



Les sociétés de leasing incitent-elles leurs clients à passer à la voiture électrique comme elles le prétendent ?

Une enquête de Transport & Environment (T&E)

Novembre 2023

Retranscription des appels téléphoniques

1. Entretiens réalisés auprès des branches françaises des sociétés de leasing	3
1.1. ALD (07/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1	3
1.2. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2	12
1.3. ALD (12/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3	21
1.4. Alphabet - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1	34
1.5. Alphabet - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1	34
1.6. Alphabet - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2	34
1.7. Arval - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3	34
1.8. Arval (12/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2	34
1.9. Arval (15/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1	46
1.10. Athlon (06/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1	62
1.11. Athlon (15/09/23) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1	73
1.12. Athlon - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3	85
1.13. Leasys - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2	85
1.14. Leasys - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3	85
1.15. Leasys - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3	85
1.16. Mobilize Financial Services - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1	85
1.17. Mobilize (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1	85
1.18. Mobilize (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2	98
1.19. Volkswagen (06/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3	107
1.20. Volkswagen (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1	123
1.21. Volkswagen Financial Services (12/09/23) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2	129
2. Entretiens réalisés auprès des branches allemandes des sociétés de leasing	143
2.1. ALD (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1	143

2.2. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3	146
2.3. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2	150
2.4. Alphabet (05/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2	157
2.5. Alphabet (08/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1	161
2.6. Alphabet (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3	168
2.7. Arval (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1	172
2.8. Arval (08/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2	172
2.9. Arval (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3	175
2.10. Athlon (05/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2	179
2.11. Athlon (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3	182
2.12. Athlon - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2	189
2.13. Leasys (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1	189
2.14. Leasys (12/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3	194
2.15. Leasys (15/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3	197
2.16. Mobilize (14/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2	202
2.17. Mobilize (15/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2	204
2.18. Mobilize (15/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1	204
2.19. Volkswagen (08/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3	204
2.20. Volkswagen (12/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2	208
2.21. Volkswagen (15/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1	212

1. Entretien réalisé auprès des branches françaises des sociétés de leasing

1.1. ALD (07/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1

Société de leasing - Bonjour, vous avez eu ma collègue hier au téléphone mais rassurez-vous, elle m'a tout indiqué. Vous nous avez contacté pour une société de cigarettes électroniques qui avait besoin de 10 véhicules, plutôt des SUV ou berlines avec un contrat de 20 000 km / an sur 36 mois, qu'elle vous avait envoyé le lien de notre site pour que vous puissiez sélectionner des véhicules.

Société cliente - Exactement, j'ai passé du temps sur votre site hier justement. Comme j'ai expliqué à votre collègue, je suis courtière et j'ai été mandatée pour réaliser cette petite étude de marché mais je ne suis pas du tout spécialisée sur l'automobile donc même en consultant activement votre site, j'avais quand même un certain nombre de questions plus techniques à vous poser. J'ai aussi consulté mon client parce qu'il y avait typiquement des questions de budget qui n'avaient pas été adressées. J'ai compris que pour échanger plus en profondeur avec vous, il fallait qu'on clarifie ce point. Donc sur le budget, on a identifié une fourchette relativement large sur un loyer mensuel qui serait acceptable. Sur les marques, on a également travaillé mais pas spécialement sur les modèles et puis surtout, la vraie interrogation porte sur les types de motorisation. Ils ne sont pas du tout au clair sur ce qu'ils souhaitent. Ils sont donc très preneurs de vos connaissances techniques, financières, etc. sur ce qui existe aujourd'hui parce qu'il y a tellement de choix et votre site internet en est la preuve. Je crois qu'il y a une dizaine de motorisations différentes.

SL - D'accord. Au niveau de la motorisation, ils souhaitaient un diesel, une essence, une hybride, une électrique ?

SC - Justement, ils ne sont pas du tout arrêtés là-dessus. Dans l'ordre, sur les marques, ils aimeraient dans la mesure du possible partir sur une marque française type Peugeot ou Citroën par exemple. Sur le loyer, on est parti sur une fourchette entre 500 € et 700 €, grand maximum 800 € en loyer hors tout ce qui peut aller avec (assurances, etc.). Et après sur la motorisation, c'est toute la question : compte tenu de notre besoin, qu'est ce qui est le plus intéressant ? Vers quoi faudrait-il qu'on s'oriente ?

SL - Tout dépend de l'utilisation du véhicule et des moyens dont votre client dispose. Aujourd'hui, pour la TVS - Taxe sur les Véhicules de Sociétés - au niveau d'une entreprise, on conseille toujours des véhicules hybrides et électriques. Mais pour l'électrique, il faut qu'il y ait une possibilité de recharge du véhicule. Certaines entreprises peuvent, d'autres pas. Pour l'hybride, pareil, on propose du rechargeable et du non rechargeable. Donc tout va dépendre des commerciaux, s'ils font énormément de kilomètres et là l'hybride ne sera pas très intéressant parce que la partie essence va beaucoup prendre le relai et la partie recharge ne sera pas très efficace. Donc ça dépend de l'utilisation.

SC - Justement on a identifié ce besoin en termes de kilométrage. Sur l'année, on avait évalué grossièrement ce besoin à 20 000 km et donc sur des déplacements quotidiens compris entre 60 et 100 km maximum.

SL - D'accord. Alors en effet l'électrique pourrait remplir entièrement le besoin. Ont-ils la possibilité de les recharger les véhicules ?

SC - Alors justement, on avait beaucoup de questions là-dessus. Ils sont propriétaires de leurs locaux donc potentiellement en capacité d'installer des bornes de recharge dans leur parking, bornes qui n'existent pas aujourd'hui. C'est donc aussi l'interrogation, est-ce que vous avez des conseils, des partenaires ou des recommandations sur les infrastructures de recharge ?

SL - Alors là c'est un peu au-delà de nos compétences à nous, c'est le commercial qui pourra vous renseigner sur l'installation de bornes, etc. Mais au moins on sait que l'électrique est possible pour eux.

SC - Tout à fait. Alors quand vous dites électrique, vous incluez l'hybride ou vous faites quand même le distinguo entre l'électrique et l'hybride ?

SL - Là pour des trajets de ce kilométrage-là, on peut partir sur du 100 % électrique ou hybride rechargeable. Les deux peuvent être envisagés.

SC - D'accord, super. On s'interrogeait justement sur la pertinence et la faisabilité de ce choix-là donc c'est très bien. Y a t-il aujourd'hui des "incentives" financiers ou en termes de maintenance ? Qu'est ce qui est le plus intéressant en dehors du fait que ça peut répondre à notre besoin ? Des encouragements particuliers ?

SL - A ce jour, nous avons une offre commerciale qui commence aujourd'hui sur Volkswagen, donc pas vraiment sur une marque française. Donc je ne vais peut-être pas vous la proposer, elle porte sur les Polo et les Golf et en électrique on avait l'ID3, donc plutôt sur un véhicule petite berline et non sur un SUV. Autant rester sur Peugeot ou Citroën.

SC - Par curiosité, cette offre sur Volkswagen, elle était particulièrement intéressante sur du 100 % électrique ?

SL - Tout à fait, alors je n'ai pas encore le tarif pour tous les kilométrages mais pour l'ID3, plus gros qu'une citadine, petite berline, elle est indiquée sur 46 mois avec 10 000 km par an, à 457 € par mois. Dès qu'on met des marques en avant, des remises ont été négociées avec la marque et qui permettent d'avoir des prix plus intéressants. Mais on est sur Volkswagen, pas sur une marque française.

SC - D'accord, effectivement c'était une volonté de mon client de rester sur une marque française puisqu'il s'agit d'une société française qui en fait aussi son image de marque.

SL - Bien sûr. Là tout de suite, je pense du coup pour Peugeot, en petit SUV, à l'e-2008. On peut peut-être demander. Parce que là le but serait peut-être de vous envoyer des devis que vous ayez à présenter à votre client ?

SC - Absolument, c'est tout l'objectif. L'idée c'est que je sois sur le plan technique, sans être experte, d'expliquer pourquoi on exclut ou pas telle ou telle option. En l'occurrence, on est plutôt "inclusifs" puisqu'on peut considérer l'hybride et l'électrique. Et effectivement d'avoir des devis permettant de faire un comparatif pertinent.

SL - D'accord. Est-ce que vous savez si en termes de finition, ils sont plutôt sur de l'entrée, milieu ou haut de gamme ?

SC - Je pense plutôt milieu de gamme parce que ça reste un usage commercial donc on doit respecter un certain standing. Entrée de gamme c'est un peu moins confortable mais vu le budget, on n'est pas non plus sur du haut de gamme.

SL - Je vais aller vérifier le prix de la Peugeot e-2008, on vous fera un devis personnalisé mais je pense qu'elle pourrait rentrer dans le budget quand même. En 100% électrique. Et je vais regarder ce qu'on a également en hybride chez Peugeot.

SC - Avec à l'esprit pour les devis, même si on part sur de l'hybride ou électrique, le fait que j'aimerais avoir un référentiel essence ou diesel, pour avoir toutes les options possibles.

SL - Après le diesel, on a beaucoup de marques qui l'arrêtent.

SC - Très bien, d'autant plus en région parisienne où ça va être de plus en plus compliqué, mais essence du coup.

SL - Ok donc on va partir sur la Peugeot e-2008 en électrique et la Peugeot 2008 en essence, comme ça on aura un comparatif. Là, en 100% électrique, on sera autour des 717 €. Avec l'électrique, on est vraiment sur le plus cher en termes de budget.

SC - Ah oui ? De façon générale, en dehors de l'offre Volkswagen dont vous avez parlé, c'est significativement plus cher ?

SL - Oui, tout ce qui est hybride et électrique est toujours plus cher que l'essence.

SC - Ok et sur l'hybride, qu'on soit sur du rechargeable ou du non rechargeable, ça reste plus cher que l'essence ?

SL - Oui.

SC - Parce que, désolée pour mon ignorance, mais la différence concrètement entre le rechargeable et le non rechargeable, c'est qu'on ne roule pas à l'électrique sur du non rechargeable, c'est ça ?

SL - Non, en fait si vous voulez, le non rechargeable vous avez une batterie qui se recharge en roulant qui va être de très peu de kilomètres. Dès que vous allez faire de la ville, sur beaucoup de véhicules, c'est dès que vous êtes en dessous de 60km/h, c'est cette batterie qui permet de rouler donc on ne consomme pas du tout d'essence. Dès que la batterie est épuisée ou qu'on dépasse les 60 km/h, c'est la partie essence qui prend le relais. Du coup, pendant qu'on va rouler, la batterie va se recharger mais on fait vraiment peu de kilomètres avec la partie batterie alors que pour une hybride rechargeable, on va brancher le véhicule, recharger la batterie et on va pouvoir faire plus de kilomètres puisque la batterie est en général plus importante donc on va moins utiliser la partie essence. Pour vous donner un exemple concret, là j'ai eu des personnes qui étaient retraitées, qui faisaient beaucoup de ville mais qui partaient aussi en vacances et qui ne voulaient pas recharger sur une aire d'autoroute. Donc on a pris une hybride essence rechargeable. Donc pour aller faire leurs courses, etc. ils utilisent la partie électrique, et par contre quand ils ont besoin de faire un grand trajet, la partie essence prend le relai et ils ne sont pas bloqués.

SC - D'accord, bien compris. Question également parce que j'ai quand même essayé de potasser le sujet mais du coup l'implication, si on roule comme pour ces retraités, complètement en essence parce qu'à court de batterie avec une hybride, on est sur une consommation équivalente à un véhicule 100 % essence ou ça consomme plus ?

SL - Non non, ça consomme pareil.

SC - Je ne double pas ma consommation d'essence ?

SL - Non non, rassurez-vous. Il n'y pas d'incidence sur la consommation. C'est juste de pouvoir avoir cette partie électrique qui permette de moins consommer. On va moins souvent à la pompe à essence.

SC - Ok, très bien.

SL - Donc moi j'ai noté, de mon côté, la Peugeot e-2008 en électrique, la Peugeot 2008 en essence pour avoir un comparatif des deux. Et peut-être faire la même chose avec Citroën...

SC - En incluant de l'hybride également ?

