OTC-MEETING

13. Februar 2018

Karl Howkins

SALES

RESULTAT JANUAR 2018

MARKT:

• Immatrikulationen: PW + NF	23’945	(+19.8%)

OPEL:

• Immatrikulationen	1’029	(+20.4%)
• Marktanteil	4.3%	(+0.4%)

HÄNDLER:

• Ablieferungen Händler	897	(+26.6%)

RESULTAT PRO MODELL JANUAR

	Januar 2018	
	Einheiten	Marktanteil
Karl	22	*0.09%*
Adam	27	*0.11%*
Corsa	92	*0.38%*
Meriva	2	*0.01%*
Ampera-e 17	85	*0.35%*
Crossland X	132	*0.55%*
Mokka X	241	*1.01%*
Grandland X	35	*0.15%*
Astra / Cascada	106	*0.44%*
Zafira	38	*0.16%*
Insignia	68	*0.29%*
Combo	35	*0.15%*
Vivaro	111	*0.46%*
Movano	41	*0.17%*

X-Family vs. 2017

+78%

PERSONENWAGEN JANUAR 2018

Rang	Marke	Jan 2017	Jan 2018	MA 17	MA 18
1	Volkswagen	1,943	2,360	10.0	10.9
2	BMW	1,516	1,859	7.8	8.6
3	Mercedes	1,845	1,826	9.5	8.4
4	Skoda	1,368	1,540	7.0	7.1
5	Audi	1,190	1,018	6.1	4.7
6	Seat	909	961	4.7	4.4
7	Ford	746	957	3.8	4.4
8	Opel	688	871	3.5	4.0
9	Renault	770	818	4.0	3.8
10	Volvo	675	712	3.5	3.3

Quelle: MOFIS auto-schweiz Statistiken

NUTZFAHRZEUGE BIS 3.5T JANUAR 2018

Rang	Marke	Januar 17	Januar 18	MA 17	MA 18
1	VW	497	416	21.2	18.3
2	FORD	297	326	12.6	14.3
3	MERCEDES	226	269	9.6	11.8
4	RENAULT	185	205	7.9	9.0
5	FIAT	168	180	7.2	7.9
6	OPEL	167	158	7.1	6.9
7	CITROEN	151	143	6.4	6.3
8	IVECO	144	122	6.1	5.4
9	NISSAN	145	107	6.2	4.7
10	PEUGEOT	103	94	4.4	4.1

Quelle: MOFIS auto-schweiz Statistiken

FEBRUAR BOOSTER

Ziel:

- Top Februar-Resultat
- Händler-Altlagerbereinigung
- Fit sein für den 01.04.18: «keine Lagerfahrzeuge >270 Tage»

«Red Tag» Kampagne - INFOS:

- Bulletin am Freitag 15:00 Uhr publiziert (nur Händler)
- Fahrzeug-Liste per Mail am Freitag 16:00 Uhr an Händler verschickt

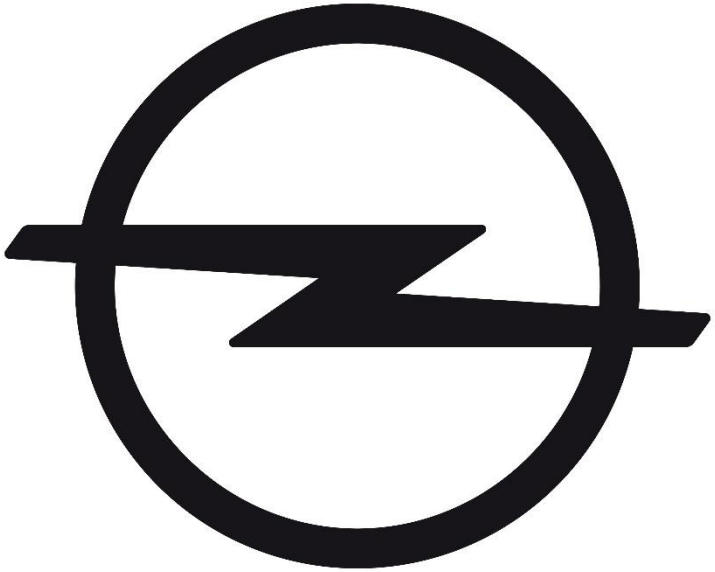
To do - Händler:

- Lagerprämien-Qualifikation sicherstellen **(Deadline neu 15.02.2018)**
- Unbedingt Agenten mit einbinden und Aktion koordinieren
- Abverkaufsaktionen starten

CENTRAL REPORTING DEALER STOCK

Dealerstock

								6.00%	0.00%
Market Group	< 30 da	30-90 da	90-120 da	120-180 da	180-270 da	> 270 da	Grand Tot	>180 da	>270 da
GT:Turkey	1024	1943	140	61	52	30	3250	2.5%	0.9%
DG:Greece	347	234	107	93	46	9	836	6.6%	1.1%
ES:Spain	4556	6390	2331	2224	1263	209	16973	8.7%	1.2%
CH:Netherlands	1914	991	551	579	332	115	4482	10.0%	2.6%
II:Italy	6709	7399	1961	2972	2183	562	21786	12.6%	2.6%
PL:Poland	2331	1800	308	515	545	148	5647	12.3%	2.6%
CD:Germany	14894	5647	1942	3000	2338	838	28659	11.1%	2.9%
FF:France	5132	3297	1280	1734	949	401	12793	10.6%	3.1%
AO:Austria	1140	994	288	491	405	111	3429	15.0%	3.2%
CB:Belgium & Lux	2019	2342	569	916	644	269	6759	13.5%	4.0%
VX:United Kingdom	7971	3926	1710	2725	2085	813	19230	15.1%	4.2%
LP:Portugal	513	469	211	237	143	85	1658	13.8%	5.1%
SS:Switzerland	804	564	190	418	463	148	2587	23.6%	5.7%
SF:Finland	581	498	209	288	238	143	1957	19.5%	7.3%
NS:Sweden	376	517	294	221	143	178	1729	18.6%	10.3%
WN:Norway	205	190	121	182	87	116	901	22.5%	12.9%
ID:Denmark	692	548	213	446	474	382	2755	31.1%	13.9%
EI:Ireland	268	212	21	117	327	262	1207	48.8%	21.7%



MOKKA 4X4 AUT

www.opel.com

MOKKA 1.4AT 4X4

- Produktionsende: Mai ’18 (Korea)
- Letzter Bestelltermin: Ende März / Anfang April
- Lieferung: drittes Quartal 2018

ZIEL DES BESTELLPROGRAMMES

- Verfügbarkeit der wichtigen Motorisierung 1.4 4x4 AUT für 2018 sicherzustellen.
- Mokka Volumen maximieren und unsere Marktattraktivität steigern.
- Händler motivieren, genügend Fahrzeuge ans Lager zu nehmen

STRATEGIE

- Bestellprogramm über Opel Schweiz
- 2 Tranchen- System
- 2 Bonusstufen
- Monetäre Komponente und Zahlungsziel
- Ausnahmeregel «Altlager»

→ Anmeldung zwingend!

BONIFIZIERUNG

Dealer Target	Promo I	Promo II
100%	+30d IFP	CHF 1'000.00
70%	+30d IFP	CHF 500.00
No TGT	+30d IFP	CHF -

- **TBD:** Qualifikation über Lagerabruf Studen (Mokka oder GLX)

MECHANISMUS

Berechnung:

Bedarf nach Händler-Verkaufsvol. 2017
- unverkauftes Händlerlager
- unverkaufte Händler-Pipeline

Bestellziel Händler

Wichtig:
Damit werden bereits getätigte Händlerbestellungen oder hohe Mokka 4x4 AUT-Lagerbestände berücksichtigt

ZEITPLAN

Webinar: Vorankündigung	Feb 02
Präsentation OTC	Feb 13
Ankündigung Auslaufplan Programm	Feb 15
Termin Zielkontingente	Feb 17
Teilnahmebestätigung Händler	Feb 28
Bestellungen 1. Tranche 40%	March 10
Bestellungen 2. Tranche 60%	Apr 10

OTC MEETING

13. Februar, 2018

Remarketing Prozess

www.opel.ch

REMARKETING PROZESS - PROBLEMBESCHREIBUNG

Probleme aus Händlersicht (Marketing-Kommission):

- Ex-Mietwagen durch Dekra – Aktuelles System mit Proforma Rechnungen funktioniert nicht
- Verspätete Rechnung und dadurch keine Transport Auslösung
- Reaktionszeit auf Fragen gehen zu lange:
  innert 48 Std. wird eine Antwort vom Händler erwartet
- Wir brauchen Einzel-Rechnungen pro Fahrzeug
- Fahrzeuge müssen im Opel Finance Wholesale-Online sichtbar sein
- Besprechen des Ablaufprozesses von Dekra/Opel Suisse SA

REMARKETING PROZESS - STELLUNGNAHME

- Verspätete Rechnungen / Reaktionszeit:
  Die Rechnungsstellung im heutigen Prozess ist zeitaufwendig, da viele Daten manuell ermittelt, geprüft und eingesetzt werden müssen. DEKRA hat versucht diese Aufgabe nur mit einer Person zu bewältigen und war zeitweise überfordert. Unterdessen hat DEKRA auf unseren Druck eine zweite Administrationskraft eingestellt. Damit sollten die Verzögerungen in der Rechnungserstellung behoben sein.
- E-mails -und telefonische Anfragen sollten nun ebenfalls schneller beantwortet werden können.

