIESGOS POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS DE RENTING EN BENEFICIO DEL CLIENTE.**
- **MÁS AMPLIA MODALIDAD DE FÓRMULAS DE RENTING (Rent Back, renting flexible, administración de flotas...).**
- **INCORPORACIÓN PROGRESIVA DE LA PYME.**
- **GRAN COMPETENCIA EN EL SECTOR.-** Se ha pasado de 5 compañías proactivas a 25.
- **EN ESPAÑA SE OFRECE LA GESTIÓN INTEGRAL DE FLOTAS MÁS AVANZADA DE TODA EUROPA**
- **SERVICIOS MÁS AMPLIOS EN TIEMPO, FORMA Y CONTENIDO (adaptación a necesidades del cliente).**

Evolución cuantitativa del renting

CONCEPTO	1985	1995	1997	2001	2003	2005
Flota Viva	106	37.531	63.159	265.444	353.493	445.686
Compras	106	17.102	24.931	104.074	125.693	165.574
% compras s/turismos matriculados en España		2,05%	2,45%	7,24%	9,09%	10,83%
% compras s/total matriculaciones - España				5,90%	7,32%	8,65%
Plazo medio -contrato- meses				42,98	43,25	42,73
Veh. usados comercializados					82.220	117.762
% Veh. DIESEL				71,92%	81,32%	88,51%

Perspectivas de Futuro

- INTEGRACIÓN TOTAL DE LA GRAN EMPRESA
 - INTEGRACIÓN MASIVA DE LA MEDIANA EMPRESA
 - INTEGRACIÓN AVANZADA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
 - INTEGRACIÓN PROGRESIVA DE LA PEQUEÑA
 - INTEGRACIÓN PAULATINA DE LA MICROEMPRESA
 - INTEGRACIÓN PAULATINA DEL AUTÓNOMO, PROFESIONAL LIBERAL
 - INCREMENTO DEL PESO DE LOS VEHÍCULOS INDUSTRIALES
 - SURGIRÁN NUEVOS CLIENTES POTENCIALES
 - MAYOR CAPILARIDAD EN LA OFERTA DEL SERVICIO
 - SE PERFECCIONARÁN Y AMPLIARÁN LOS SERVICIOS EXISTENTES y DE UNA FORMA ESPECIAL VÍA TELEMÁTICA.
 - MADUREZ DEL SECTOR
-
- SEGÚN ESTUDIO DE LA CONSULTORA MERCER HR CONSULTING: el 89% de las compañías tienen implantada una política de vehículos de empresa.



Asociación Española de Renting de Vehículos

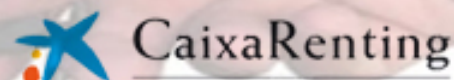
- Constituida el 30 de Octubre de 2005
- Website: www.ae-renting.es
- Comunicarse con : ae-renting@ae-renting.es



Asociación Española de Renting de Vehículos

Asociación Española de Renting de Vehículos

Compañías de renting asociadas





GRACIAS POR SU ATENCIÓN