SL - Ah oui pardon. Je vais regarder sur Peugeot voir quel modèle ils proposent en hybride. Alors... (*recherches en direct*). Toutes les marques n'en proposent pas, et là Peugeot c'est essence ou électrique, il n'y pas d'hybride. Par contre Citroën en propose... (*recherches en direct*). Oui c'est ça, ça va être la C5 Aircross en hybride. La C3 me paraît petite donc on partira plutôt sur la C5.

SC - Très bien.

SL - Donc Citroën hybride, Peugeot électrique et Peugeot essence.

SC - Parfait. Je me posais également la question du sujet stock, délai, etc. On n'a pas du tout parlé de ça jusqu'ici.

SL - En effet, le délai peut être assez important en fonction des marques et modèles. On peut aller de 6 à 8 mois, parfois pour certaines voitures jusqu'à 1 an de délai de livraison. On va demander au commercial de se renseigner sur les délais de livraison pour qu'il vous l'indique également. Je vais transmettre la demande au service commercial pour qu'il vous envoie les devis avec les délais de livraison pour revenir vers votre client avec ces informations.

SC - Parfait. Parce que c'est vrai que je me demandais, c'est un peu cliché, si justement le fait d'aller sur de l'électrique ou de l'hybride, comme il y en a de plus en plus en ce moment, ça implique des délais plus longs que sur de l'essence.

SL - Oui et non. Il y a des marques oui, des marques non. Pour une essence, on compte en général 6 mois et pour une électrique ou une hybride, ça peut être un peu plus long. Mais du coup vous aurez les différences de délai entre les 3 modèles.

SC - Super.

SL - A quel nom souhaitez-vous qu'on adresse les devis ?

SC - Possible de les mettre au nom de ma structure ? Tant qu'ils n'ont pas décidé, ils préfèrent éviter d'être en "front".

SL - Non, aucun problème bien sûr.

SC - Donc le nom, c'est (*nom de l'entreprise*).

SL - Très bien. Vous avez un numéro de SIREN ?

SC - Oui, mais est-ce qu'il est impératif de vous le transmettre à ce stade ?

SL - Non, pas du tout, c'est comme vous préférez.

SC - Pour être tout à fait honnête, je passe ce type d'appels avec beaucoup de vos concurrents en ce moment et donc j'aime autant éviter, tant qu'on n'a pas décidé, de vous communiquer l'intégralité de mes informations ou celles de mon client.

SL - Parfait, j'envoie donc la demande, vous allez recevoir le devis dans un délai de 24 à 48 h ouvrées sur votre boîte mail personnelle.

SC - Merci beaucoup.

SL - Je vous en prie, je vous souhaite une excellente journée.

SC - Merci, à vous aussi, au revoir.

Traduction en anglais

Leasing company - Hello, you spoke to my colleague yesterday on the phone but don't worry, she told me everything. You contacted us for an electronic cigarette company which needs 10 vehicles, rather SUVs or saloons, with a contract of 20,000 km/year over 36 months. I understand she sent you the link to our website so that you could select vehicles, is that correct?

Client company - Exactly, I spent some time on your website just yesterday. As I explained to your colleague, I am a broker and I was commissioned to carry out this small market study but I am not at all specialized in automobiles so even by actively consulting your site, I still had a number of more technical questions to ask yourself. I also consulted with my client because there were typically budget issues that had not been addressed. I understood that in order to discuss more in depth with you, we needed to clarify this point. So on the budget, we identified a relatively wide range for a monthly rent that would be acceptable. We also worked on brands, but not specifically on models, and above all, the real question concerns the types of engines. They are not at all clear about what they want. They are therefore very interested in your technical, financial knowledge, etc. about what exists today. There are so many choices... On your website, I think there are around ten different types of engines.

LC - Alright. In terms of engine, they wanted a diesel, a petrol, a hybrid, an electric?

CC - That's precisely the point. They have not decided yet. Regarding the brands, they would like, if possible, to go with a French brand such as Peugeot or Citroën for example. On the rent, we agreed on a range between €500 and €700, with a maximum of €800. And then regarding the engine, well that's the main question: given our needs, what is the most interesting? What should we be moving towards?

LC - It all depends on the use of the vehicle and the means available to your customer. Today, for MVT (Motor Vehicle Tax) at a company level, hybrid and electric vehicles are still advised. But for electric, there must be a possibility of recharging the vehicle. Some companies can, some can't. For the hybrid, same issue. We offer rechargeable and non-rechargeable. So everything will depend on the salespeople. If they do a lot of kilometers, then the hybrid will not be very interesting because the gasoline part will take over a lot and the recharging part will not be very effective. So it depends on the usage.

CC - Precisely. This is why we identified this need in terms of mileage. Over the year, we roughly estimated this need at 20,000 km and therefore daily trips of between 60 and 100 km maximum.

LC - Alright. Then indeed the electric could entirely fill the need. Do they have the possibility of recharging the vehicles?

CC - Yes, we had a lot of discussions on that. They own their premises, therefore potentially being able to install charging stations in their parking lot which do not exist today. So this is also the question, do you have any advice, partners or recommendations on charging infrastructure?

LC - So this is a little beyond our skills, it is the sales representative who will be able to provide you with information on the installation of terminals, etc. But at least we know that electric is possible for them.

CC - Absolutely. So when you say electric, are you including hybrid or are you still making the distinction between electric and hybrid?

LC - In this case, for journeys of this mileage, we can go on 100% electric or rechargeable hybrid. Both can be considered.

CC - Ok, great. We were wondering about the relevance and feasibility of this choice, so that's very good. Are there financial incentives or in terms of maintenance? What is the most interesting apart from the fact that it can meet our needs?

LC - To date, we have a commercial offer starting today on Volkswagen, so not really on a French brand. So I'm perhaps not going to offer it to you, it concerns the Polo and the Golf and in electric we had the ID3, so rather on a small saloon vehicle and not on an SUV. Might as well stay on Peugeot or Citroën.

CC - Out of curiosity, was this offer on Volkswagen particularly interesting on 100% electric?

LC - Absolutely, so I don't yet have the price for all the mileage but for the ID3, larger than a city car, small saloon, it is indicated for 46 months with 10,000 km per year, at €457 per month. As soon as we highlight brands, discounts have been negotiated with the brand which allow us to have more attractive prices. But we are on Volkswagen, not on a French brand.

CC - Okay, indeed it was my client's desire to stay with a French brand since it is a French company which also makes it its brand image.

LC - Of course. Right away, I'm thinking of Peugeot, in a small SUV, of the e-2008. Maybe we can ask. Because maybe the goal would be to send you quotes so that you could present it to your client?

CC - Absolutely, that's the whole goal. The idea is for me to be able, on a technical level, without being an expert, to explain why we exclude or not this or that option. In this case, we are rather “inclusive” since we can consider hybrid and electric. And indeed to have quotes allowing a relevant comparison to be made.

LC - Alright. Do you know if in terms of finish, they are more entry-level, mid-range or high-end?

CC - I think more mid-range because it remains in commercial use so we must respect a certain standard. Entry level is a little less comfortable but given the budget, we are not on the high end either.

LC - I'm going to check the price of the Peugeot e-2008, we'll give you a personalized quote but I think it could still fit into the budget with 100% electric. And I'm going to look at what we also have in hybrid at Peugeot.

CC - Keeping in mind for the quotes, even if we go for hybrid or electric, the fact that I would like to have a petrol or diesel benchmark, to have all the possible options.

LC - Well for diesel, we have many brands that stopped it.

CC - Very good, especially in the Paris region where it will be more and more complicated.

LC - Ok, so we're going to go for the Peugeot e-2008 in electric mode and the Peugeot 2008 in petrol, so we'll have a comparison. In 100% electric, the monthly rent will be around €717. With the electric, we are really on the most expensive in terms of budget.

CC - Oh yes? Generally speaking, apart from the Volkswagen offer you mentioned earlier, is it significantly more expensive?

LC - Yes, hybrid and electric options are always more expensive than gasoline.

CC - Ok and on the hybrid, whether we are on rechargeable or non-rechargeable, is it still more expensive than fuel?

LC - Yes.

CC - Because, and I'm sorry for my ignorance, but the concrete difference between rechargeable and non-rechargeable is that we don't drive full electric on non-rechargeable, right?

LC - No, for the non-rechargeable you have a battery that recharges while driving which will be of very few kilometers. As soon as you go to town, on many vehicles, it is as soon as you are below 60km/h, it is this battery which allows you to drive so you do not consume any petrol at all. As soon as the battery is empty or you exceed 60km/h, the petrol part takes over. So, while we are driving, the battery will recharge but we really do few kilometers with the battery part whereas for a plug-in hybrid, we will plug in the vehicle, recharge the battery and we will be able to do more kilometers since the battery is generally bigger so we will use the fuel part less. To give you a concrete example, some time ago I had people who were retired, who did a lot of city rides but who also went on vacation and who did not want to recharge at a motorway rest area. So we took a plug-in fuel hybrid. So to go shopping, etc. they use the electric part, and on the other hand when they need to make a long journey, the fuel part takes over and they are not blocked.

CC - Okay, well understood. Additional question: what are the implications if we drive, just like these retirees, completely on petrol because running out of battery with a hybrid? Is the petrol consumption equivalent to a 100% fuel vehicle or does it consume more?

LC - No no, the consumption remains the same.

CC - Alright, so I won't double my fuel consumption?

LC - No no, don't worry. There is no impact on consumption. There's simply the electrical part which allows us to consume less. We go to the fuel pump less often.

CC - Okay, very good.

LC - So I noted, for my part, the Peugeot e-2008 in electric, the Peugeot 2008 in petrol to have a comparison of the two. And maybe do the same with Citroën...

CC - While including hybrids as well?

LC - Oh yes, sorry. I will look at Peugeot to see which model they offer in hybrid. So... *(live research)*. Not all brands offer it, and here Peugeot is petrol or electric, there is no hybrid. On the other hand, Citroën does offer them... *(live research)*. Yes that's it, it's going to be the C5 Aircross in hybrid. The C3 seems small to me, so we'll go for the C5 instead.

CC - Very good.

LC - So Citroën hybrid, Peugeot electric and Peugeot petrol.

CC - Perfect. I was also wondering about the subject of stock, lead time, etc. We haven't talked about that at all so far.

LC - Indeed, the delay can be quite significant depending on the brands and models. We can go from 6 to 8 months, sometimes for certain cars up to 1 year of delivery time. We will ask the sales representative to find out about the delivery times so that he can also tell you. I will forward the request to the sales department so that they can send you quotes with delivery times to get back to your customer with this information.

CC - Perfect. I was indeed wondering if the fact of going electric or hybrid, as there are more and more at the moment, involves longer delays than on fuel.

LC - Yes and no. For some brands yes, for others no. For a petrol car, we generally count 6 months and for an electric or a hybrid, it can be a little longer. But you will have all the delay information and difference between the 3 models in the quotes.

CC - Great.

LC - To what name would you like us to send the quotes?

CC - Possible to put them in the name of my structure? As long as they have not decided, my client prefers to avoid being mentioned.

LC - No, no problem of course.

CC - So the name is (*company's name*).

LC - Very well. Do you have a SIREN number?

CC - Yes, but is it imperative to send it to you at this stage?

LC - No, not at all, as you wish. So you will receive the quote within 24 to 48 working hours by email.

CC - Thank you very much.

LC - You're welcome, I wish you an excellent day.

CC - Thank you, to you too, goodbye.

1.2. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2

Société de Leasing – ALD Carmarket, bonjour.

Société cliente – Oui, bonjour, vous m’entendez bien ?

SL – Oui.

SC – Oui bonjour. Je ne sais pas si je suis au bon numéro, je vous appelle parce que je travaille pour une entreprise qui cherche à passer sa flotte de véhicules en leasing.

SL – Oui, pas de souci.

SC – Ok, excellent. Donc je voulais savoir ce qui était proposé par ALD. Je vous explique mon besoin : ce sont des véhicules qui vont faire maximum 20 000 km par an, pour une durée de 36 mois, et j’ai besoin de véhicules d’un certain standing, je ne peux pas me permettre de fournir des véhicules trop petits. Voilà le cahier des charges que je peux vous soumettre, est-ce que vous avez déjà des petites idées à me donner ?

SL – Concrètement, en termes de véhicules, qu’est-ce que vous imaginez ? Vous avez des modèles bien précis, ou pas du tout ?