- Einzelrechnungen:
  Das System mit den Proforma Rechnungen ist auch für Opel Suisse nicht optimal. Wir arbeiten bereits seit längerem zusammen mit DEKRA an der integrierten Nachfolgelösung „Starfleet 4“. In diesem System werden alle Remarketing Fahrzeuge ganzheitlich in allen Prozessschritten begleitet. Viele Schnittstellen fallen weg und das System erstellt automatisch mit den Systemdaten die finalen Einzelrechnungen an den Händler.
  Die Einführung ist im April 2018 geplant. Wir werden prüfen ob wir als Übergangslösung eine Möglichkeit finden, die es uns erlaubt mit vernünftigem Aufwand finale Einzelrechnungen zu erstellen.

- Opel Finance Wholesale Online
  Alle relevanten Remarketing Fahrzeuge sind im Opel Finance Wholesale-Online sichtbar. Wenn ein Fahrzeug nicht gefunden werden kann, bedeutet das, dass es nicht für OFS Finanzierung vorgesehen ist.

REMARKETING PROZESS - STELLUNGNAHME

<u>Der normale Remarketing Prozessablauf mit DEKRA ist wie folgt:</u>

- DEKRA verschickt die Proforma Rechnung sobald folgende Faktoren OK sind:
  - Aufbereitung bei CARTEC ist abgeschlossen
  - 2. Schlüssel & Fahrzeugausweis sind bei DEKRA CH im Lager
  - Fahrzeug-Preis ist berechnet mit allen Angaben zu eventuellen Korrekturen wie z.B. Rabatten oder Winterreifen
- Das Fahrzeug wird bezahlt durch den Händler (bezw. OFS im Falle von Finanzierung)
- DEKRA löst den Transportauftrag aus
- Das Fahrzeug wird durch COTRA an den Lieferhändler transportiert.
- DEKRA schickt 2. Schlüssel & Fahrzeug Ausweis zum Händler

2018 GEBRAUCHTWAGENZIEL – FEHLENDE UNTERSCHRIFTEN

- 63 Haupthändler – Zievereinbarung geschickt im Dezember 2017
- Bisher nur 15% Rücklaufquote
- Distrikt Manager helfen die fehlenden Gebrauchtwagenziele gemeinsam mit VRZ Zielen einzusammeln

VRZ	Code	Dealer Name	Q1	Q2	Q3	Q4	Total		Objective signed & receiv	who	when
830	CH0250	Automobiles Belle-Croix SA	34	28	28	23	113	13,6%	yes - email	Hubert Waeber	27.12.2017
247	CH0227	Auto Studer AG	10	9	9	7	35	14,2%	yes - email	Reto Studer	24.1.2018
351	CH0132	Auto-Germann AG	12	12	12	9	45	12,8%	yes - email	Patrick Germann	12.1.2017
223	CH0247	Garage Marti AG	9	8	8	6	31	13,9%	yes - email	Stephan Graber	8.1.12017
275	CH0062	Zil-Garage St. Gallen AG	11	9	9	8	37	13,5%	yes - email	Arian Kelmendi	27.12.2017
124	CH0097	Garage Meier Egnach AG	5	4	4	3	16	12,9%	yes - email	Marco Mencarell	25.1.2018
200	CH0124	Garage Aigner AG	8	7	7	6	28	14,0%	yes - email	Sven Winkler	3.1.2018
202	CH0170	Botsberg-Garage Hess AG	8	7	7	6	28	13,9%	yes - email	Christian Hess	4.1.2018
725	CH0238	Ernst Ruckstuhl AG	30	25	25	20	100	13,8%	target rejected -not signed	Martin Ruckstuhl	25.1.12017

2018 GEBRAUCHTWAGEN BONUSPLAN

- Gebrauchtwagenziel unabhängig vom VRZ Neuwagenziel
- Occasion-Ziel ist proportional zum Neuwagenziel (ca. 13.8%)
- Bonus Struktur mit vierteljährlichen Zielen - Geplante Ausszahlung: halbjährlich
- Neue Gebrauchtwagenmarke „Opel Occasion“ wird im 2. Quartal eingeführt
- Spezielle zusätzliche Bonus-Struktur für Verkäufe unter dem Opel Occasion Label

Gebrauchtwagen Bonus Plan 2018

Target Achievement	90%	100%	110%	bis 120%
Bonus pro Fahrzeug	CHF 400	CHF 500	CHF 650	CHF 900

Opel Occasion Brand Bonus Plan 2018

% Zielerreichung – Fahrzeugverkäufe mit “Opel Occasion” Zertifizierung	80%	100%	bis 120%
Auszahlung pro Fahrzeug	CHF 80	CHF100	CHF 180

OPEL SUISSE – REMARKETING PROZESS

Opel Suisse buys back all cars from Rentals

Vehicles infleeted and in rental process

transport to COTRA
(Rümlang or Studen)
exception: HERTZ –self refurbishment & trsp.
Transport paid by rentals (except: SIXT)

COTRA Park

CARTEC

Vehicle inspection
Vehicle refurbishment
(Rümlang or Studen)

CARTEC Photostudio

Pictures sent to DEKRA

COTRA Storage

If car is pre-sold: by-pass Eurolineos

Documents & Key sent to DEKRA CH

DEKRA
CH 2562 Port

DEKRA
Bordeaux

1. BB invoice
2. Pricing
3. Pictures
4. Keys/Docs

Upload in Eurolineos

Dealer buys car

1. DEKRA sends proforma invoice and initiates vehicle transport to dealer
2. DEKRA sends key & documents after payment confirmation

Buy back invoice

DEKRA
- Invoice check
-payment process

OPEL SUISSE
- U/C pricing

DEKRA

Vehicle defleet

DEKRA

Info COTRA park entry

DEKRA

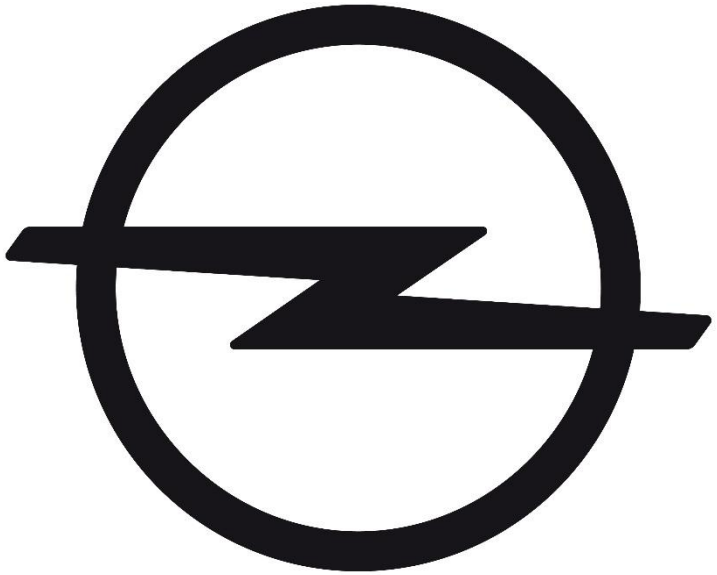
Info CARTEC ready for sale

EINFÜHRUNG FLOTTENMATRIX

Mokka:	Thema aufgenommen
	Freigabe Finanz ausstehend
Movano:	Thema aufgenommen
	Freigabe Finanz ausstehend

PENDENZEN

Tageseinlösungen:	Lagerfahrzeuge > 360 Tage
	Freigabe Finanz ausstehend
OW Occasion Plattform:	Webmobil – Anbindung bleibt bestehen



OPEL MARKETING

OTC 13. Februar 2018

Martin Siegenthaler

KOMMUNIKATION Q1-2018

	Q1												
	Januar				Februar				März				
Kalenderwoche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Angrillen		19. / 20.01.											
Insignia										Digital			
										Print			
Taktisch							Digital						
							OOH						
Grandland X		OOH											
		TV											
		Digital											
LCV	Print						Print						
X-Range Montagne	OOH												

