



28.06.2001 - 10:37 Uhr

Jahresmedienkonferenz TCS Betzholz: Ansprache von Josef Andres, Generaldirektor TCS

Betzholz (ots) -

(Es gilt das gesprochene Wort)

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich freue mich, Sie zur Jahresmedienkonferenz des TCS begrüßen zu dürfen.

Etwas über drei Monate als Generaldirektor des TCS im Amt, bietet sich mir die Gelegenheit, Ihnen an der heutigen Jahresmedienkonferenz des TCS einen Rückblick auf die ersten hundert Tage meiner Amtszeit zu bieten.

Es erfüllt mich mit Stolz und Freude, Ihnen mitteilen zu dürfen, dass sich das Jahr 2001 gut angelassen hat.

Wir sind auf Wachstumskurs: So brachten uns die Frühjahrsmailings einen Zuwachs von 17 300 Mitgliedern. ASSISTA konnte im Verkehrsrechtsschutz den Abschluss von über 6 400 Verträgen verbuchen. Auch beim ETI-Schutzbrief (+ 3 760) und Auto tcs legten wir zu.

Bei Reisen tcs zeigt die Umsatzkurve kräftig nach oben. Mit Stand Ende Mai wurde im Vergleich zum Vorjahr ein Umsatzplus von 4,5 Millionen erwirtschaftet. Dies sind erfreuliche Fakten.

Was die wirtschaftlichen Kennziffern des Geschäftsjahres 2000 betrifft, wird Ihnen unser Finanzdirektor Peter Meyer gleich anschliessend Detailinformationen liefern. Soviel sei verraten wir haben ein gutes Jahr hinter uns: Der Gewinn beläuft sich auf 2,6 Mio. Franken. Bei der Gruppenrechnung (TCS inklusive Tochtergesellschaften) wurde ein Gewinn von 6,5 Mio. Franken ausgewiesen)

Mit einigem Stolz kann ich Ihnen mitteilen, dass der TCS mit seinen Dienstleistungen im Mobilitätsmarkt Schweiz gut positioniert ist. Dass wir im Jahr 2000 Wachstum generiert haben und sich auch das Jahr 2001 gut angelassen hat, ist auf unsere kontinuierlichen Anstrengungen zurückzuführen, unseren Mitgliedern qualitativ hochstehende, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte anzubieten.

Mit unserem ASSISTA-Verkehrsrechtsschutz beispielsweise bieten wir ein überzeugendes Leistungspaket an, das auf eine sehr gute Nachfrage stösst.

Gute Resonanz findet nach wie vor der familienfreundliche ETI-Schutzbrief, der alle im gleichen Haushalt lebenden Personen abdeckt. Nicht nur die darin enthaltene Reiseannullierungskosten-Versicherung, sondern der umfassende Schutz, den wir dem ETI-Besitzer z.B. bei Krankheit, Unfall oder einer Fahrzeugpanne anbieten, sind überzeugende Verkaufsargumente. Das

Resultat: Im vergangenen Jahr wurden weit über 720 000 Schutzbriefe abgesetzt.

Erfolg lässt sich nicht einfach nur in Zahlen ausdrücken. Er ist ein Verdienst derjenigen, die sich hinter den Kulissen - rund um die Uhr - für unsere Mitglieder einsetzen.

Was wäre ein Schutzbrief ohne zuverlässige Alarmzentrale! Nur ein Mitglied, das sich bei einem Hilferuf beim TCS in guter Obhut weiss, fühlt sich bei seinem CLUB geborgen.

Dies ist die Stärke des TCS, seine Trumpfkarte gegenüber der Konkurrenz, welche die Gewinnmaximierung im Lichte des Shareholder-Value aufs Revers geheftet hat.

Nun, hier ist nicht der Moment, um mich im Erfolg zu sonnen oder gar in Selbstzufriedenheit zu fallen. Im Bestreben unsere Kernkompetenz Hilfeleistung weiter auszubauen, haben wir die Auslandhilfe und die Patrouille TCS zur Division Assistance zusammengefasst. Deren Leitung wurde am 5. Juni, also vor etwas über drei Wochen, Beat Flückiger anvertraut. Er hat den langjährigen Leiter der Patrouille, Rudolf Kienast, abgelöst. Dieser hat aus der Patrouille TCS eine europaweit für ihre Effizienz bekannte Pannenhilfeorganisation geformt.