SC – Pas spécialement, en fait ça dépend aussi de ce que vous pouvez proposer en termes de motorisation, et ensuite je verrai ce que vous avez en dispo, en stocks, en délai, en modèle. Parce que j’imagine que tout cela évolue.

SL – Concrètement, nous aujourd’hui on va proposer de la location longue durée sur des véhicules d’occasion.

SC – D’accord. Pas de neuf ?

SL – Non, là on est au service de véhicules d’occasion. Et puis pour être transparent avec vous, vous avez beaucoup plus d’avantages à prendre un véhicule d’occasion plutôt qu’un véhicule neuf.

SC – Ah oui ? Pourquoi ?

SL – Ne serait-ce que sur les restitutions et sur l’état des lieux des véhicules. Aujourd’hui, sur l’expertise, sur un véhicule d’occasion, on est beaucoup moins regardant que sur un véhicule neuf.

SC – Juste que je comprenne. On est d’accord que lorsque l’on parle d’un véhicule d’occasion on ne parle pas d’un véhicule qui a 200 000 km, rassurez-moi.

SL – Ah non, pas du tout, on est sur des véhicules qui ont 40 000 km. Donc, si je reprends ce que vous m’avez dit, vous avez besoin d’une location de 36 mois, pour des véhicules qui vont faire entre 20 et 30 000 km / an. Vous avez tout l’entretien qui est inclus. A votre charge vous avez uniquement l’assurance des véhicules, et les pneumatiques qui ne font pas partie des contrats.

SC – Ok, je comprends.

SL – Donc s'il y a une panne ou autre, c'est pris en charge pas de souci. En termes de véhicules, je vais avoir un large choix quelle que soit la motorisation, en diesel, en électrique, en hybride, ou en essence.

SC – Dites-moi, qu'est-ce que vous vous préconiserez ?

SL – Cela dépend de ce que vous faites aujourd'hui comme trajet. C'est pour des commerciaux ? Pour d'autres personnes ?

SC – Attendez, je ne suis pas sûr de comprendre.

SL – Nous aujourd'hui, on va chercher à adapter le type de motorisation au type d'utilisation et donc aux trajets effectués par la personne qui possède le véhicule. Par exemple, si demain vous avez sélectionné un véhicule de fonction pour un commercial qui ne fait que de l'autoroute, on partira plutôt sur un diesel, c'est le plus intéressant en termes d'utilisation du véhicule ; par contre, demain si on parle d'une personne qui ne fait que de la ville, le diesel ne conviendra pas car cela va finir par encrasser le moteur et ce n'est donc pas la meilleure utilisation pour cette motorisation.

SC – Ok, après, moi je suis implanté en région lyonnaise, et j'ai découpé les zones géographiques de sorte à ce que les personnes qui auront ces véhicules n'aient pas à faire plus de 100 km par jour. Ce sont donc plutôt des petits trajets. Avec cette information en plus, du coup, je pense que le diesel ne serait peut-être pas très à propos.

SL – Après concrètement, aujourd'hui, si vous êtes adaptés en interne pour partir sur le véhicule électrique, là ça pourrait être intéressant. Après sur 100 km / jour, ça peut aller vite quand même. Le meilleur compromis, ça reste l'essence, tout simplement. Surtout avec les ZFE qui se mettent en place.

SC – Oui, vous pourriez m'en dire plus sur l'électrique plutôt ? Je m'étais dit que j'allais installer des bornes sur le lieu de mon entreprise. D'ailleurs je serais intéressé de savoir si vous faites vous-mêmes de l'accompagnement pour l'installation des bornes.

SL – Non, nous on fait pas du tout. On met juste à disposition les véhicules. Pour en revenir à ce que je vous disais, si vous faites uniquement des petits trajets, et que vous vous êtes adaptés pour les prises et qu'il n'y a pas de souci pour les collaborateurs, partez sur l'électrique.

SC – Ça marche. Question bête mais est-ce qu'aujourd'hui vous avez plus de modèles en électrique qu'en essence ?

SL – Alors là concrètement aujourd’hui le secteur électrique on vient de l’ouvrir il y a 2-3 mois et là ce que j’ai... je peux avoir des e-208, mais on est sur des petits gabarits par contre. On va aussi avoir le 2008 en électrique. Je dois avoir des Golf 7 également. J’ai des Volkswagen ID4, j’ai des Kia Niro, et j’ai des Tesla après.

SC – Ok, alors je vais vous faire part d’une inquiétude parce que je suis à un service d’occasion. Concernant les batteries, est-ce que j’ai une garantie que les batteries sont toujours de bonne qualité ?

SL – Ah oui, il n’y a pas de souci. Et puis même, dans le cas où il y aurait une batterie détériorée ou autre, c’est pris en charge pour le remplacement, il n’y a aucun problème.

SC – Ah oui ok. Et du coup, l’hybride... Pas du tout ?

SL – L’hybride, si, j’en fais. Alors, là je vais en effet pouvoir avoir un peu plus de gros véhicules. Je vais avoir des Porsche Cayenne, des Range Rover Sport, des XC 90 de chez Volvo, et des 60 de chez Volvo toujours, des BMW série 5, donc j’ai un peu plus de choix.

SC – Et là quand on parle d’hybride, les véhicules que vous m’avez décrits, c’est quoi comme type d’hybride ? C’est des hybrides rechargeables ?

SL – Oui, des hybrides rechargeables.

SC – C’est vrai que moi, c’est plutôt électrique et hybride qui m’intéressent plutôt. Ma petite question, c’est : est-ce que vous avez un moyen de m’expliquer ce que c’est le TCO ? Parce que j’ai un de mes copains qui m’en a parlé et je n’ai rien compris à ce que c’était, mais il m’a dit que c’était important à prendre en compte dans les contrats de leasing.

SL – Le ? Pardon ?

SC – Le TCO. Il m’a dit : « Si jamais tu as quelqu’un au téléphone, essaye de savoir ce que c’est le TCO ». Le coût total de possession je crois que ça veut dire.

SL – Le TCO ? Ah oui non, là nous on n’a pas d’information.

SC – Ok, pas de problème. Avant que je vous demande un devis, j’ai une petite question sur les délais de livraison et sur les prix. Est-ce qu’il y a un gros écart entre l’électrique pure et l’hybride ?

SL – Alors sur l’électrique on est un peu plus cher. Par exemple, la Golf, pour 20 000 km / an, on est à 649 € TTC de loyer. Sur de l’hybride si on part sur une catégorie équivalente... Je vais prendre la Corolla de Toyota qui a le même gabarit, vous êtes à 449 € TTC.

SC – Et les délais de livraison sont les mêmes du coup ?

SL – Oui. En fait, vous avez d’abord une étude financière qui est menée pour étudier la solvabilité de votre entreprise pour être sûr que vous puissiez assumer le coût concrètement. Si c’est accepté, on vous envoie les contrats. Une fois que c’est signé, on vous envoie toutes les cartes grises à votre lieu de travail et les véhicules eux sont convoyés sur l’agence la plus proche de chez vous.

SC – Ok, je suis preneur d’un devis alors pour la Golf et l’hybride Corolla. On est bien sûr de l’hybride rechargeable ?

SL – Alors sur la Corolla non du coup. Ce n’est pas de l’hybride rechargeable.

SC – Mais du coup si je veux de l’hybride rechargeable ?

SL – Alors je vais avoir XC90, Cayenne, Range Rover, XC60, série 5, série 3, DS7.

SC – Ok, partons sur la série 3.

SL – Ok. Je vérifie les dispo de ces modèles-là... Il vous faut absolument de l’hybride rechargeable ?

SC – Euh... Pourquoi ? Parce que vous ne l’avez pas en stock ?

SL – Oui, j’ai l’impression qu’elle n’est plus en stock.

SC – Ah ! Mais du coup, si on parle des autres hybrides, celles qui ne sont pas rechargeables. Du coup, ça fonctionne comment ?

SL – Alors en fait vous avez une autonomie en électrique du véhicule. Après, concrètement aujourd’hui l’hybride rechargeable, ce n’est pas la meilleure solution non plus. Si vous faites de la ville c’est adapté, mais à partir du moment où vous faites 20 000 km par an... de l’hybride classique honnêtement ça va très bien. En fait c’est uniquement sur les gros véhicules que je vais avoir de l’hybride rechargeable, sinon ce sera de l’hybride classique.

SC – Ok, dans ce cas, mettez-moi un équivalent Corolla, ça sera très bien.

SL – Je vais vous mettre plusieurs véhicules pour que vous vous fassiez une idée.

SC – Excellente idée.

SL – Je vais prendre votre adresse mail pour vous faire parvenir les éléments.

SC – (*adresse email*)

SL – Ok, je vous envoie ça. Et le numéro de téléphone, c'est celui qui s'affiche ?

SC – Exactement.

SL – Je vous envoie un mail, qui contiendra aussi la liste des documents qu'il faudra fournir. Avec plusieurs véhicules. Et vous me faites un retour avec les documents et votre choix sur les véhicules.

SC - Parfait, merci beaucoup, et merci pour toutes les réponses.

SL - Merci à vous, très bonne journée.

Traduction en anglais

Leasing company - Hello, here is ALD Carmarket speaking.

Client company - Hello, can you hear me well?

LC – Yes.

CC – Right, hello. I am not sure I reached the right interlocutor, I work for a company that is looking for leasing contracts for its car fleet.

LC – Yes, this is something we do.

CC – Ok, good to know. So, I wanted to know more about ALD's offers. Let me explain what I need: I'd like to lease cars that would probably do around 20,000 km per year max, for a contract duration of 36 months, and I'd like these cars to be of good quality for representation purpose. Here's what I need. Do you have any recommendations?

LC – What do you have in mind? Any brand? Model?

CC – Nothing in mind to be fair, but I will pay attention to what you might offer regarding the engine and its fuel. We'll also talk about what you'll have in stocks and the time horizon for the delivery of the cars as I assume that all of this might change greatly over time.

LC – So to be honest, as of today, we'll offer some long-term rental contract but for second-hand cars.

CC – Ok. No brand-new cars then?

LC – No, here you're talking with the service specialized on second-hand cars but to be fair, you're much better off with a second-hand car than with a brand new one.

CC – Why?

LC – Just regarding the return of the vehicles. When it comes to evaluate the current state of a second-hand vehicle, leasers pay less attention to details compared to what they might do with new cars.

CC – When we talk about second-hand cars, we are not talking about vehicles with more 200,000 km of driving distance, are we?

LC – Not at all, they have generally been driven for something around 40 000 km. Ok, so let me get back to what you need. So, you need a rental agreement of 36 months, for vehicles that will be used for around 20 to 30,000 km per year. We include the car maintenance in our contracts. So, on your side, you'll need to include the insurance and tyre protection.

CC – Ok.

LC – If there's damage or a breakdown, it is taken care of. Regarding the vehicles themselves, I'll have a broad choice of choice with all possible engines: diesel, gasoline, electric or hybrid.

CC – What would you suggest?

LC – Depends on how you plan to use the cars. Are they going to be used by sales staff? Or other people of the company?

CC – I am not quite sure I understand.

LC – Right. I am trying to understand how you're going to use the car in order to adapt my proposal to your need. For instance, if these cars were to be used by sales staff, that could mean long drive and use of highways. In that case, I could propose a diesel engine which remains the most adapted technology for such a use. On the other hand, if the cars were to be used for short trips and city travels, then a diesel engine would not fit.

CC – I see. To give you an answer, I am based in Lyon's area, and I have mapped the region so that the people that will need a car would not be using it for more than 100 km per day. So, it is going to be short trips. With this information, I think diesel engines are to be excluded.

LC – Ok so to be honest, if you are already equipped with adapted infrastructure you could go for electric cars. Keep in mind that 100 km per day could wear out the batteries rather quickly. The best advice is still a petrol-based engine. Especially with the upcoming ZFE (Zone à faible émission – Low emission zone).

CC – Right, I must admit that I am a bit lost... could you tell me more about an electric fleet? I have considered the opportunity of investing on charging stations on-site of my company. Thinking about it, do you do anything regarding the installation of charging points?

LC – I am afraid we don't. We just give you access to cars. But as I previously mentioned, if you only use the cars for short trips, and if you have adapted charging infrastructure, and if this is a no brainer for your employees then you could definitely go for a full electric fleet.

CC – Understood. I have a stupid question: do you have a broader portfolio of electric cars than let's say... petrol ones?