EINDRÜCKE ANGRILLEN

EINDRÜCKE ANGRILLEN

EINDRÜCKE ANGRILLEN

EINDRÜCKE ANGRILLEN

EINDRÜCKE

EINDRÜCKE ANGRILLEN

RÜCKBLICK ANGRILLEN

- Anzahl Teilnehmer: 93
- Anzahl verkaufte Fahrzeuge: 135
- Generell positiv
- Händler, die aktiv waren (Mailings), wurden belohnt mit mehr Besuchern

GRANDLAND X

- Nationale Kampagne (Integration Angrillen)
  - Plakate
    - Anzahl Stellen: ca. 1’600
    - Ausschliesslich F12 und F24
  - TV
    - Tag-on -> Angrillen (ab 18.1. ohne Tag-on)
  - Digital
    - -> Angrillen (ab 18.1. Angrillen)

TAKTISCHE KAMPAGNE Q1

- Sujet Easy Leasing mit Mokka (KW 6 & 7)
- Nationale Kampagne
  - Plakate
    - Anzahl Stellen: ca. 1’600
    - Ausschliesslich F12 und F24
  - Digital
    - Leads, programmatic

INSIGNIA GSI

- Print- und Digital Bekanntheitskampagne (awareness)
- Ab Mitte März
- Magazine und spezifische Zeitungen
- Digital, Internet

LCV

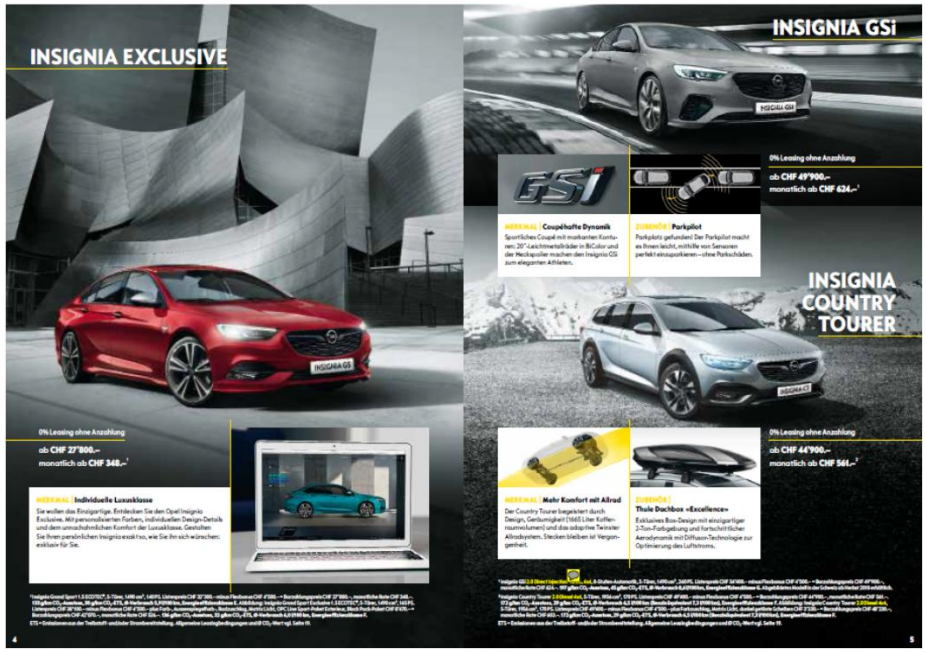
- Print-Kampagne
- Range, Nettopreismodelle
- Mitte Februar bis Mitte März
- Fachzeitschriften und reichweitenstarke Medien

PROMOTION MÄRZ 2018

- Auto Salon 2018 ohne Opel
- Taktische Aktion geplant
- Monat März
- Lagerwagen der X-Family (Crossland X, Mokka X und Grandland X)
- Bewerbung: Plakate und digitale Medien
- Details per Ende Februar

OPEL NEWS FRÜHLING 2018

- Druckfähiges PDF
- Ab 1. März Hahn Media bereit
- Auflage über 600‘000
- Alle Modellreihen inkl. Nutzfahrzeuge
- Integration Aftersales



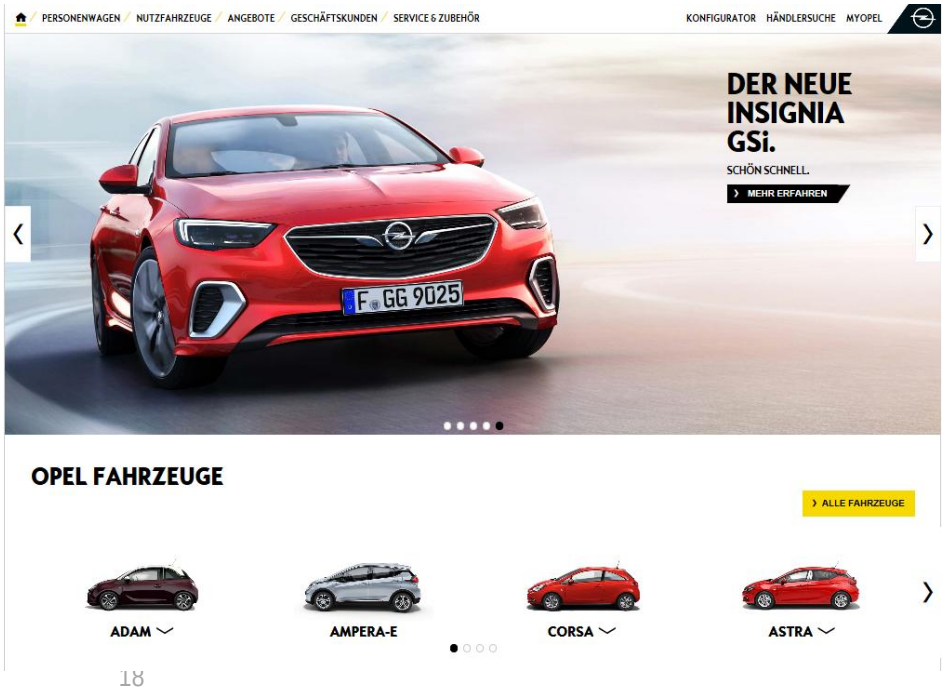
PREISLISTE STATUS

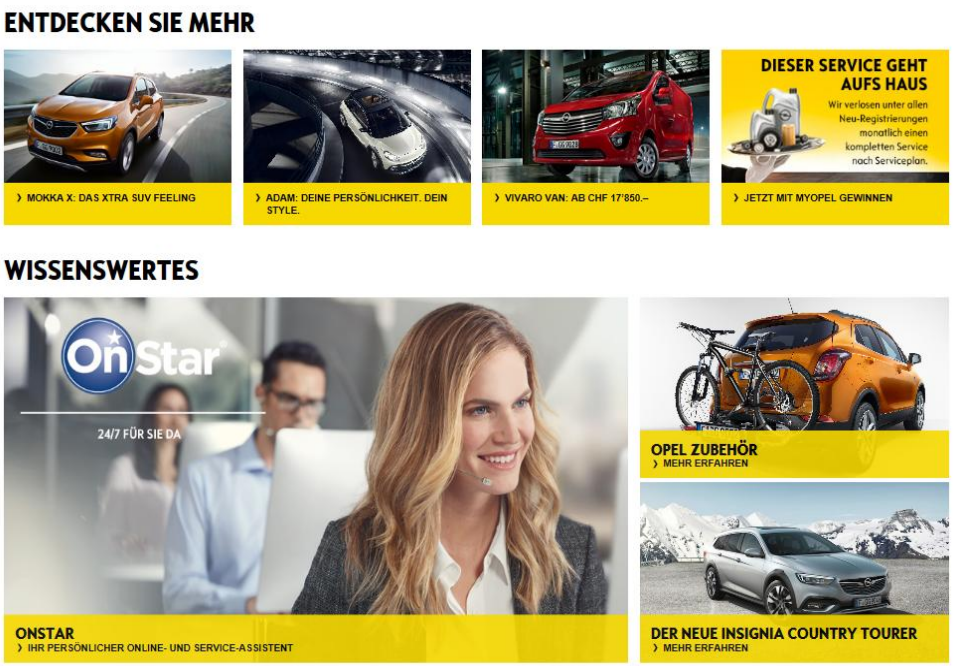
- Preislisten können seit dem 1.1.2018 nicht mehr über den Antalis-Webshop abgerufen werden
- Neu:
  - PDF's auf Global Connect und www.opel.ch, ab KW 1
  - Preislisten à abrufbar über Opel Ad (web-pdf), ab Ende KW 7
  - Hahn Media bietet einen Druck der Preislisten an, mit Händlereindruck auf der Frontseite
  - Bulletin mit Prozess und Preisen erscheint in KW6

http://www.opel-ad.ch/

OPEL.CH FACELIFT

- New Opel.ch Webseite
- Roll out ab 2. Februar-Hälfte
- «Responsives Designs» für Tablets & Smartphones