Bei der Bildung der neuen Division Assistance gingen wir von der Überlegung aus, auf dem Gebiet der Hilfeleistungen Synergien zu nutzen. Wir sind auf dem richtigen Weg, wie uns erste Reaktionen zeigen. Unser Ziel ist es, unseren Mitgliedern schweizweit, europaweit und weltweit einen noch besseren Service zu bieten.

Um den Faden weiter zu spinnen. Auch auf anderen Gebieten prüfen wir die Bündelung von Kräften, innerhalb der Zentralverwaltung sowie in unseren Geschäftsstellen. Konkret: Dieses Jahr haben wir uns zum Ziel gesetzt, unsere im vergangenen Jahr entwickelte Strategie umzusetzen.

Unsere wichtigsten Zielsetzungen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Fokussierung auf unsere "echten" Kernkompetenzen
- Schaffung der personellen Ressourcen zu deren erfolgreichen Umsetzung
- Sicherstellung der Steuerungsinstrumente zur Zielerreichung
- Sicherstellung einer dauerhaften Kundenbindung.

Letztere beinhaltet den Aufbau des CRM (Customer Relationship Management). Als eine der Massnahmen zur Verbesserung der Kundenbindung wird das Profil unseres grossen Adressenstamms verbessert, um verstärkt auf die individuellen Bedürfnisse unserer Mitglieder eingehen zu können. Weiter ist die Einbindung des Marketings sowie unseres neuen Internetportals (Stichwort E-Commerce) in die CRM-Aktivitäten geplant.

Wie sie sehen, befinden wir uns in einer Umbruchphase. Organisatorische Massnahmen fruchten allerdings nichts, wenn wir nicht über das entsprechende Humankapital verfügen. Aus diesem Grund haben wir dieses Jahr den Aufbau einer erweiterten Abteilung Ressources Humaines an die Hand genommen. Deren Leitung wurde Amadé Koller, Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung, anvertraut.

Geschäftsstellen

Unsere rund 40 TCS-Geschäftsstellen werden auch in der neuen CRM-Strategie eine wichtige Stellung einnehmen. Wir werden alles

daran setzen, um zukünftig die Synergien unter den verschiedenen Kanälen zum Kunden/Mitglied optimal zu nutzen. Wichtig ist, dass die Kunden/Mitglieder mit ihren Wünschen und Bedürfnissen einfach und ohne Verzögerung zu uns gelangen können und von uns sodann kompetent und schnell bedient werden.

Warum soll sich ein Kunde/Mitglied nicht auf unserer interessanten Web-Site "einloggen", Informationen abrufen, um dann für einen konkreten Abschluss die nächste TCS-Geschäftsstelle aufzusuchen?

Auch unsere Camping- und Hotel-Bereiche befinden sich wieder im Aufschwung. Als grösster Camping-Betreiber in der Schweiz erbringen wir hier ebenfalls eine geschätzte Dienstleistung für mobile Menschen. Laufend wird in unsere Campingplätze investiert, damit sich unsere Kunden wohlfühlen. Motivierte Platzverwalter schaffen die freundliche Atmosphäre, die es braucht, damit unsere Gäste wiederkommen.

Auch unsere beiden Hotelbetriebe haben vom Aufschwung des Tourismus profitiert. Die Zunahme der Übernachtungen liegt mit 5,9 % leicht über dem Schweizer Durchschnitt.

Schluss

- Der TCS ist und bleibt die "Service-Organisation für den mobilen Menschen". Hier haben wir unsere Kernkompetenzen und hier geniessen wir auch das grosse Vertrauen unserer beinahe 1,4 Mio. Mitglieder.
- Der mit Abstand grösste Club in der Schweiz setzt auch nach wie vor auf die "Unabhängigkeit" und den "Schutz des Konsumenten".
- Nicht das "Shareholder-Value" prägt unser Denken und Handeln, sondern das Schaffen von echten, auch geldwerten Mehrwerten/Vorteilen für unsere Mitglieder.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontakt:

Stephan Müller, Mediensprecher TCS, Tel. +41 79 302 16 36.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100000091/100008657> abgerufen werden.