LC – The electric portfolio has just been launched. It's only been 2-3 months. So... I may still have models such as the Peugeot e-208 but these are small vehicles. I might still have some Peugeot 2008 with electric engines; as well as Volkswagen Golf 7, ID4 and Kia Niro. I also have some Teslas.

CC – Right. I am worried about the batteries. As I am talking with a second-hand car seller, will the batteries still be efficient even though they have already been used?

LC – Yes, no worries. And, in any case, if there were to be an issue, the replacement will be taken care of.

CC – Alright. And so... nothing about hybrid cars?

LC – I can provide you with hybrid cars. I might even have bigger vehicles. Porsche Cayenne is available, as well as Range Rover Sport, XC 90 and 60 by Volvo, as well as BMW series 5. I have a broader choice.

CC – Just to make it clear, what type of hybrid are we talking about here? Plugin hybrids?

LC – Yes, indeed.

CC – From my perspective, I'd rather chose an electric or a hybrid fleet. Would you mind explaining me what the TCO is? A friend of mine mentioned it to me but I have understood nothing about it. He still said that it was important to pay attention to this regarding leasing contracts though.

LC – Sorry say again?

CC – The TCO. He told me: « If you have someone over the phone, ask the person about the TCO». The total cost of ownership he said.

LC –TCO? Sorry, it doesn't ring a bell.

CC – Ok, ok no worries. Prior to asking you for a quote, what are the delivery time differences? And are the prices significantly different between hybrid and electric?

LC – Electric cars will be a bit more expensive. For example, the Golfe, for 20 000 km per year will be rented for €649 per month all taxes included. The hybrid, if compared with a similar type of vehicle, let's say... The Toyota Corolla will be rented at €449 all taxes included.

CC – Are the expected delivery the same?

LC – Right, so first we run checks on your company in order to make sure that you are financially stable enough to bear the costs of the rents. If validated, then ALD will send you the contracts. Once they are signed, we'll send over to your office all the cars' registration documents and the vehicles will be delivered to the logistic center that is located the closest to your office.

CC – Ok, I am interested in getting a quote for electric Golfe and the hybrid Corolla. Regarding the Corolla, is it plug-in hybrid?

LC – No the Toyota Corolla isn't a plug-in hybrid.

CC – But if I want a plugin hybrid technology?

LC – I can offer you: XC90, Cayenne, Range Rover, XC60, Serie 5, Serie 3, or DS7.

CC – Can I have a quote for the BMW serie3.

LC – Ok. Let me check availability here. You do need plug-in hybrids?

CC – Why? Isn't there any availability?

LC – Unfortunately I am afraid they aren't.

CC – Ok! And if talking about non-rechargeable hybrid vehicles, I am not quite sure I know how those work. Coud you tell me more?

LC – In fact, on hybrid cars, you do have a certain quantity of electric autonomy. To be fair, as of today, plug-in hybrids aren't the best solutions. If you solely drive around town, that's adapted yes, but for 20,000 km per year, a standard hybrid is enough. And plug-in hybrid technology will only be available for bigger cars. Otherwise, it will be standard hybrid cars.

CC – I see. Well, in that case, anything equivalent to Corolla will be perfect.

LC – Right, I'll include various models so that you can make up your mind.

CC – Great idea.

LC – What's your email address?

CC – (*email address*)

LC – Ok, I send this over to you in no time. Your phone number is the one I see here?

CC – Yes.

LC – In the email I'll send you, I'll include a list of documents that you'll need to send to us to draft the contracts. As you'll see the various cars, you can directly send me your choice and the documents.

CC – That's great. Thanks a lot for your time and all these answers.

LC – Thank you, have a great day.

1.3. ALD (12/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3

Société cliente - Bonjour Madame. J'aurais aimé souscrire à une offre de leasing pour mon comité de direction et m'entretenir avec le service commercial.

Société de Leasing - Oui bien sûr, vous êtes bien au service commercial.

SC - On commence une petite étude de marché pour notre société qui est basée à Paris, dans le 15^{ème}. On n'a pas aujourd'hui de flotte de véhicules et on explore la possibilité d'équiper nos dirigeants, ce qui représente environ une quinzaine de véhicules pour nos directeurs et commerciaux, avec des déplacements principalement à Paris et dans la région parisienne, voire quelques déplacements en France chez nos clients. Voilà pour la première approche, l'objectif pour nous étant d'avoir une première idée des véhicules sur lesquels on pourrait se positionner. On a déjà affiné en se disant qu'on partirait plutôt sur de la berline ou du SUV, et moi j'ai un premier point à faire avec ma direction en fin de semaine, au moins sur les gammes envisageables.

SL - D'accord, alors au niveau de la société, vous avez été créé il y a combien de temps ?

SC - 2007.

SL - Ok, parce que de notre côté il faut au moins 1 bilan voire 2 pour pouvoir vérifier l'éligibilité. Après nous on va donc travailler en véhicules neufs ou d'occasion. Pour le véhicule neuf, vous allez pouvoir choisir toutes les marques et modèles que vous voulez, on travaille avec tout le monde. A vous de choisir le véhicule : marque, modèle, motorisation, finition, options... On commandera le véhicule dès que vous le désirez. Après la marque nous indiquera leur délai de fabrication car il y a très peu de stocks en France actuellement, donc on est dépendant de ce délai.

SC - C'est quoi les problématiques de stock qui se posent ?

SL - Ça porte sur tous les véhicules actuellement, avec de grosses pénuries de pièces automobiles depuis le COVID et puis avec la guerre en Ukraine, donc les véhicules ont été très peu produits pendant cette époque-là. On avait plus de personnes qui voulaient acheter du véhicule neuf que de véhicules produits. Donc aujourd'hui on est plus sûr de la commande et c'est la marque qui nous indique à quelle échéance il pourra être livré.

SC - Avec des marques qui posent plus de difficultés que d'autres ?

SL - Non, c'est plutôt la motorisation. Par exemple, pour du diesel ou de l'essence, les délais sont en général de 6 mois alors que pour de l'électrique ou de l'hybride, fortement demandé actuellement, on peut aller jusqu'à 1 an de délai de livraison.

SC - Ah oui, quand même.

SL - Prenez Renault. L'essence en 6 mois c'est livré. Le même véhicule en hybride, il va peut-être mettre 1 an à être livré. Ce ne sont pas forcément des marques, c'est plus certains modèles.

SC - Vous touchez un peu à ma première question. On n'était pas particulièrement partant sur de l'hybride, de l'électrique... Mais vu notre utilisation, au sein de notre équipe, certains de mes chargés de mission ont évoqué la possibilité d'explorer les avantages et inconvénients de ces options.

SL - Alors moi je n'ai pas énormément de compétences pour vous répondre, mais déjà il faut vous renseigner sur la TVS parce que vous allez gagner en TVS sur un véhicule hybride ou électrique. Et en effet, sur des petits trajets, l'hybride et l'électrique permettent de faire des économies sur le prix du carburant. Après il faut que les collaborateurs puissent recharger le véhicule, chez eux ou sur leur lieu de travail.

SC - Oui bien sûr. Je ne me rends pas forcément compte à titre personnel, mais là on est sur une utilisation domicile-travail avec également des clients en Île-de-France à aller voir régulièrement, avec une estimation annuelle à 10 000 km par véhicule. Est-ce que c'est gérable du point de vue de la recharge ?

SL - Sur l'électrique, ça dépend du véhicule et de sa batterie. Pour l'hybride, on est plus large. Pour l'hybride, vous avez une batterie que vous devez recharger tous les jours mais quand la batterie n'est pas suffisante, c'est l'essence qui prend le relais. Donc si un jour vous avez la France à parcourir, vous pouvez puisque c'est l'essence qui prendra le relais une fois la batterie vide. C'est l'avantage de l'hybride.

SC - Et du coup, désolée je pose des questions de base, mais en termes de borne, c'est très développé ? C'est facile de trouver des bornes de recharge ?

SL - Oui. Déjà vous avez beaucoup d'aires d'autoroute qui sont équipées de bornes. Après quand les gens prennent de l'hybride, c'est aussi pour avoir la partie essence, pour ne pas avoir besoin de recharger. Ça peut être long d'attendre 30-45 min avant de repartir, donc vous avez le confort de l'essence pour les longs trajets mais pour les trajets du quotidien, travail-domicile, la partie batterie électrique suffirait.

SC - Et sur les temps de recharge, 30-45min, il y a une uniformité là-dessus entre les différents modèles ?

SL - Non, pas du tout, ça va dépendre de la marque, du modèle, de la puissance et de la borne. Vous avez des bornes sur les autoroutes qui sont en recharge rapide, donc plus chères, mais plus rapides du coup. Ces informations là c'est plutôt le commercial qui pourra vous les indiquer.

SC - Mais là je ne suis pas au service commercial ?

SL - Si, mais nous nous sommes une aide aux commerciaux. Quand vous appelez chez nous, nous faisons les premières démarches avec vous et ensuite on passe le dossier aux commerciaux, pour qu'ils ne soient pas surchargés de travail et qu'ils aillent plus vite dans le traitement du dossier.

SC - Et quand est-ce que je pourrais avoir le contact avec un commercial ?

SL - Pour ça, il faut que vous ayez des véhicules déjà sélectionnés. Ce n'est pas un choix définitif, c'est juste pour qu'il puisse vous envoyer des devis et qu'en fonction de ces devis, vous lui disiez "trop cher", "pas adapté sur le délai", etc.

SC - Ok, déjà est-ce que vous pensez qu'on peut exclure l'hybride et l'électrique, ou est-ce que ça vaut la peine de faire la comparaison ?

SL - On peut quand même faire la comparaison. Déjà l'électrique vous allez être bloqué si vous avez de grands trajets à faire et que la batterie ne suffit pas. Si dans leur vie personnelle, ils partent un week-end à 600 km et que la voiture n'a que 400 d'autonomie, ils vont devoir s'arrêter. Est-ce que ça les dérange ou pas ? Il y a des gens que ça ne dérange pas, ils prévoient dans leur trajet de faire une pause d'1h pour leur véhicule. Mais c'est vrai que pour le confort, l'hybride rechargeable est beaucoup plus demandé parce que vous avez quand même le confort d'un véhicule propre avec une batterie électrique d'un côté mais le plein d'essence pour un grand déplacement de l'autre.

SC - Oui bien sûr. Et j'imagine qu'en termes d'avantages fiscaux...

SL - Vous aurez les avantages de la TVS et en fonction du montant de votre véhicule, vous pourrez avoir le bonus écologique de 3 000 €.

SC - Ça fonctionne sur hybride rechargeable et non rechargeable ?

SL - Rechargeable uniquement.

SC - Ok, pas sur les hybrides simples ?

SL - De mémoire, non. Je crois que ça a été modifié il n'y a pas longtemps.

SC - Oui j'imagine que ça change tout le temps... comment vous faites pour suivre ?

SL - On nous envoie des emails et on se renseigne (*recherches en direct*). Alors... Pour les modèles électriques et hybrides rechargeables uniquement, pas sur les hybrides non rechargeables. Et puis si on prend un véhicule trop cher, le bonus écologique ne fonctionnera pas non plus.

SC - D'accord.

SL - De toute façon, dès que le véhicule est éligible, le commercial vous met le bonus écologique dans un premier loyer majoré mais c'est un loyer que nous n'aurez pas à verser puisque ça vous revient à 0 €. Ça permet quand même de faire baisser le prix du véhicule de 3 000 €.

SC - Je réfléchis en termes de kilométrage... Je pense qu'on va exclure l'électrique. Peut-être partir sur de l'hybride rechargeable et de l'essence.

SL - Ok.

SC - Est-ce que vous avez des véhicules Mercedes ? Peut-être partir sur cette marque.

SL - Bien sûr. Alors, voyons ce qu'ils ont... (*recherches en direct*).

SC - Ils font de l'électrique aussi Mercedes ?

SL - Oui bien sûr ! Maintenant toutes les marques font de l'électrique, de l'hybride et de l'essence. C'est le diesel qui est en train de s'arrêter. Donc vous m'avez dit berline ou SUV, c'est bien cela ?

SC - Oui tout à fait.

SL - Commençons par les berlines. On aurait la classe A, classe C ou D.

SC - Plutôt Classe A. En hybride rechargeable ?