BLACK EDITION

- Corsa, Astra und Mokka X Black Edition
  - Schwarzes Dach, Felgen und Aussenspiegel
- Digital-Display (mit Video), evtl. TV-Verstärkung

GRANDLAND X

- Nationale Kampagne
- TV
  - Mit taktischem Tag-on
  - Digital

OTC

Aftersales

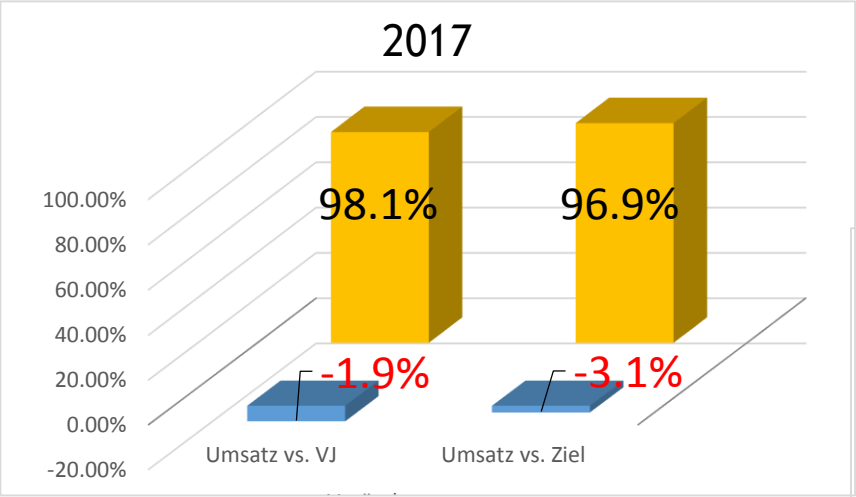
13. Februar 2018

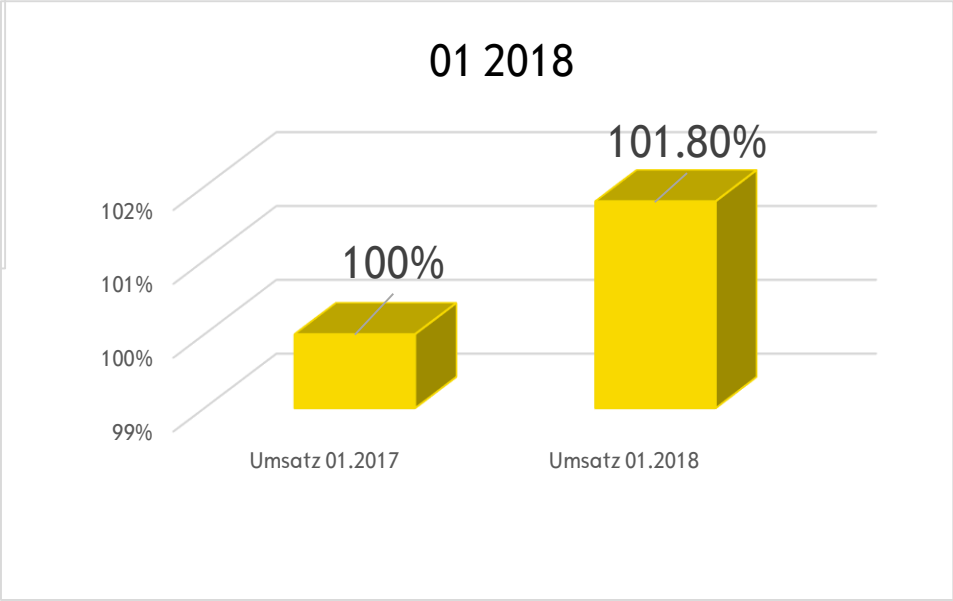
AGENDA

1. Umsatz 2017 und 01-2018
2. Kampagnenauswertung 01-2018
3. WKR 2017/2108
4. Marketing 2018
5. Aktionen H1 2018
6. Opel Marketing Portal
7. ABC Coaching
8. Opel FlexCare 2018
9. Opel Zubehör 2018 – Launch
10. Customer Ex.

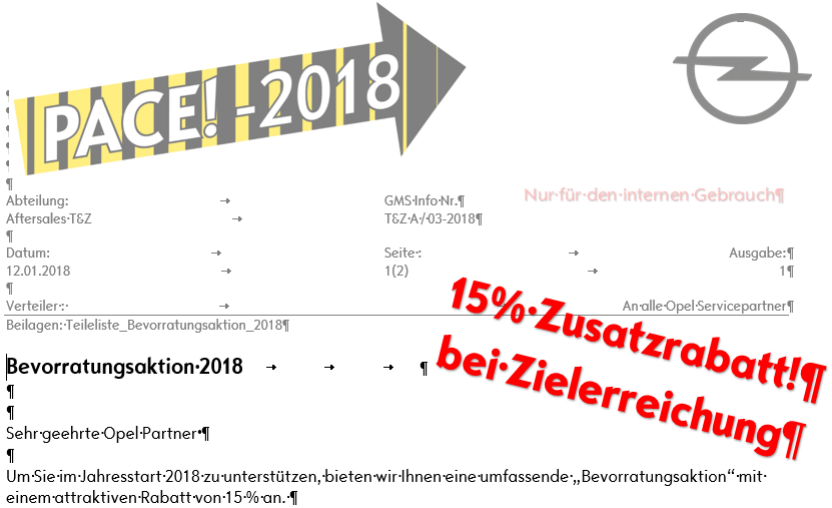
SALES

UMSATZ 01-12 2017 & 01 2018





KAMPAGNE 01-2018



Aktion: C801 Bevorratung — 33.58%

Marke	Region	Distrikt	Händler	Ship To	Name	RVZ	Jahr	Zielerreichung in %
Opel	RD	RD-D1	CH0813	1	GARAGE ANKEN SA	RSL0003	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D1	CH1328	1	GARAGE P. & N. SCHMID	RSL0003	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D4	CH0125	2	AUTO LUSERTE SA	RSL0001	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D6	CH0742	1	MURG-GARAGE WAENGI GMBH	RSL0003	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D6	CH1266	1	GRENZGARAGE MIWAG AG	RSL0003	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D6	CH1409	1	GARAGE O. F. BIERI AG	RSL0003	2018	0.00%
Opel	RD	RD-D5	CH2282	1	GARAGE CARROSSERIE SCHWEIZER C	RSL0003	2018	1.29%
Opel	RD	RD-D3	CH1587	1	GILGENBERG GARAGE AG	RSL0003	2018	1.45%
Opel	RD	RD-D3	CH0019	3	ASAG AUTO AG	RSL0003	2018	1.58%
Opel	RD	RD-D5	CH0797	1	SULZER AUTO AG URDORF	RSL0003	2018	2.18%
Opel	RD	RD-D2	CH0821	1	OSTRING-GARAGE LACK AG	RSL0003	2018	3.86%
Opel	RD	RD-D2	CH0764	2	AUTO SUTER AG	RSL0001	2018	4.61%
Opel	RD	RD-D6	CH1222	1	GRUENTAL GARAGE AG	RSL0003	2018	4.99%
Opel	RD	RD-D1	CH1404	1	GARAGES DES SPORTS	RSL0003	2018	5.44%
Opel	RD	RD-D3	CH0778	1	GARAGE ZAUGG AG	RSL0003	2018	7.80%
Opel	RD	RD-D5	CH2155	1	GARAGE F. BAERTSCHI AG	RSL0003	2018	8.14%
Opel	RD	RD-D5	CH0101	1	GARAGE IM STEIGER AG	RSL0003	2018	8.86%
Opel	RD	RD-D6	CH0062	1	ZIL-GARAGE ST. GALLEN AG	RSL0003	2018	9.86%
Opel	RD	RD-D6	CH0174	1	AUTO EBERLE AG	RSL0003	2018	10.19%
Opel	RD	RD-D3	CH0709	1	KURT SCHNEIDER AUTOMOBILE AG	RSL0003	2018	10.21%
Opel	RD	RD-D3	CH0708	1	THOMMEN AUTOMOBILE AG	RSL0003	2018	10.25%
Opel	RD	RD-D5	CH1197	1	GARAGE KOLB AG OPEL-VERTRETUNG	RSL0003	2018	10.86%
Opel	RD	RD-D2	CH0721	1	GARAGE E. BIERI AG	RSL0001	2018	11.38%
Opel	RD	RD-D4	CH1348	1	GARAGE HUERZELER SONCEBOZ SA	RSL0003	2018	11.39%
Opel	RD	RD-D5	CH0768	1	GARAGE REUSSER AG	RSL0003	2018	11.42%
Opel	RD	RD-D6	CH0104	1	METROPOL GARAGE AG	RSL0003	2018	11.69%
Opel	RD	RD-D3	CH0992	1	GARAGE M. HASLER	RSL0003	2018	12.93%
Opel	RD	RD-D2	CH0722	2	GARAGE-REICHLIN AG	RSL0001	2018	14.85%

