

Für alle, die voran fahren!

Die neuen McDonald's Fleet Services

Das Fleet Paket – Der Fleet Service von McDonald's Deutschland, Inc.

HINTERGRUND:

Ende 2012 wurde der Etat zur Vergabe der Leasing-Verträge für die aktuell rund 470 Firmenfahrzeuge des Fleet Service von McDonald's Deutschland Inc. neu ausgeschrieben. In einem aufwändigen Auswahlprozess konnte sich am Ende ein Leasing-Geber durchsetzen. Seit August 2013 stehen den Nutzern zusätzlich zu den bisherigen Leistungen viele neue Services zur Verfügung, die laut den Projektverantwortlichen bei McDonald's „weit über das marktübliche Maß hinausgehen“.

AUFGABE FÜR DIE AGENTUR:

Entwicklung einer Strategie zur Kommunikation der Hintergründe der Etat-Neuvergabe und der daraus resultierenden Veränderungen

für die Betroffenen bei McDonald's. Umsetzung des vom Kunden freigegebenen Kreativkonzeptes sowie Versand und Implementierung der Kommunikationsmaßnahmen an die definierten Zielgruppen im vorgegebenen Projektzeitraum.

HERAUSFORDERUNG:

Das Thema wurde als sehr emotional und sensibel eingestuft. Bei vielen Nutzern des Fleet Service bestand die Befürchtung, durch einen Anbieterwechsel und neue Verträge könnten sich die Bedingungen verschlechtern. Zu Beginn der Strategie-Entwicklung stand das Ergebnis der Verhandlungen noch nicht fest. Die Umsetzung der Kommunikation musste nach Abschluss der Vertragsverhandlungen in einem sehr kurzen Zeitraum erfolgen.

KOMMUNIKATIONSZIEL:

Alle Nutzer des Fleet Service von McDonald's Deutschland Inc. sollten über den neuen Vertrag informiert werden. Die Kommunikation sollte durch ihre besonders transparente und offene Gestaltung die negative Erwartungshaltung der Nutzer aus der Welt schaffen. Aufkommende Fragen sollten bereits im Vorfeld beantwortet werden. Dabei sollten die drei in der Konzept-Strategie identifizierten und definierten Zielgruppen der Nutzer, VIP-Nutzer sowie an den Prozessen des Fleet Service beteiligte Verwaltungsmitarbeiter und Assistentinnen (Multiplikatoren) passend zu ihrer jeweiligen Position und Funktion individuell und persönlich angesprochen werden.



PROJEKTDDETAILS

KUNDE:

McDonald's Deutschland Inc.,
Zweigniederlassung München

PROJEKLEITUNG KUNDE:

Yvonne Prang, Senior Department Head
Human Resources Compensation, Benefits
& People Systems
Sebastian Dengler, Specialist, Compensation
& Benefits, Fleet Management

PROJEKTZEITRAUM:

Juni – August 2013

AGENTUR-LEAD

Simone Schmitt-Schillig
Hannah Unglaub

GRAFIK-LEAD

Gabriele Feld

TEXT:

Birte Rolff

Die kreative Umsetzung

Das bei den McDonald's Mitarbeitern bereits als Wiedererkennungsmerkmal für C&B-Themen etablierte McDonald's Paket in Form einer McDonald's Tüte wurde auch für die Fleet-Service-Kommunikation genutzt. Die Tüte wurde thematisch inszeniert: Das Key Visual zeigt, wie das Fleet Paket in das (Dienst-)Auto hineingereicht wird. Der Kampagnen-Claim „Für alle, die voran fahren“ formuliert die positive emotionale Botschaft der Kommunikation und spricht die Zielgruppe der Nutzer in ihrer Funktion und Rolle als Führungspersönlichkeiten und die der Unterstützer als Prozessverantwortliche an.



Die Realisation

Die Kommunikationsmittel wurden im Juli und August 2013 entsprechend der zuvor ausgearbeiteten Kommunikationsstrategie und im Design des freigegebenen Bildkonzepts entwickelt, produziert und zielgruppengerecht realisiert. Die Schwerpunkte lagen auf der offenen Information über den Prozess, der zur Wahl des neuen Anbieters führte sowie der Bekanntmachung der sehr guten neuen Vertragskonditionen (Transparenz und Aufklärung).

Bereits vor Roll-Out der Kampagne wurden die wichtigsten Stakeholder und Prozessbeteiligten sowie die oberen Führungskräfte individuell per E-Mail über den Stand der Vertragsverhandlungen und den Abschluss des neuen Vertrags informiert. Für Mitglieder des Vorstands wurde zusätzlich eine Präsentation ausgearbeitet, welche den Führungskräften bereits im Vorfeld einen detaillierten Einblick in den Ablauf der Ausschreibung, die erzielten Ergebnisse und das weitere Vorgehen bot.

Alle rund 470 Nutzer von Firmenfahrzeugen sowie die ca. 50 Assistentinnen und Mitarbeiter der Verwaltung erhielten Mitte August ihr individuelles Fleet Paket mit einer hochwertigen gedruckten Broschüre, einem individuellen Anschreiben und einer Eiskratzer-Parkscheibe als Give-Away – bedruckt mit den Kontakt-Informationen des persönlichen Ansprechpartners beim Leasing-Geber. Die 37 VIP-Nutzer sowie alle Multiplikatoren erhielten als „add-on“ zu der Broschüre einen Flyer mit Informationen zu zusätzlichen VIP-Services.



Der Ablauf der Kommunikation

1. Erste Vorab-Information der oberen Führungskräfte durch E-Mails und persönliche Gespräche
2. Vorstandspräsentation zu detailliertem Ablauf und Ergebnis der Vertrags-Verhandlungen sowie dem weiteren Vorgehen
3. Erstinformation der einzelnen Zielgruppen zum Inkrafttreten des neuen Vertrags per E-Mail
4. Versand bzw. interne Verteilung der personalisierten und individuell gepackten Fleet Pakete, dazu eine Service-Mappe des Leasing-Gebers und weitere Service-Unterlagen
5. Mehrere Präsentationen für die Assistentinnen und Verwaltungsmitarbeiter zu den neuen Services und dem Handling der Fleet Services ab August 2013

Unequity GmbH
www.unequity.com
info@unequity.com
www.facebook.com/Unequity
www.twitter.com/UnequityGmbH

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