SL - Oui. En essence, on aura plus de modèles je pense. Et en SUV hybride rechargeable, on aura le GLA ou le GLC...

SC - Partons sur le GLC alors. Et modèle équivalent essence pour qu'on puisse comparer les prix. Il y a des grosses différences de prix entre hybride rechargeable et essence ?

SL - Oui, assez quand même.

SC - Du simple au double ?

SL - Je vais regarder (*recherches en direct*). Hybride rechargeable, on est à 935 € et essence, on est à... ah bah non, Mercedes en essence, on n'a qu'un classe G. Je pense qu'ils sont plus sur les berlines en essence. Beaucoup de marques retirent les essence et diesel. Surtout diesel, mais essence un peu aussi parce qu'on a énormément de demande sur l'hybride. Donc en essence, on peut faire la classe A mais en finition AMG, donc ça va être 2 fois plus cher parce que c'est la finition la plus aboutie. Donc Mercedes en essence, ça ne va pas être un bon comparatif. Une autre marque peut-être ?

SC - Audi, BMW ? Quelque chose d'assez comparable.

SL - Alors, BMW berline essence, on a du choix. On a la Série 1, la Série 2, la Série 3 et la Série 4. En SUV essence chez BMW, on a le X1 - que je dois aussi avoir en hybride, le X2...

SC - Si on pouvait prendre des véhicules comparables pour voir les différences de prix entre hybride rechargeable et essence. Je ne vous ai pas demandé non plus mais en termes de bornes de recharge, c'est inclus dans vos offres ? Vous avez un service d'accompagnement ?

SL - Vous verrez avec le commercial mais ce n'est pas inclus.

SC - Le loyer inclut quoi exactement du coup ?

SL - Vous avez la maintenance, l'entretien régulier prévu par le plan du constructeur, les réparations mécaniques en cas de panne, le contrôle technique si vous gardez le véhicule plus de 4 ans en neuf et plus de 2 ans en occasion, l'assistance en cas de panne ou vol du véhicule et la garantie perte financière. Ca c'est toujours inclus, mais vous pouvez ajouter d'autres options comme le véhicule de remplacement, les pneumatiques et l'assurance tous risques.

SC - D'accord, et vous avez des options de carte de recharge aux bornes ? Ou des partenaires avec lesquels vous travaillez ?

SL - On a des cartes énergie pour l'essence et le diesel, donc peut-être que maintenant ils font également des cartes pour les bornes de recharge. Il faudra demander au commercial.

SC - Ok, très bien. Je ne vous ai pas non plus communiqué la durée d'engagement, a priori on partait sur 36 mois.

SL - Parfait, je vous remercie.

SC - Pour 15 véhicules.

SL - Bien noté. Je reviens donc à BMW, le X2 je l'ai en essence et en hybride rechargeable.

SC - Il existe aussi en électrique ou pas ? Par curiosité.

SL - Non, c'est le iX1 en électrique équivalent.

SC - Ok. Est-ce que vous pouvez me mettre quand même en comparatif budget le modèle électrique ?

SL - Oui bien sûr. En finition, on reste sur le milieu de gamme ? Avec une boîte automatique, des options assez sympas. C'est un bon compromis pour les entreprises.

SC - Oui ok.

SL - Est-ce qu'on garde quand même une Mercedes en hybride ou pas du tout ? On reste sur BMW ?

SC - Plutôt BMW uniquement.

SL - Ok donc BMW pour le SUV. Et puis on regarde les Audi en berline ?

SC - Oui très bien, en restant sur le même schéma que pour le SUV : hybride, essence, électrique.

SL - En berline, j'ai l'Audi A3 Sportback qui doit se faire en hybride rechargeable et en essence.

SC - Parfait.

SL - On va donc pouvoir créer votre dossier. Je transmets toutes les demandes de devis à l'équipe commerciale, un commercial va vous être attribué et il va vous envoyer dans un délai de 24 à 48h ouvrées l'ensemble des devis. En fonction, vous revenez vers lui pour éliminer ou conserver tel ou tel modèle, et là il va pouvoir vous guider.

SC - Super.

SL - Vous connaissez le numéro SIREN de l'entreprise ?

SC - Je vais vous trouver ça.

SL - En attendant, votre nom ?

SC - (épelle le nom)

SL - Votre prénom ?

SC - (épelle le prénom)

SL - Un numéro de téléphone ?

SC - (indique le numéro)

SL - Une adresse email ?

SC - (indique l'adresse email) J'ai retrouvé le numéro de SIREN, le voici (indique le numéro de SIREN)

SL - Super, je lui envoie immédiatement. D'autres questions ?

SC - Non non, c'est parfait pour moi, merci beaucoup pour votre aide.

SL - Je vous en prie, passez une bonne journée.

Traduction en anglais

Client company - Good morning. I'd like to take out a leasing offer for my executive committee and speak to the sales department.

Leasing company - Yes, of course, you're in the sales department.

CC - Great. We're starting a small market study for our company, which is based in Paris, in the 15th district. We don't currently have a fleet of vehicles and we're looking into the possibility of equipping our managers, with about fifteen vehicles for our directors and sales people, with journeys mainly in Paris and the Paris region, and even a few trips to our customers' sites in France. The aim is for us to have an initial idea of the vehicles on which we could position ourselves. We've already narrowed it down by saying that we'd rather go for saloons or SUVs.

LC - OK, so as far as the company is concerned, how long ago were you founded?

CC - 2007.

LC - OK, because on our side we need at least 1 or even 2 assessments to be able to check eligibility. Then we work on new and used vehicles. For new vehicles, you can choose any brand and model you like, we work with everyone. It's up to you to choose the vehicle: brand, model, engine, finish, options, etc. We'll order the vehicle as soon as you want it. After that, the brand will tell us how long it will take to get it delivered, because there are very few stocks in France at the moment, so we're dependent on this delivery time.

CC - What are the stock issues you're facing?

LC - It concerns all vehicles at the moment, with major shortages of car parts since COVID and then with the war in Ukraine, so very few vehicles were produced during that period. There were more people wanting to buy new vehicles than there were vehicles being produced. So today we're more concerned with orders and it's the brand that tells us when it can be delivered.

CC - With some brands posing more difficulties than others?

LC - No, it's more the engine. For example, for diesel or petrol, delivery times are generally 6 months, whereas for electric or hybrid vehicles, which are currently in high demand, delivery times can be as long as 1 year.

CC - Alright.

LC - Take Renault. A petrol car is delivered in 6 months. The same vehicle in hybrid form may take 1 year to be delivered. It's not necessarily the brands, it's related to certain models.

CC - Good point actually. We weren't particularly keen on hybrids or electrics... but given the way we use them, some of my project managers have mentioned the possibility of exploring the advantages and disadvantages of these options.

LC - Well, I don't have a great deal of expertise to give you an answer, but first of all you need to find out about MVT (Motor Vehicle Tax) on companies, because you're going to save on MVT with a hybrid or electric vehicle. And indeed, on short journeys, hybrids and electric cars can save on fuel costs. But it obviously requires employees to be able to recharge the vehicle at home or at work.

CC - Yes, of course. In this case, we're talking about home-work use, with customers in the Paris region to visit regularly, with an estimated 10,000 km per vehicle per year. Is that manageable from a recharging point of view?

LC - With electric vehicles, it depends on the vehicle and its battery. For hybrids, it's broader. With a hybrid, you have a battery that you have to recharge every day, but when the battery is not sufficient, petrol takes over. So if one day you've got France to cover, you can, because the petrol will take over once the battery is empty. That's the advantage of a hybrid.

CC - Sorry for asking basic questions, but in terms of charging points, are they very well developed? Is it easy to find recharging points?

LC - Yes. You already have a lot of motorway service areas equipped with charging points. When people take a hybrid, it also has the petrol part, so they don't need to recharge. It can take a long time to wait 30-45 minutes before setting off again, so you have the comfort of petrol for long journeys, but for everyday journeys, the electric battery part would suffice.

CC - What about recharging times, 30-45 minutes, is there any uniformity in this respect between the different models?

LC - No, not at all, it depends on the brand, the model, the power and the charging station. You have charging points on the motorways that are fast-charging, so they're more expensive, but they're also faster. It's the salesman who can give you that information.

CC - But I'm not in the sales department?

LC - Yes, but we help the sales people. When you call us, we take the first steps with you and then we pass the file on to the sales people, so that they're not overloaded with work and can process the file more quickly.

CC - And when can I get in touch with a sales rep?

LC - For that, you need to have vehicles already selected. It's not a definitive choice, it's just so that he can send you quotes and, based on these quotes, you can tell him "too expensive", "not suitable for the timeframe", etc.

CC - OK, do you think we can exclude hybrid and electric vehicles, or is it worth making the comparison?

LC - We can still make the comparison. With electric cars, you're going to be stuck if you have long journeys to make and the battery isn't enough. If, in their personal lives, they go away for a weekend 600 km away and the car only has a range of 400 km, they are going to have to stop. Does that bother them or not? Some people don't mind, they plan their journey to take a 1-hour break for their vehicle. But it's true that when it comes to comfort, plug-in hybrids are much more popular, because you have the comfort of a clean vehicle with an electric battery on the one hand, but a full tank of petrol for a long journey on the other.

CC - Yes, of course. And I imagine that in terms of tax benefits...

LC - You'll get the benefits of the MVT and, depending on the value of your vehicle, you could get the €3,000 environmental bonus.

CC - Does it work on rechargeable and non-rechargeable hybrids?

LC - Rechargeable only.

CC - OK, but not on simple hybrids?

LC - From memory, no. I think it was changed not long ago.

CC - Yes, I imagine it changes all the time... how do you keep up?

LC - We are sent emails and we do our own research (*live research*). So... for electric models and plug-in hybrids only, not non-plug-in hybrids. And if we take a vehicle that's too expensive, the ecological bonus won't work either.

CC - Understood.

LC - In any case, as soon as the vehicle is eligible, the sales representative will include the ecological bonus in the first increased rent, but you won't have to pay anything. This reduces the price of the vehicle by €3,000.

CC - Considering our mileage estimation, I think we're going to exclude electrics. Maybe go for a rechargeable hybrid and a petrol.

LC - Ok.

CC - Do you have any Mercedes vehicles? Maybe we'll go for that brand.

LC - Of course. So, let's see what they have... *(live research)*.

CC - Do Mercedes make electric cars too?

LC - Yes, of course! Now all the brands are making electric, hybrid and petrol cars. It's diesel that's coming to an end. So you said saloon or SUV, is that right?

CC - Yes, absolutely.

LC - Let's start with saloons. We would have Class A, Class C or Class D.

CC - More like the A-Class. A rechargeable hybrid?

LC - Yes. I think we'll have more petrol models. And as a plug-in hybrid SUV, we'll have the GLA or the GLC...

CC - Let's go for the GLC then. And an equivalent petrol model so that we can compare prices. Are there big price differences between plug-in hybrids and petrol?

LC - Yes, quite a lot.

CC - From how much?

LC - Let me take a look *(live research)*. A plug-in hybrid costs €935 and petrol costs... well no, Mercedes only has a G class. I think they're more into petrol saloons. A lot of brands are withdrawing from petrol and diesel. Especially diesel, but also petrol to some extent because there is a huge demand for hybrids. So with petrol, we can make the A-Class but in AMG finish, so it's going to be twice as expensive because it's the most accomplished finish. So Mercedes in petrol isn't going to be a good comparison. Perhaps another brand?

CC - Audi, BMW? Something fairly comparable.

LC - So, when it comes to BMW petrol saloons, there's plenty to choose from. We have the 1 Series, the 2 Series, the 3 Series and the 4 Series. In petrol SUVs at BMW, we have the X1 - which I must also have in hybrid form, the X2...

CC - If we could take comparable vehicles to see the price differences between plug-in hybrids and petrol. I haven't asked you yet, but in terms of charging points, are they included in your offers? Do you offer a support service?

LC - You'll see with the sales rep, but it's not included.

CC - So what exactly does the rent include?

LC - You have maintenance, regular servicing in accordance with the manufacturer's plan, mechanical repairs in the event of breakdown, roadworthiness tests if you keep the vehicle for more than 4 years when new and more than 2 years when previously used, assistance in the event of breakdown or theft of the vehicle and financial loss cover. These services are always included, but you can add other options such as a replacement vehicle, tyres and comprehensive insurance.