- 101 Opel Partner haben aktiv an der Aktion teilgenommen

WKR – 2017/2018

WKR 2016/2017 VS. 2017/2018

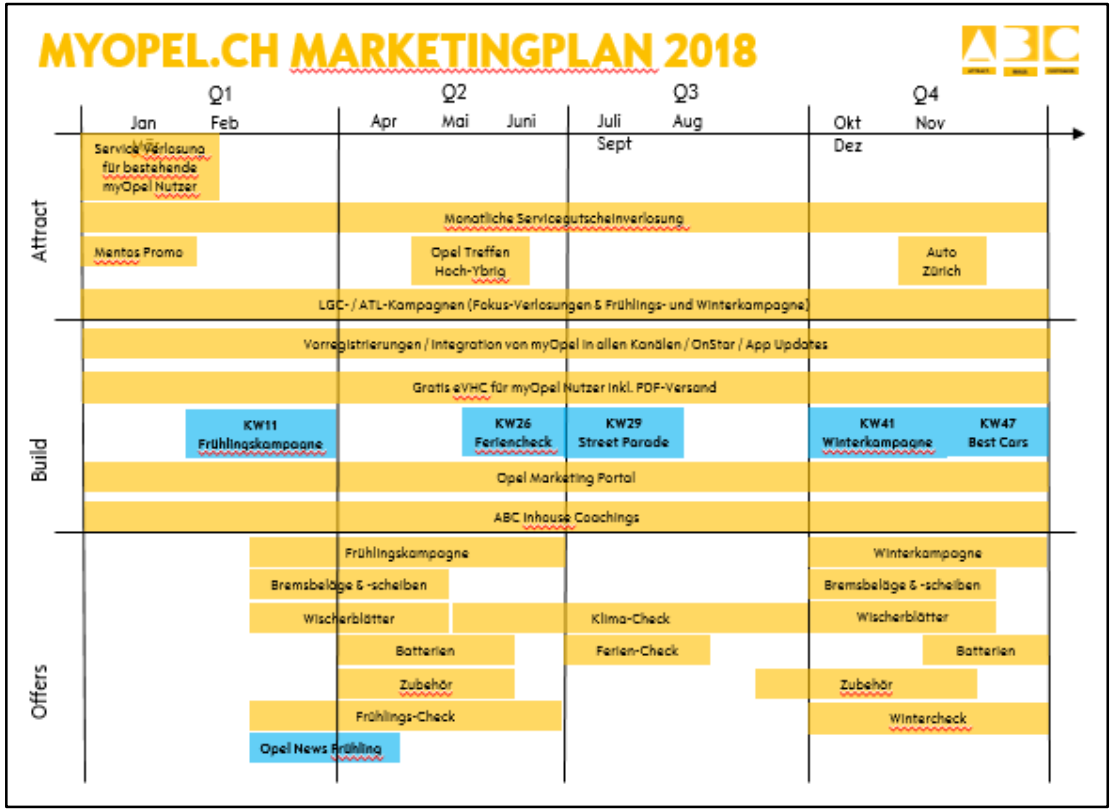
OSP Sales Productmix				
26'763	**Total**	Continental	Semperit	Bridgestone
Total	**26'763**	**13'060**	**12'543**	**1'160**
Stahl	**9'974**	5'567	3'875	532
Design	**4'065**	1'856	2'209	0
Alu	**12'724**	5'637	6'459	628

- Steigerung von 19 % gegenüber 2016/2017
- Teilnahme von 199 Opel Partner an dem WKR - Programm

ZIELE 2018

MARKETING

MARKETINGPLAN 2018



AKTIONEN H1 2018

SELL IN:

- **Salon Promo 2018**
  - Zeitraum: 05.03. – 19.03.2018
  - Konditionen: 10% Rabatt auf OSP Netto (ohne Ziel)
  - Produkte: Öl, Frostschutz, Scheibenreiniger, Bremsflüssigkeit

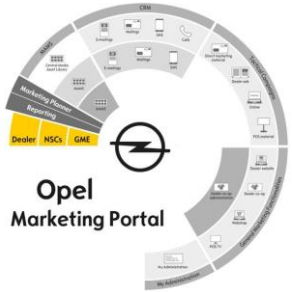
SELL OUT:

- **Bremsen / Frühlingskampagne**
  - Zeitraum: 01.03. – 18.05.2018
  - Konditionen: 10% Rabatt für alle Opel Fahrer / 20% Rabatt für myOpel
- **Wischerblätter / Frühlingskampagne**
  - Zeitraum: 01.03. – 18.05.2018
  - Konditionen: 10% Rabatt für alle Opel Fahrer / 20% Rabatt für myOpel
- **Zubehör / Frühlingskampagne**
  - Zeitraum: 02.04. – 15.06.2018
  - Konditionen: 10% Rabatt für alle Opel Fahrer / 20% Rabatt für myOpel
- **Batterien / Frühlingskampagne**
  - Zeitraum: 02.04. – 15.06.2018
  - Konditionen: 5% Rabatt für alle Opel Fahrer / 10% Rabatt für myOpel U
- **Klimateile / Frühlingskampagne**
  - Zeitraum: 01.05. – 13.07.2018
  - Konditionen: 10% Rabatt für alle Opel Fahrer / 20% Rabatt für myOpel

OMP – DIRECT MARKETING COCKPIT - LIVE

Erweiterung des Opel Marketing Portals

- Liveschaltung am Donnerstag, 15.02.2018



Neuigkeiten:

- Neue Darstellung
- Kontaktthemen
- Zweite Kontaktwelle
- Neue Kontaktmedien
- Mein Marketing Planer
- Meine KPI‘s

Informationen/Details:

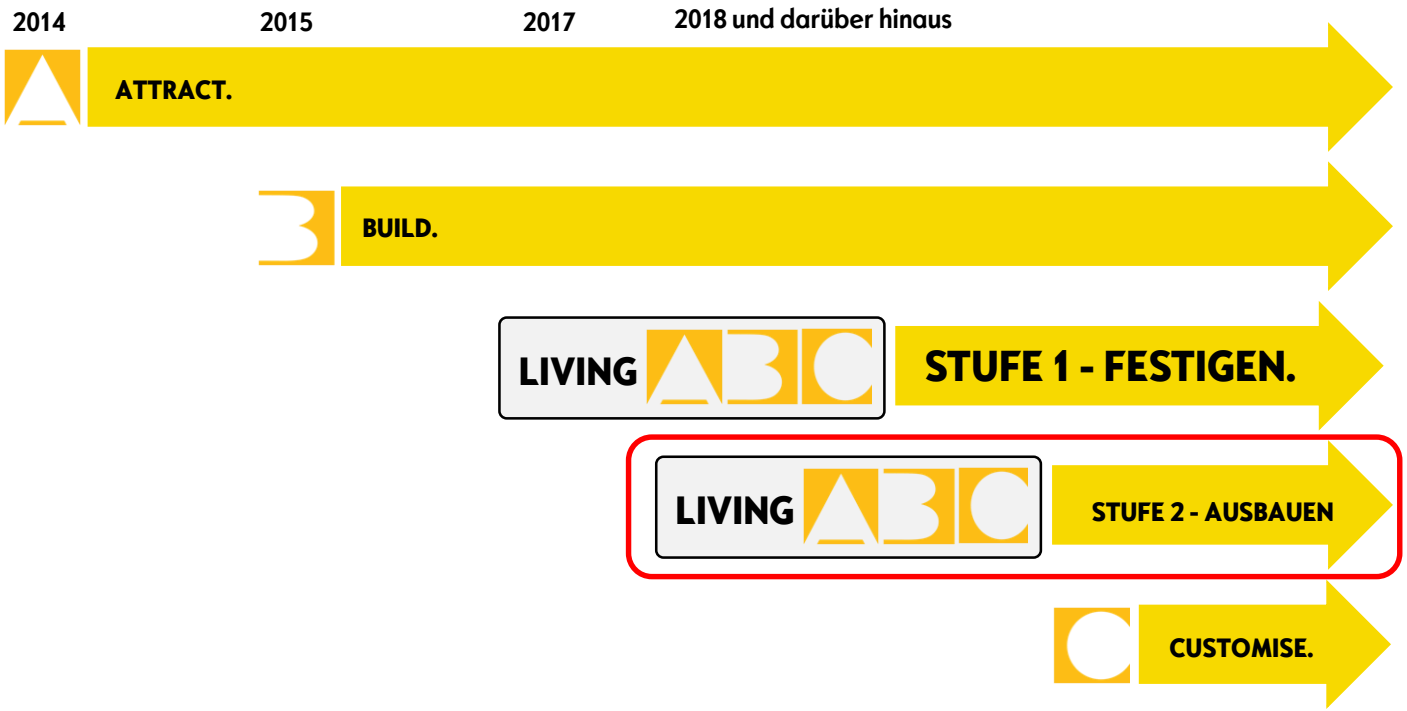
T&Z G/07-2018

Nächste Schritte:

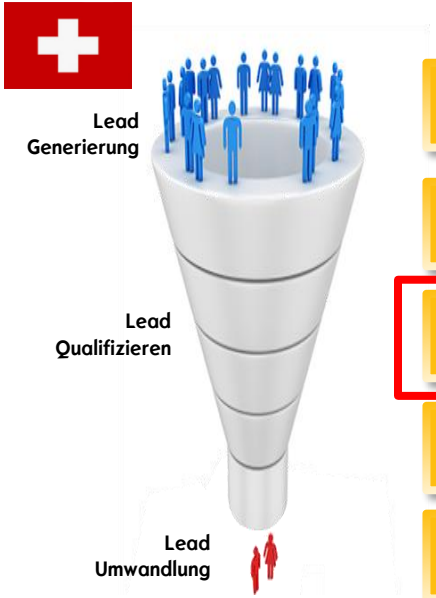
02.02.2018	15.02.2018	22.02.2018	01.03.2018
Kommunikation	Liveschaltung	Start Training / VCT	Living ABC – Inhouse Coachings

ABC COACHING INITIATIVE OPEL 2018

DIE ABC REISE GEHT WEITER.

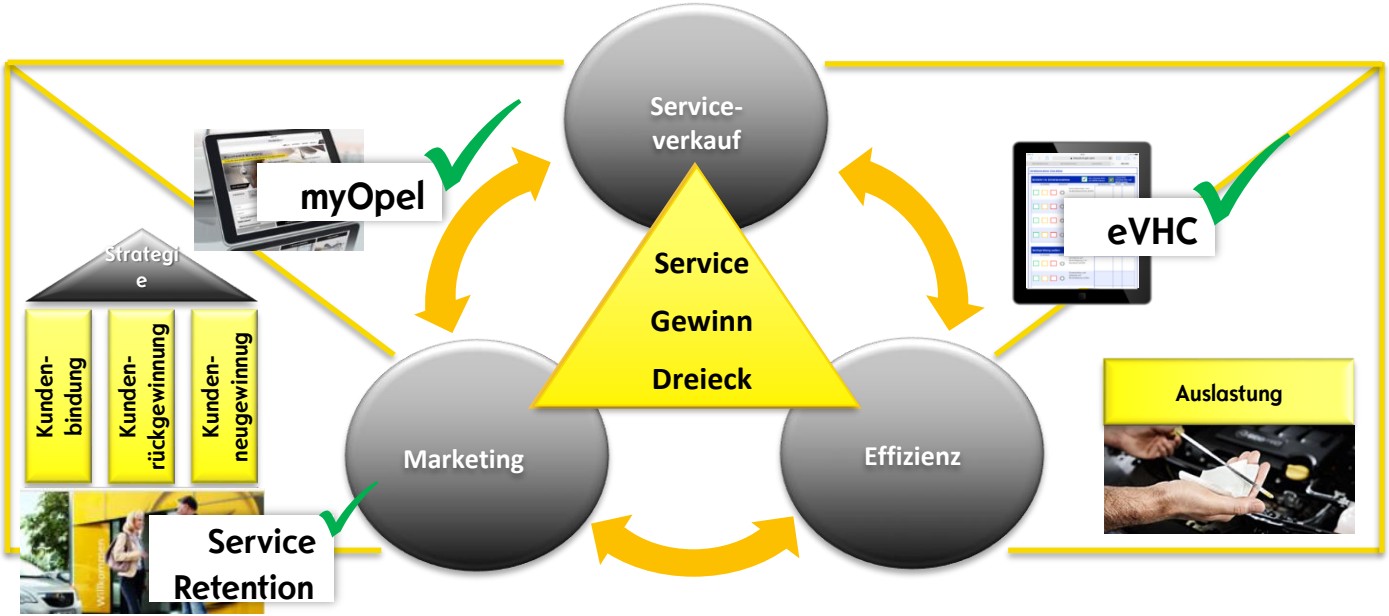


ERFOLGE – myOPEL.



	Q1 2017	Q4 2017
Anzahl der myOpel-Konten	27’000	37’700
myOpel-User, die in 2016 (Q1) / 2017 (Q4) eine Werkstattrechnung generiert haben	18’400	22’205
myOpel-Konten mit bevorzugtem Opel Partner VS. Gesamtanzahl myOpel-Konten	72%	80%
myOpel-Konten mit Opt-In VS. Gesamtanzahl myOpel-Konten	72%	76%
myOpel-Konten mit vorhandener VIN VS. Gesamtanzahl myOpel-Konten	88%	90%

ABC COACHING INITIATIVE OPEL SUISSE.



ABC COACHING INITIATIVE OPEL SUISSE 2018

- **Kosten des Coachings:**

  - **CHF 0.-**

    - <u>bei Erreichung folgender 3 Ziele</u>:

75% aller ab April 2018 und monatlich im OMP vorgeschlagenen inaktiven Kunden müssen via Print Mail oder E-Mail mit einem Angebot kontaktiert werden.

Couponing – 2 Aktionen pro Jahr per Print Mail

eVHC-Reminder - 1. Welle (E-Mail oder SMS) und 2. Welle (E-Mail, SMS oder Call)

    - **Bei Nichterreichung = Verrechnung von 50% = CHF 750.-**

FLEXCARE

FLEXCARE PREISVERGLEICH PREMIUM

Comfort	Name	P13					
	Duration in Years	3 Years					
	Milage/ Year (KM)	40'000 KM					
	Total Milage (KM)	120'000 KM					
Carline	Package	Fleet Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Retail Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Neuer Preis 2018 inkl. MwSt.	Differenz
Adam	RSA & EW & AM	Fr. 2'149.00	-4.7%	Fr. 2'149.00	-4.7%	Fr. 2'049.00	-Fr. 100.00
Astra K	RSA & EW & AM	Fr. 2'349.00	-2.1%	Fr. 2'349.00	-2.1%	Fr. 2'299.00	-Fr. 50.00
Cascada	RSA & EW & AM	Fr. 2'549.00	2.0%	Fr. 2'549.00	2.0%	Fr. 2'599.00	Fr. 50.00
Combo	RSA & EW & AM	Fr. 2'249.00	2.2%	Fr. 2'249.00	2.2%	Fr. 2'299.00	Fr. 50.00
Corsa E	RSA & EW & AM	Fr. 1'999.00	-2.5%	Fr. 1'999.00	-2.5%	Fr. 1'949.00	-Fr. 50.00
Crossland X	RSA & EW & AM	Fr. 2'149.00	-4.7%	Fr. 2'149.00	-4.7%	Fr. 2'049.00	-Fr. 100.00
Grandland X	RSA & EW & AM	Fr. 2'399.00	-6.3%	Fr. 2'399.00	-6.3%	Fr. 2'249.00	-Fr. 150.00
Insignia	RSA & EW & AM	Fr. 2'699.00	-5.6%	Fr. 2'649.00	-3.8%	Fr. 2'549.00	-Fr. 100.00
Karl	RSA & EW & AM	Fr. 1'899.00	23.7%	Fr. 1'899.00	23.7%	Fr. 2'349.00	Fr. 450.00
Mokka	RSA & EW & AM	Fr. 2'399.00	-10.4%	Fr. 2'399.00	-10.4%	Fr. 2'149.00	-Fr. 250.00
Movano	RSA & EW & AM	Fr. 2'449.00	0.0%	Fr. 2'449.00	0.0%	Fr. 2'449.00	Fr. 0.00
Zafira	RSA & EW & AM	Fr. 2'599.00	-1.9%	Fr. 2'599.00	-1.9%	Fr. 2'549.00	-Fr. 50.00