CC - Ok, and do you have any options for charging cards? Or any partners you work with?

LC - We have energy cards for petrol and diesel, so maybe now they're also making cards for charging points. You'll have to ask the sales rep.

CC - Ok, fine. I didn't tell you the length of the commitment either, but in principle it was 36 months.

LC - Perfect, thank you.

CC - For 15 vehicles.

LC - Well noted. So back to BMW, I have the X2 in petrol and rechargeable hybrid.

CC - Does it also come in electric or not? Just out of curiosity.

LC - No, it's the iX1 in electric equivalent.

CC - OK. Can you still put me in the budget comparison for the electric model?

LC - Yes, of course. In terms of finish, are we staying in the middle of the range? With an automatic gearbox and some pretty nice options. It's a good compromise for companies.

CC - Yes, okay.

LC - Are we still going to keep a Mercedes hybrid or not at all? Should we stick with BMW?

CC - BMW only.

LC - OK, so BMW for the SUV. And are we looking at Audi saloons?

CC - Yes, very well, following the same pattern as for the SUV: hybrid, petrol, electric.

LC - In the saloon, I have the Audi A3 Sportback, which should be a plug-in hybrid and petrol.

CC - Perfect.

LC - We'll now be able to create your file. I'll pass on all the requests for quotes to the sales team, and a sales person will be assigned to you who will send you all the quotes within 24 to 48 working hours. Based on this, you come back to him to eliminate or keep this or that model, and he will be able to guide you.

CC - Great.

LC - Do you know the company's SIREN number?

CC - I'll get it for you.

LC - In the meantime, what's your name?

CC - *(spells out the name)*

LC - Your first name?

CC - *(spells out the first name)*

LC - A telephone number?

CC - *(provides the number)*

LC - An email address?

CC - *(provides the email address)* I've found the SIREN number, here it is *(provides the SIREN number)*

LC - Great, I'll send it to him straight away. Any other questions?

CC - No no, that's perfect for me, thank you very much for your help.

LC - You're welcome, have a nice day.

1.4. Alphabet - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1

Les commerciaux d'Alphabet n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.5. Alphabet - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1

Les commerciaux d'Alphabet n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.6. Alphabet - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2

Les commerciaux d'Alphabet n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.7. Arval - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3

Les commerciaux d'Arval n'ont pas pu être joints en France pour les trois appels initialement prévus, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.8. Arval (12/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2

Société cliente – Allô, bonjour, merci de me rappeler.

Société de leasing – Bonjour Monsieur.

SC – Vous me rappelez vis-à-vis de ma demande de véhicule, c'est ça ?

SL – Oui, donc d'après ce qu'on m'avait indiqué, vous étiez intéressé par 6 véhicules d'occasion en région lyonnaise pour 36 mois, 20 000 km / an.

SC – Exactement, et du coup, à quoi vous pensiez comme véhicule et comme motorisation pour répondre à ce besoin ?

SL – Alors là, je ne sais pas du tout, on va regarder ensemble et on va mettre des filtres au fur et à mesure parce que tous nos véhicules d'occasion disponibles sont sur un site internet. Dans le mail que vous avez dû recevoir, il y a 2 liens : un lien vers nos véhicules neufs, et un lien vers nos véhicules d'occasion.

SC – Mais du coup, vous faites aussi du neuf ?

SL – Oui, on fait les deux. De base, on faisait du neuf, comme tous les loueurs, et on s'est mis à faire de l'occasion là depuis environ 2 ans. Il y a 2 ans c'était vraiment difficile d'obtenir des véhicules neufs alors on s'est lancé dans l'occasion. En fait, on reloue les véhicules qu'on a déjà loués une première fois.

SC – Ok, mais du coup votre activité, chez Arval, c'est avant tout le neuf ?

SL – Oui, mais désormais on fait aussi de l'occasion.

SC – Ok. Alors, si je pars plutôt sur le neuf ? Parce qu'en fait, pour vous expliquer un peu l'historique, moi je suis tombé un peu par hasard sur le service de location longue durée des occasions. Ça m'allait bien, mais en fait si on peut plutôt partir sur du neuf, j'aime autant.

SL – D'accord. Alors en fait tout va dépendre. Déjà, les véhicules vous en avez besoin pour quand ?

SC – Pourquoi ? Parce qu'il y a des grands écarts de délais là ?

SL – Si on est sur du véhicule commande usine, c'est 6 mois minimum pour avoir un véhicule.

SC – Ah oui, ok. Non, mais 6 mois, je ne suis pas choqué. Vous m'auriez dit 18 mois, j'aurais eu du mal, mais...

SL – Alors 6 mois, c'est le minimum hein ! Ça dépend de chaque véhicule, chaque marque, chaque motorisation mais c'est grosso modo ça. Vous, déjà, qu'est-ce que vous recherchez comme véhicule ?

SC – Je recherche des véhicules pour faire 20 000 km / an, avant tout en région lyonnaise. Il s'agit de trajets relativement courts parce que cela sera maximum 100 km / jour et donc ce que je recherche comme véhicule c'est des véhicules avec des jolies finitions sans pour autant être des véhicules magnifiques. Je n'ai pas besoin que les 6 véhicules soient des grandes berlines. Il faut que ce soit plutôt fonctionnel et qui soit en même temps un moyen de représenter comme il faut la société.

SL – Du coup... On est sur du SUV ? De la citadine ? De la berline ?

SC – SUV très bien. Berline pas de problème. Citadine, en revanche j'ai peur que ce ne soit pas assez confortable.

SL – Ok, SUV / Berline. Du coup, maintenant, en motorisation ? Essence ? Diesel ? Hybride ? Électrique ?

SC – Qu'est-ce que vous, vous proposez ?

SL – Je ne peux pas vraiment prendre cette décision pour vous. Il faut que je sache ce que vous cherchez. Si ce n'est pas du stock on peut vous proposer tout ce qui est commandable en France en fait, donc c'est vraiment à vous de me dire. Après ça dépend aussi du budget derrière.

SC – Je n'ai pas trop d'idée... Qu'est-ce qu'il se fait d'habitude pour les autres entreprises ?

SL – Non, mais je fais de tout ! Bon après, maintenant, le diesel, beaucoup moins de gens en prennent. C'est plus essence, voire limite avec un peu d'hybridation. Mais voilà, est-ce qu'hybride rechargeable vous rechargez le véhicule ou pas ? Parce que vos collaborateurs ils ne vont peut-être pas s'équiper pour recharger le véhicule donc ça va plutôt être de l'essence ou de l'hybride autonome. Faut voir quoi...

SC – Bah écoutez moi c'est vrai que le diesel je suis plutôt fermé. Je suis plutôt ouvert aux autres propositions. J'aimerais bien savoir ce que c'est l'avantage de l'essence par rapport aux autres.

SL – Ok, donc diesel on oublie. Ensuite il y a l'essence. C'est full thermique. Et puis après il y a de l'hybride avec plusieurs niveaux d'hybridation. Y'a le MHEV qui est une hybridation légère. C'est juste une aide au moteur thermique pour consommer moins. Ensuite, il y a la motorisation HEV qui a une autonomie électrique et après PHEV qui est l'hybride avec la meilleure autonomie électrique et là il faut le brancher pour s'en servir.

SC – J'imagine qu'en termes de finance ce n'est pas la même chose.

SL – Ah non. Déjà partons de votre budget.

SC – Alors, je vais vous dire, c'est un budget large parce qu'on a fait nos calculs et on pourrait avoir aux alentours de 500-700€ de loyer par véhicule.

SL – Et dans ce budget qu'est-ce que vous incluez comme prestation ? Sachant que le minimum chez les loueurs c'est : entretien du véhicule, et assistance. En tout cas chez Arval. Les pneus, l'assurance, le véhicule relai... Vous avez une assurance de flotte ou est-ce qu'il faut aussi l'inclure ?

SC – On peut déjà se dire les pneus et le véhicule de remplacement.

SL – Ok, alors attention, mais sur les véhicules d'occasion on ne met pas de véhicule relai à disposition. Enfin, si mais le véhicule relai, dans ces cas-là va forcément avec l'assurance. Je vais donc vous parler de véhicules. Je ne sais pas si ça va coller en termes de budget...

SC – Pardon on parle de neuf là hein ?

SL – Oui, oui, je parle en neuf. Je vais vous dire ce qu'on a nous en opération en ce moment. C'est soit des véhicules en stock, soit des véhicules pré-commandés sur lesquels on a négocié des tarifs supplémentaires. Donc là par exemple, on va avoir l'Alfa Romeo Tonale...

SC – Qui roule en quelle motorisation ?

SL – Là c'est de l'essence.

SC – Ok.

SL – Enfin... Ils annoncent hybride, mais c'est une micro-hybridation donc c'est comme de l'essence. On peut par ailleurs avoir du Jeep Compass.

SC – Je ne vois pas à quoi ça ressemble ça, je vais regarder. Et ça ? C'est comment en motorisation ?

SL – Alors là aussi c'est une micro-hybridation, donc en gros de l'essence. Après on doit avoir du Renault Austral. Idem, micro-hybridation. Et voilà.

SC – Ok. Donc là vos opérations, en gros c'est avant tout de l'essence. Mais si moi je voulais faire un peu autre chose. Est-ce qu'Arval fait des trucs pour les bornes électriques ?

SL – Non, ça c'est à voir directement avec votre fournisseur d'électricité.

SC – Parce qu'en fait moi je pensais m'équiper en bornes électriques. Donc peut-être qu'on pourrait regarder ce qu'il se fait sur ces motorisations. Qu'est-ce que vous en pensez, vous ?

SL – Ça dépend de vous. Ça veut dire que vos collaborateurs ils se branchent à la société pour recharger les véhicules.

SC – Oui j'imagine. Ça vous paraît comment ?

SL – Ça dépend si les salariés sont prêts à le faire. Le véhicule, est-ce qu'ils rentrent avec chez eux ? Est-ce qu'ils le laissent le soir à la société ? Est-ce qu'il y a assez de prises sur le lieu de la société ? S'ils rentrent chez eux, est-ce qu'ils vont bien vouloir brancher chez eux ? Est-ce que le carburant est compris dans le package ?

SC – On parle du 100 % électrique là ?

SL – Non, on parle de l'hybride rechargeable. Parce que l'hybride rechargeable, il faut absolument le brancher parce que sinon vous allez consommer plus qu'un véhicule classique et là ça n'a aucun intérêt.

SC – Je ne vous sens pas dithyrambique sur l'hybride ou sur l'électrique.

SL – Ah si ! Mais c'est un équipement et une stratégie de flotte à anticiper. Moi je roule en électrique donc il n'y a aucun souci. Il faut juste s'équiper et s'assurer que les gens soient prêts à brancher le véhicule, c'est surtout ça. Si c'est prévu, et que c'est vu avec eux, il n'y a aucun souci. Par exemple, est-ce que le carburant est compris pour les salariés ? Parce que par exemple, s'ils rentrent avec le véhicule chez eux le soir. Ça veut dire qu'ils vont devoir le brancher la nuit. Et si le carburant n'est pas inclus, est-ce qu'ils vont être d'accord pour brancher ? Et ça, je ne sais pas vous dire... C'est juste une question d'organisation. Si pour vous tout cela est réfléchi, et mis en place, moi je n'ai pas de souci.

SC – Et en termes d'autonomie maintenant les véhicules électriques et hybrides rechargeables c'est comment ?

SL – Hyper variable pour l'électrique. Pour l'hybride rechargeable il faut comprendre que pour qu'un véhicule soit nommé hybride rechargeable il faut qu'il ait au minimum 50 km d'autonomie annoncée par le constructeur.

SC – Et quand vous dites que c'est totalement variable pour l'électrique c'est-à-dire ?

SL – Il y a des véhicules qui font à peine 150 km d'autonomie et d'autres qui font jusqu'à 500.

SC – Mais j'imagine que les petits véhicules ont une petite autonomie alors que les gros véhicules ont une plus grosse autonomie, non ?

SL – Oui, c'est ça. En gros, les petites autonomies c'est genre les Dacia Spring, les Fiat 500, les Mini électrique et ce genre de trucs.

SC – Ok, à mon avis, ce n'est pas ce vers quoi nous allons nous tourner nous. La gamme de l'Austral dont on parlait avant ça me semble le bon exemple. Moi je vais faire une démarche assez favorable à l'hybride rechargeable et à l'électricité. Est-ce que vous avez des modèles en stock ?

SL – Non, en hybride rechargeable on n'en a plus, ou alors très peu. Parce qu'on en avait et que c'est ce que toutes les entreprises cherchent en ce moment. Il faudrait que je regarde vraiment ce qui nous reste en stock. En hybride rechargeable je pense qu'il va nous rester du Jeep Renegade et après... Y'a le Lynk & Co qu'il nous reste en hybride rechargeable. Et ça c'est livrable très rapidement. Enfin... Le temps des démarches administratives... Sous 2 mois c'est faisable.

SC – Est-ce que vous seriez en mesure de me faire un devis qui me permettrait de me rendre compte du coût total de possession ?

SL – Oui, pas de souci. Je peux vous le faire pour le Lynk & Co.

SC – Attendez par curiosité, je serais intéressé de pouvoir comparer le coût total de possession d'un Lynk & Co avec le coût total d'un véhicule essence de même gabarit.

SL – Oui, je peux vous le faire sur Lynk & Co et Austral pour voir ce que ça donne. Sur quelle durée le contrat pardon ?

SC – 36 mois. Vous avez dit que toutes les entreprises recherchaient de l'hybride rechargeable en ce moment. Est-ce que vous sauriez pourquoi y'a une telle tendance ?

SL – C'est fiscal ! L'Etat français fait tout pour que les sociétés passent à l'hybridation parce que du coup la TVS est de 0 %, la carte grise est à 0 €, la réintégration fiscale est vraiment plus intéressante. Donc beaucoup de sociétés font ça. Uniquement par intérêt fiscal.

SC – Et là, en termes d'autonomie, le Lynk & Co, c'est combien sur la partie électrique ?

SL – Au minimum 50. Enfin 50... annoncés. Pourquoi je vous dis « annoncé » parce que c'est comme lorsque vous prenez un véhicule thermique : lorsque vous allez chez le constructeur, le vendeur vous dit que le véhicule va consommer mettons 3 litres au 100, mais quand c'est vous qui conduisez, vous n'êtes jamais à 3 litres au 100. L'info doit être sur le site de Lynk & Co. Attendez je vais aller voir. Sur leur site ils annoncent 69 km d'autonomie. Sachant que le Lynk & Co, c'est un véhicule sur lequel on est actuellement en opération commerciale. Donc, là, sur le véhicule, on serait, tout inclus, à 595,69 € / mois.

SC – Ok, et si on fait le même travail sur l'Austral ? Pour que j'ai 2 devis et que je m'aperçoive un peu des montants. Et je vous disais, moi je suis intéressé d'avoir sur les devis le TCO.

SL – Mais attendez, je ne comprends pas ce que c'est... ça correspond à quoi ?

SC – Je ne sais pas. En fait, c'est un de mes copains qui m'en a parlé et qui m'a dit qu'il y avait souvent des écarts dans le coût total de possession d'un véhicule et que c'était sur ça qu'on pouvait se baser pour prendre la stratégie d'aller vers l'une ou l'autre des motorisations possibles. Après si vous ne faites pas, vous ne faites pas.

SL – Après ça correspond au coût du loyer fois le nombre de mois et à ça il y a la TVS qui vient en plus et faut prendre en compte la réintégration fiscale.

SC – Ok. Ok, je ferai le calcul alors.

SL – Oui parce que là, on n'a rien de préétabli pour ça. Donc pour les Austral... Pareil, c'est une offre en opération et là c'est en stock aussi. Après, ça va être beaucoup plus intéressant le Lynk & Co que l'Austral au niveau des tarifs. Au-delà du fiscal, juste les loyers. Là on va être à 710 € sur l'Austral.

SC – Envoyez quand même je suis curieux et comme je ne suis pas forcément le seul à décider ça va aussi me permettre de soutenir la stratégie hybride.

SL – Ça marche, je vous envoie ces deux propositions par mail. Je peux vous finaliser un devis, mais il ne faut pas que vous trainiez pour me répondre parce que ce sont des véhicules en opérations et je ne peux pas vous réserver de véhicule, et ça pourrait partir vite.

SC – Et vous me l’envoyez quand ce devis ?

SL – Là, dans ¼ d’heure ça devrait être bon.

SC – Ok, parfait. Merci beaucoup en tout cas pour vos réponses.

SL – Pas de problème. Excellente journée à vous.

SC – Au revoir.

Traduction en anglais

Client company – Hi, hello, thanks for calling me back.

Leasing company – Hello Sir, you’re welcome.

CC – You’re calling me back regarding my request to lease cars, correct?

LC – Indeed. From the information I have, you need 6 cars in Lyon’s area for a 36-month contract. The cars are expected to be driven for around 20,000 km per year.

CC – That’s correct. So, from this request, what type of engine would you suggest?

LC – I don’t have enough information. We’ll look into it together. All of our second-hand cars that are currently available are referenced on a website. You should have received an email with two links: one that redirects you on our platform with new cars, and one that redirects you on our platform with our second-hand cars.

CC – So I understand you also offer new cars?

LC – Yes, we do new cars and second-hand ones. Originally, we were focused on the new cars segment, but we have been developing a second-hand offer for 2 years... Well in fact, 2 years ago, it was really difficult to get our hand on new cars so we started to structure this new offer. We re-lease vehicles that have already been used.

CC – Alright, but what Arval main focuses on is the segment of new cars, isn't it?

LC – Yes, just worth mentioning we were offering second-hand vehicles.

CC – Right, would you mind we talk about the segment of new cars?

LC – Ok. It would still depend on... When do you need the cars for?

CC – Why? Does it make any difference?

LC – Well, ordering new cars from the production line could mean that you'll get the cars in 6 months, minimum.

CC – Oh I see. 6 months is not too bad. Should you have said to me 18 months that would have been an issue but here...

LC – 6 months is a minimum. It will depend on the brand, the car, the required engine, etc. What do you need for a car?

CC – I am looking for cars that will drive 20,000 km per year. The drives are to occur around the city of Lyon. It should be short trips with max 100 km per day. I am looking for mid-range quality. I'd need 6 cars that would also be a good way of representing the company.

LC – So... Can I suggest SUVs? city cars? saloon?

CC – SUVs, saloon, both are ok, but city cars I am afraid they won't be comfortable enough.

LC – Ok, SUV / Saloon. Now, talking about the engine. Petrol? Diesel? Hybrid? Electric?

CC – What do you suggest?

LC – I can't make this decision for you, it's up to you. I need to know what you're looking for. If the car is not available in our inventory, I will still be able to order it. So, it's really up to you. It might also depend on the budget you have in mind.

CC – I don't know... What do you usually sell to other companies?

LC – I am afraid you don't understand indeed. I can do whatever you need. Well, to be fair, currently, diesel engines aren't very hype. It's either petrol or hybrid. If we look at plugin hybrid cars: are your employees able to charge their cars at home? They might not be ready to equip themselves. So, it might as well be petrol engines or standard hybrid engines.

CC – From my perspective, diesel cars are out of scope, but I might be open to other proposals. What might be the advantage of petrol over other technologies?

LC – Right. So taking diesel engines out of the picture, there is still petrol which is still combustion. And then, regarding hybrid, there are various levels of hybrid. The MHEV is a mild hybridization. It is just a support to your petrol-based engine in order to reduce its consumption. Then you have the HEV which benefit from a small electric autonomy and finally you have PHEV which is the hybrid technology with the best electric engine autonomy and in this case if you want to use it, you'll need to plug it in order to charge it.

CC – I assume that there are financial differences, aren't there?

LC – No, not really. Do you have a ballpark figure for your budget?

CC – Well, I have a large bracket. According to my calculations we could range from 500-700€ per month per vehicle.

LC – And in this budget, what do you include regarding the services? Please note that for us the minimum package includes: the car maintenance, and assistance. Tyres, insurance, and replacement vehicle... Do you have a fleet insurance? Do you want me to include it for you?

CC – Let's start with the tyres and the replacement vehicle.

LC – Just to let you know: we don't offer replacement car on second-hand based contracts. Well... That's not quite right. We can do it, but you'll need to subscribe to an insurance. Let me check the vehicles now...

CC – Sorry, are we still talking about the new cars segment?

LC – Yes, sorry. We currently have commercial offers going on. It is either cars that are available within our stocks or pre-ordered vehicles on which we have negotiated competitive prices. For example, we can currently offer you Alpha Romeo model Tonale...

CC – Sorry, what type of engine are we talking about?

LC – Petrol.

CC – Ok.

LC – Well... They say their cars are hybrid but it's just a micro-hybridization so you might as well consider this as petrol. We can also provide you with Jeep Compass...

CC – I don't know what this looks like let me check. And what type of engine is it?

LC – In this case too it is a micro-hybridization so let's say petrol. Then we might have a possibility with Renault Austral which will be a micro-hybridization as well.

CC – Ok, so let me get this straight. The operation you currently have are mainly focused on petrol-based engine but what if I wanted to do something else? First, does Arval offer any help to install charging stations?

LC – No, this is something you'll need to check directly with your electricity provider.

CC – I considered the opportunity of installing charging points. So maybe we could look into it. What do you think?

LC – It's up to you. It means that your employees plug in their vehicles at your company's site to charge their cars.

CC – Yes, I assume. What's your take on this?

LC – If the employees are ready to do it it's alright. Do you think they get home with their cars are will they leave it at the company's? Do you have enough charging points on site? Do you think your employees will be ok to charge their cars at theirs? Is the engine fuel price supported by the company?

CC – Are we talking about pure electric cars here?

LC – No, we are talking about plug in hybrids. Because: plug in hybrid require a charging point because otherwise the engine will consume more petrol than a standard engine would do. You'd lose the benefit of the hybrid motor.

CC – You don't sound that enthusiastic about hybrid or electric engines.

LC – On the contrary! But it is another fleet strategy with some things to anticipate. I personally drive an electric car and it works just fine. You just need to equip your company, make sure that your employees are ready to charge their cars at home and... that's all. If this is anticipated, it is perfectly doable. Is the fuel included in some sort of package for the employees? Let's say your employees go home with their cars after their shift. This means they'll need to plug it overnight. If the fuel is not included in some sort of package, do you think they'll agree to charge the cars? This is something I can't tell... It's just another strategy and another organization. If you thought it through, I have no issue in ordering electric cars for you.

CC – I am worried about the autonomy. How is it now for electric and hybrid cars?

LC – Really hard to tell. You need to know that for a car to be considered as a plug-in hybrid, it should demonstrate at least a 50-km electric autonomy.

CC – What did you mean it is “really hard to tell” regarding pure electric cars?

LC – Some vehicles don't have more than 150 km of electric autonomy while others can have something around 500 km.

CC – But I assume that smaller vehicles have shorter autonomy and bigger vehicles have longer autonomy. Am I correct?

LC – Yes, that a way of viewing it. Shorter autonomy corresponds to cars such as Dacia Springs, Fiat 500 or electric Minis.

CC – Ok. I don't think we'll buy such city cars. Cars within the size of the Renault Austral might be more adapted. I personally think I'll go for either an electric or a plug-in hybrid fleet. Do you have anything available in your stocks?

LC – No, we've got nothing available for plug in hybrids. We used to have some but this is the current go-to for most companies. I need to check this in-depth. For plug in hybrid, we have... Jeep Renegade and Lynk & Co. These two can be delivered rather quickly. Well... taking the admin side of the project, I'd say... 2-3 months.

CC – Would you mind sending me a quote that would include the TCO?

LC – Yes, I can do that. I can draft something for the Lynk & Co car.

CC – In fact, I would be interested in comparing the TCO of the Lynk & Co with the TCO of a comparable car driving petrol engine.

SL – Ok, I can do... for the Lynk & Co for a Renault Austral for you to see what comes out of it. Sorry I have forgotten to ask you the contract duration?

CC – 36 months. You said earlier that most companies were looking for car with a plug-in hybrid engine. Can I ask you why? Do you know where this trend comes from?

LC – Fiscal incentive! The French Government is doing everything to make sure companies shift their fleet for hybrid cars. The MVT is 0%, the registration documents are free, and the fiscal integration is really interesting. As a consequence, many firms do this. Pure fiscal interest.

CC – I see, how is the Lynk & Co autonomy?