FLEXCARE PREISVERGLEICH COMFORT

P14					
4 Years					
40'000 KM					
160'000 KM					
Fleet Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Neuer Preis 2018 inkl. MwSt.	Differenz
Fr. 2'899.00	-1.7%	Fr. 2'899.00	-1.7%	Fr. 2'849.00	-Fr. 50.00
Fr. 3'249.00	1.5%	Fr. 3'249.00	1.5%	Fr. 3'299.00	Fr. 50.00
Fr. 4'649.00	-20.4%	Fr. 3'549.00	4.2%	Fr. 3'699.00	Fr. 150.00
Fr. 4'499.00	-24.4%	Fr. 3'349.00	1.5%	Fr. 3'399.00	Fr. 50.00
Fr. 3'499.00	-22.9%	Fr. 2'749.00	-1.8%	Fr. 2'699.00	-Fr. 50.00
Fr. 4'999.00	-33.0%	Fr. 3'349.00	0.0%	Fr. 3'349.00	Fr. 0.00
Fr. 5'549.00	-31.5%	Fr. 3'479.00	9.2%	Fr. 3'799.00	Fr. 320.00
Fr. 4'949.00	-23.2%	Fr. 3'699.00	2.7%	Fr. 3'799.00	Fr. 100.00
Fr. 3'399.00	-2.9%	Fr. 2'749.00	20.0%	Fr. 3'299.00	Fr. 550.00
Fr. 4'249.00	-25.9%	Fr. 3'349.00	-6.0%	Fr. 3'149.00	-Fr. 200.00
Fr. 4'699.00	-14.9%	Fr. 3'699.00	8.1%	Fr. 3'999.00	Fr. 300.00
Fr. 4'749.00	-23.2%	Fr. 3'649.00	0.0%	Fr. 3'649.00	Fr. 0.00

FLEXCARE PREISVERGLEICH BASIS

Basic	Name	P10					
	Duration in Years	3 Years					
	Milage/ Year (KM)	30'000 KM					
	Total Milage (KM)	90'000 KM					
Carline	Package	Fleet Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Retail Preis vor Neuberechnung inkl. MwSt.	Diff % Aktuell neu	Neuer Preis 2018 inkl. MwSt.	Differenz
Adam	RSA & EW	Fr. 219.00	13.7%	Fr. 189.00	31.7%	Fr. 249.00	Fr. 60.00
Ampera	RSA & EW	Fr. 699.00	10.0%	Fr. 649.00	18.5%	Fr. 769.00	Fr. 120.00
Astra K	RSA & EW	Fr. 279.00	14.3%	Fr. 249.00	28.1%	Fr. 319.00	Fr. 70.00
Cascada	RSA & EW	Fr. 379.00	7.9%	Fr. 329.00	24.3%	Fr. 409.00	Fr. 80.00
Combo	RSA & EW	Fr. 259.00	23.2%	Fr. 249.00	28.1%	Fr. 319.00	Fr. 70.00
Corsa E	RSA & EW	Fr. 219.00	13.7%	Fr. 189.00	31.7%	Fr. 249.00	Fr. 60.00
Crossland X	RSA & EW	Fr. 259.00	23.2%	Fr. 249.00	28.1%	Fr. 319.00	Fr. 70.00
Grandland X	RSA & EW	Fr. 329.00	12.2%	Fr. 319.00	15.7%	Fr. 369.00	Fr. 50.00
Insignia	RSA & EW	Fr. 399.00	2.5%	Fr. 329.00	24.3%	Fr. 409.00	Fr. 80.00
Karl	RSA & EW	Fr. 219.00	13.7%	Fr. 189.00	31.7%	Fr. 249.00	Fr. 60.00
Mokka	RSA & EW	Fr. 259.00	23.2%	Fr. 249.00	28.1%	Fr. 319.00	Fr. 70.00
Movano	RSA & EW	Fr. 389.00	12.9%	Fr. 349.00	25.8%	Fr. 439.00	Fr. 90.00
Zafira	RSA & EW	Fr. 379.00	7.9%	Fr. 329.00	24.3%	Fr. 409.00	Fr. 80.00

ZUBEHÖR

ZUBEHÖR NEW GRANDLAND X GLX177

Menge Fahrzeuge	Teile Nr.	Bezeichnung	UVP inkl. MWST CHF	OSP Netto exkl. MWST CHF	Sonder-Rabatt %
160	95 599 864	Laderaumschale	113.94	80.18	20%
160	95 599 861	Fussmatten Velours	129.06	75.29	20%

ZUBEHÖR INSIGNIA GSI GRAND SPORT

Menge Fahrzeuge	Teile Nr.	Bezeichnung	UVP inkl. MWST CHF	OSP Netto exkl. MWST CHF	Sonder-Rabatt %
30	39 029 048	Laderaumschale	143.80	101.46	20%
30	13 488 369	Fussmatten Velours	94.40	55.22	20%

ZUBEHÖR INSIGNIA GSI SPORTS TOURER

Menge Fahrzeuge	Teile Nr.	Bezeichnung	UVP inkl. MWST CHF	OSP Netto exkl. MWST CHF	Sonder-Rabatt %
50	39 029 049	Laderaumschale	143.80	101.46	20%
50	13 488 369	Fussmatten Velours	94.40	55.22	20%

CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

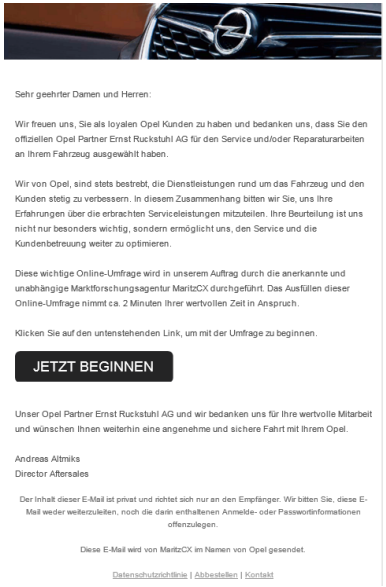
AGENDA CUSTOMER EXPERIENCE

1. SSS Kundenzufriedenheitsumfrage
2. PSS Response Rate

CSI SSS KUNDENZUFRIEDENHEITSUMFRAGE

Neu seit Januar 2018!

- eventbasiert
- Einladungsschreiben erfolgt via E-Mail
- höhere Kontaktquantität
- steigende Rücklaufquote



Sehr geehrter Damen und Herren:

Wir freuen uns, Sie als loyalen Opel Kunden zu haben und bedanken uns, dass Sie den offiziellen Opel Partner Ernst Ruckstuhl AG für den Service und/oder Reparaturarbeiten an Ihrem Fahrzeug ausgewählt haben.

Wir von Opel, sind stets bestrebt, die Dienstleistungen rund um das Fahrzeug und den Kunden stetig zu verbessern. In diesem Zusammenhang bitten wir Sie, uns Ihre Erfahrungen über die erbrachten Serviceleistungen mitzuteilen. Ihre Beurteilung ist uns nicht nur besonders wichtig, sondern ermöglicht uns, den Service und die Kundenbetreuung weiter zu optimieren.

Diese wichtige Online-Umfrage wird in unserem Auftrag durch die anerkannte und unabhängige Marktforschungsagentur MaritzCX durchgeführt. Das Ausfüllen dieser Online-Umfrage nimmt ca. 2 Minuten Ihrer wertvollen Zeit in Anspruch.

Klicken Sie auf den untenstehenden Link, um mit der Umfrage zu beginnen.

JETZT BEGINNEN

Unser Opel Partner Ernst Ruckstuhl AG und wir bedanken uns für Ihre wertvolle Mitarbeit und wünschen Ihnen weiterhin eine angenehme und sichere Fahrt mit Ihrem Opel.

Andreas Altmiks
Director Aftersales

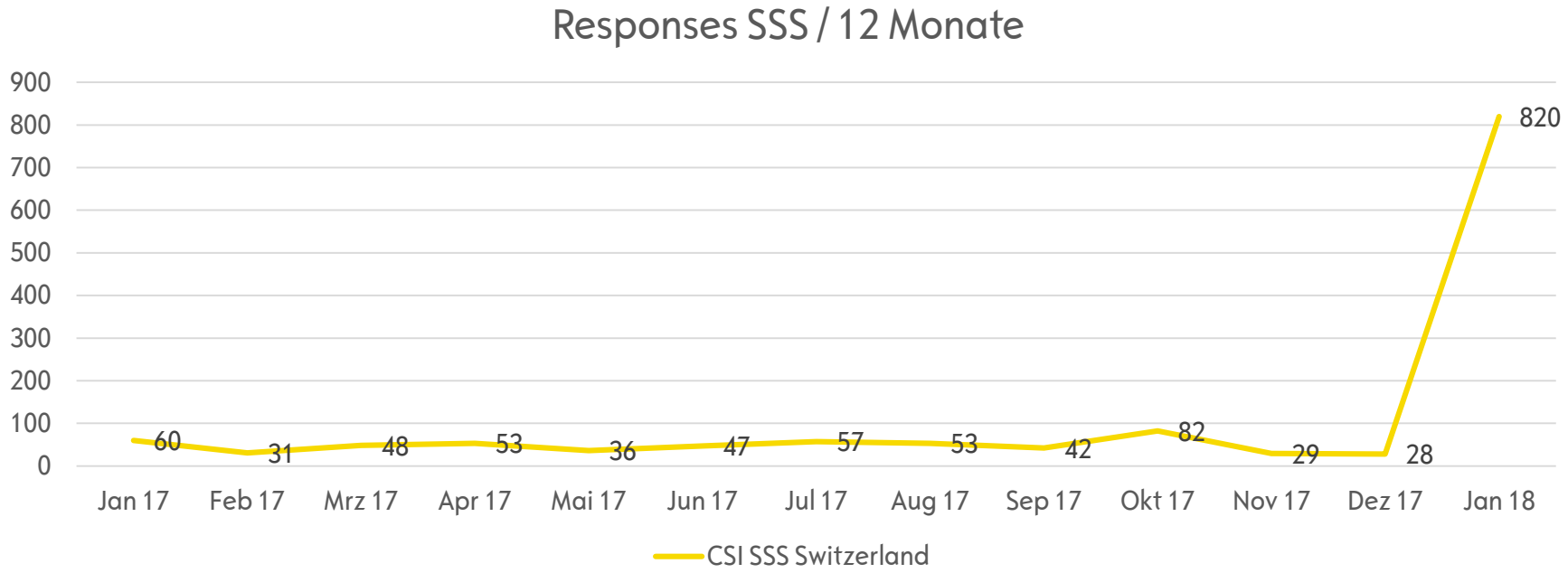
Der Inhalt dieser E-Mail ist privat und richtet sich nur an den Empfänger. Wir bitten Sie, diese E-Mail weder weiterzuleiten, noch die darin enthaltenen Anmelde- oder Passwortinformationen offenzulegen.

Diese E-Mail wird von MaritzCX im Namen von Opel gesendet.

Datenschutzrichtlinie | Abbestellen | Kontakt

Gestaltung einer repräsentative Kundenzufriedenheitsumfrage!

CSI SSS KUNDENZUFRIEDENHEITSUMFRAGE



5. RESPONSE RATE PSS

Monat 2017	Total Sent	Sent by Pos	Sent by Email	Total Responses	Response Rate %	Returns Postal	Returns Postal %	Returns Email	Returns Email %
Jan. 18	480	370	110	36	7.5	0	0	36	32.7
Dez. 17	348	246	102	97	27.9	46	18.7	51	50
Nov. 17	483	361	122	120	24.8	72	19.9	48	39.3
Okt. 17	533	464	69	114	21.4	91	19.6	23	33.3
Sep. 17	424	375	49	95	22.4	76	20.3	19	38.8

Bulletin CX2017-05

Um die Responserate zu fördern, muss die E-Mailadresse des Retail Kunden beim Abmelden der Fahrzeuge hinterlegt werden.

VIELEN DANK!

VCT SCHULUNGEN RAYTHEON

22. Februar 2017

ANPASSUNG JAHRESPAUSCHALE SCHULUNG

Weshalb werden die Preise für die Schulungen angepasst?

- Seit 2005 sind die Jahrespauschalen unverändert
- Neue, aufwändige Module wie «MyTV» wurden erfolgreich eingeführt um einen noch besseren Schulungseffekt zu erzielen.
- Kosten im Vergleich zu Mitbewerbern immer noch moderat (Ford 300, PSA 300-350, VW 450/Tag ohne Pauschale)

Art der Schulung	**Bisher**	**Neue Tarife (ab dem 1. März 2018)**
Trainer basiertes Training (IBT)	280CHF/Tag	280CHF/Tag (unverändert)
Jahrespauschale	250CHF/ auszubildende Person für WBT/VCT/RVT	275CHF/auszubildende Person für WBT, VSL, Video, MySA, MyGBB, MyOnStar
Virtuelle Klasse (VCT)	**40CHF/Stunde**	**40CHF/Stunde**

OPEL FINANCIAL SERVICES

Agenda

- Geschäfts-Update
- Konditionen Q1 2018
- laufende Aktivitäten

Anfragen Januar 2018 vs. 2017

	2018	2017	Diff.
Alle Leasing & Finanzierungen	839	831	+ 8 / 1 %
- davon Neuwagen Opel	504	518	- 14 / 2,7%
- davon Occasionen	312	284	- 18 / 6,3%

Quelle: Anfragenstatistik

Gekaufte Verträge Januar 2018 vs. 2017

	2018	2017	Diff.
Alle Leasing & Finanzierungen	423	504	- 81
- davon Neuwagen Opel			
- davon Occasionen			

Quelle: Inventory list

Penetration 2017 vs. 2016 (Kumulativ)

	YTD-16	YTD-17
Total Penetration on O/V registrations (%)	26.6%	**36.3%**
***of which Retail Penetration* (%)**	*32.0%*	***42.3%***
***of which Fleet/Direct Penetration* (%)**	*15.3%*	***23.3%***

Penetration nach Carline 2017 vs. 2016 (Kumulativ)

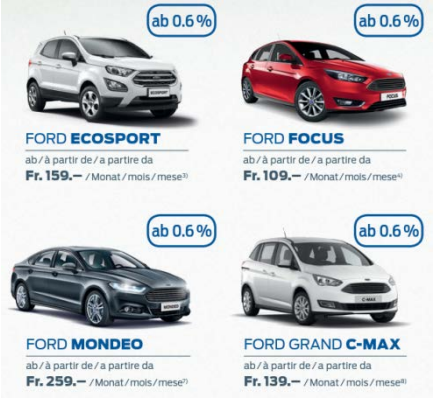
Channels: RT / B2B und OPP	OFS Pen
Model	
Adam 13	68.27%
Ampera-e 17	16.16%
Astra Lim	56.32%
Astra ST	
Cascada 13	64.29%
Combo 12	48.43%
Corsa 15	53.87%
Crossland X 17	49.72%
Insignia 18	60.82%
Karl/Viva 16	57.85%
Mokka 12	56.27%
Zafira 10	66.03%
Total	58.62%

OPEL FINANCIAL SERVICES

Kampagnen-Zinssätze Q1/2018

		Neuwagen PW	Neuwagen NFZ	Occasion	ex. Demos	Remarketing	Neuwagen mit Lagerprämie	Lieferabkommen	Flottenmatrix	NF Matrix	B2B
Leasing	Opel exl. Ampera	0%	2,5%	5,24%*	4,9%	4,9%	4,9%	5,24%*	5,24%*	5,24%*	0%
	Laufzeiten	12-48 Mt	12-48 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt	12-48 Mt.
	Kommssion	0.50%	0.50%	1.25%*	0.80%	0.80%	0.80%	1.25%*	1.25%*	1.25%*	0.50%
	Alle Marken	5,24%*	5,24%*	5,24%*							
	Laufzeiten	13-60 Mt	13-60 Mt	13-60 Mt							
	Kommssion	1.25%*	1.25%*	1.25%*							

Finanzierung	Alle Marken	8.75%	8.75%	8.75%
	Laufzeiten	13-48 Mt	13-48 Mt	13-48 Mt
	Kommssion	1.25%	1.25%	1.25%



* 4.99% excl. Prov.

Kampagnen-Versicherung Q1/2018

Versicherungen

- Leasingratenversicherung (LRV)
  - Je Abschluss CHF 100.- Provision
  - 5,1 % der Rate = LRV Deckung
  - Sehr einfache Abwicklung -> 1 Klick

- Autoversicherung
  - Autoversicherung auch ohne Leasing möglich!
  - Kundenbindungsinstrument
  - Handel bestätigt attraktive Prämien

Beispiele:	GMAC Plus Kasko mit Insassen	GMAC Plus Kasko ohne Insassen
Standardprovision	200.00 CHF	170,00 CHF

Projects

- **Auto-Salon Sonderzins**

  5,24% -> 4,74% / Prov. 1,25%

  4,99% -> 4,49% / excl. Prov.

- **Remarketing: Laufende Einrichtung der Lagerlininen**

- **D100**

- **Parts Finanzierung**

- **Sonderzinssatz für Opel-Occasionen**

Danke für Ihre Aufmerksamkeit