LC – 50 km minimum. Well... 50... as announced by the manufacturer. Just like when you buy a diesel or a petrol car, the manufacturer will tell you that the consumption is 3 L for 100 km, but when you'll drive the car, you'll never be consuming this little. Regarding the Lynk & Co, the information should be on the website. Let me check... Right so on the website it says that the electric autonomy of the car is 69 km. The Lynk & Co is a vehicle that is currently one of our special offers so the package for this car is €595.69 per month.

CC – Ok, and what about the Austral? So that I can have 2 quotes in my hand to compare the prices. As I mentioned earlier, I would be interested in a quote with the cars' TCO.

LC – Hold on a second, I don't understand what you mean... TCO... What does this correspond to?

CC – I don't know. A friend of mine told me about it saying that there might be differences in between the TCO of various cars and that this was a good indicator to base a fleet strategy and whether to go for a thermal or an electric motorization. I was just curious about it. If you're not to doing it, no worries.

LC – The TCO calculation should include the rents multiply by the number of months, add the MVT, and maybe take the fiscal integration of the car into consideration.

CC – Ok. Right, I do the calculation myself then.

LC – Yes, I think it's better because we have nothing pre-conceived on this and I don't want to say anything stupid. So regarding the Renault Austral... Same thing here, the car is currently up for a special offer and is available in our inventory. Well, the Lynk & Co is going to be more competitive than the Austral pricewise. And I am only talking about the rents so excluding the fiscal aspect of. The Austral is priced at €710 per month.

CC – Send it over anyway. As I have not made up my mind regarding the fleet strategy that should allow me to decide.

LC – Ok, I'll send the 2 proposals over by email. I can be quick in sending you the proposal, but you'll need to be quick to decide too. As these are special offers, I can't guarantee they'll be available in 1 month from now.

CC – I see. When do you plan on sending me the offer?

LC – Just maybe in 15 minutes. That should do.

CC – Oh alright. Thanks a lot and thank you for the answers you gave me!

LC – No problem. Have a great day.

CC – Bye.

1.9. Arval (15/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1

Société de Leasing - Bonjour Madame, je vous rappelle suite à vos différentes prises de contact. Je comprends que vous êtes en courtage pour 10 véhicules qui sont en comparatif avec plusieurs acteurs ?

Société cliente - Bonjour Madame, oui absolument. C'est pour un client avec lequel j'ai l'habitude de travailler et qui m'a sollicité sur un sujet qui sort de mon périmètre puisque je ne suis pas du tout spécialisée sur l'automobile. Mais comme c'est leur première démarche sur ce sujet leasing, ils ont souhaité d'abord passer par moi pour que je revienne vers eux avec certains éléments, sur le type de véhicule, sur le fonctionnement financier, sur ce qui est inclus dans vos prestations, etc. On a identifié un certain nombre d'acteurs dont vous.

SL - Effectivement, on est plusieurs sur le marché avec en acteurs majeurs, ALD et Arval.

SC - Oui bien sûr.

SL - La LLD (Location Longue Durée), vous connaissez le mode de fonctionnement ?

SC - Oui oui, absolument.

SL - Arval est une filiale de la BNP Paribas. Donc au mode de fonctionnement, notre activité principale c'est la LLD. On fait aussi de la LMD (Location Moyenne Durée) qui est intéressante pour les entreprises qui ont des besoins ponctuels ou rapides.

SC - La LMD, on parle de combien de temps ?

SL - De 1 mois à 2 ans.

SC - Ok, bon mon client était plutôt parti sur 36 mois d'engagement.

SL - Ok, donc LLD. Mais sachez que la LMD peut être intéressante. S'ils recrutent demain quelqu'un avec une période d'essai de 6 mois mais que la personne n'est pas renouvelée, ils ne se retrouvent pas un véhicule sur les bras. C'est plus flexible. Vous n'avez pas le choix du véhicule que vous prenez parce que c'est sous forme de catégorie de véhicule mais vous avez la rapidité de la livraison, sous 5 jours, et vous avez la possibilité de moduler votre location. Maintenant, dans la LLD, voilà le fonctionnement chez Arval : sont inclus dans tous nos contrats l'entretien, l'assistance et la maintenance. C'est une base forfaitaire qui vous permet d'être protégé en cas de panne mais également de mettre à jour votre véhicule selon les demandes d'entretien posées par le constructeur. Vous pouvez y ajouter des services complémentaires : les pneus, la carte essence si besoin, une assurance complémentaire tous risques.

SC - D'accord.

SL - Vous avez également aujourd'hui quelque chose proposé par Arval qui s'appelle Arval Connect. C'est un boîtier que vous mettez dans votre véhicule et qui vous calcule en temps réel la consommation du véhicule, ce qu'il vous coûte mensuellement en termes de TCO, et vous pouvez également avoir un système de géolocalisation. Cela permet d'avoir un calcul et un contrôle des coûts assez intéressant. Je peux vous envoyer la brochure si besoin.

SC - Oui bien sûr, avec plaisir.

SL - Je vais vous envoyer toutes les informations via nos brochures qui sont très bien faites. Vous avez aussi le véhicule relais qui prend en charge le conducteur et qui lui permet d'avoir toujours une solution de mobilité en cas de panne de son véhicule. Voilà tout ce qui peut être inclus dans la location si vous optez pour ces forfaits.

SC - Parfait.

SL - Chez Arval, nous avons aussi aujourd'hui des offres qui sont au cœur de notre business, relatives à la loi climat et résilience sur laquelle on conseille nos clients, de même que sur les forfaits mobilité durable ou alternative. Cela inclut les vélos électriques, les systèmes d'autopartage, les subventions de l'Etat. Par exemple : prise en charge des transports en commun. On propose par exemple l'offre 6 roues, on peut moduler voiture et vélo. Le collaborateur a sa voiture mais peut aussi disposer d'un vélo électrique livré avec. Alors ça impacte bien sûr la mensualité du véhicule, avec une petite différence liée au vélo, mais sur Paris ça peut être un sujet pour certains collaborateurs.

SC - D'accord, génial.

SL - Notre but aujourd'hui c'est d'accompagner nos clients sur leur gestion de parc, voire d'externalisation complète de gestion de parc donc on gère tout dans ces cas là. On est modulable, le but étant que le client soit allégé en matière de gestion de son parc qui peut être très chronophage.

SC - Oui d'autant qu'ils commencent quand même avec 10 véhicules.

SL - Absolument, ils vont vite se rendre compte que la LLD a de très gros avantages puisqu'ils connaissent leur mensualité mais il y a une sensibilisation du conducteur à faire, notamment vis-à-vis du bien conduire : ce n'est pas que bien conduire, c'est bien s'occuper de son véhicule. Respecter les préconisations constructeur, quand le véhicule signale un entretien bien en faire part à son chargé de parc, etc. C'est hyper important parce que les frais de restitution dépendent aussi de ça. Aujourd'hui nos frais de restitution sont en moyenne de 500 €. Donc il faut bien conseiller le conducteur. C'est pas parce qu'il a une voiture de fonction qu'il doit en faire n'importe quoi.

SC - Oui il est responsable de ce qu'il en fait.

SL - Voilà, donc on accompagne les entreprises qui en ont besoin en ce sens. Au niveau des véhicules que l'on propose, on a tout le panel de véhicules puisqu'on travaille avec toutes les concessions françaises. On a des garages chartés qui nous livrent les véhicules et on a des offres du moment, avec des véhicules disponibles en stock sous 1 mois, extrêmement bien placés en termes de tarifs. On a également des véhicules d'occasion en LLD pour avoir rapidement la mobilité recherchée.

SC - En sachant qu'en l'occurrence, le client n'a pas d'urgence à s'équiper. Par contre, il était plutôt parti sur du véhicule neuf.

SL - Ok, très bien. A vous de me dire maintenant si vous connaissez leurs critères et leurs exigences au niveau de la location.

SC - Effectivement, on a identifié plusieurs critères. Tel que le client voit les choses, on part a priori sur 10 véhicules, sur 36 mois. En termes de kilométrage, ils ont identifié un besoin annuel de 20 000 km en moyenne par véhicule. Ce sont des véhicules qui seront garés dans le parking de l'entreprise qui est propriétaire de ses locaux et qui seront utilisés au besoin par leurs représentants commerciaux.

SL - C'est plutôt du véhicule de service du coup ou ils peuvent s'en servir le weekend ?

SC - Ça fait partie de leurs discussions en interne, mais ce n'est pas complètement défini à date.

SL - Au niveau fiscal, ce n'est pas la même chose. Les véhicules de service, c'est moins cher au niveau fiscal parce que souvent on part sur du 2 places. Donc en termes d'exonération de TVA, ils sont moins embêtés. Au niveau de la TVS, il n'y en a pas. Alors que les véhicules de fonction rentrent en charge auprès du conducteur puisque c'est un avantage en nature. Ça rentre dans les avantages. Une partie n'est pas déductible normalement qui va dépendre du véhicule choisi. Là on rentre du coup sur le sujet fiscalité et je vous conseille du coup de partir sur du véhicule hybride rechargeable ou électrique.

SC - C'est exactement la question que j'allais vous poser. Au-delà de leurs critères, ils ont un vrai sujet et une grosse réflexion sur le type de motorisation parce que c'est à vocation commerciale mais ils vont rouler essentiellement sur Paris et la région parisienne. Il y a tellement de motorisations et de technologies que c'est difficile de savoir vers quoi se tourner...

SL - Sur Paris, je vous le dis clairement : électrique ou hybride rechargeable. L'électrique, la loi d'orientation des mobilités est sortie en 2020 et vous informe sur les ZFE (Zones à Faibles Émissions), zones qui vont être mises en place en France. Paris... Paris quoi. Paris va être au cœur de ce sujet. Il faut savoir que la Maire de Paris est très favorable aux véhicules verts. En gros, le Grand Paris est déjà sur cette base-là. Tous les véhicules critères 4 et 5 ne pourront plus circuler et en 2024, les critères 2 seront interdits. Donc tout ce qui est Diesel c'est du critère 2.

SC - Le Diesel était déjà un peu exclu, donc pas de problème.

SL - Ensuite, vous avez différentes catégories de véhicules. D'ici 2025, les ZFE vont se renforcer et surtout sur Paris, d'où le rechargeable et l'électrique. Et d'où nos offres intégrant le vélo électrique.

SC - C'est la première fois qu'on me parle d'une offre de ce type, c'est vraiment intéressant.

SL - Le forfait vélo fait partie du plan mobilité durable et c'est jusqu'à 400 € par an d'exonération d'impôt mais c'est un dispositif récent. Au niveau des véhicules, il existe plusieurs catégories d'électrification. Vous avez le non rechargeable qui ne rentre pas dans la catégorie, fiscalement parlant, des véhicules intéressants pour votre client, notamment dans les amortissements non déductibles. Ils ne vont pas pouvoir récupérer une partie de l'amortissement.

SC - C'est pas considéré comme des véhicules verts ?

SL - C'est fini en fait, ça l'a été mais ça ne l'est plus.

SC - Depuis quand ? Parce que vos concurrents n'ont pas tous l'air au courant. On m'a expliqué que le non rechargeable, qui n'est donc qu'une assistance au moteur thermique, était considéré comme un véhicule vert.

SL - Mais bien sûr, c'est considéré comme un véhicule vert parce qu'en émission de CO2, ils sont meilleurs que le 100 % essence, donc vous n'aurez pas de malus.

SC - Ok mais du coup ça ne fait pas l'objet des mêmes avantages que le rechargeable ou l'électrique ?

SL - Exactement. Le TCO, notamment dans les amortissements non déductibles, pour les véhicules verts, va plutôt vous pousser vers l'électrique et l'hybride rechargeable. L'hybride rechargeable, c'est les systèmes de *Plug-In* donc PHEV, qui ont une capacité en autonomie d'à peu près 50 km, ce qui peut être super intéressant sur Paris.

SC - 50 km quel que soit le modèle ?

SL - Non, je vous donne une moyenne. C'est idéal en centre-ville ou quand on n'habite pas loin de son lieu de travail. On sort de chez soi, on branche son véhicule sur son lieu de travail ou chez soi, et voilà. On propose aussi de poser des bornes, on a des partenaires qui travaillent avec nous sur ce sujet. Je ne suis pas une pro de la borne, je ne vous le cache pas mais on peut assister votre client sur ce sujet. Comme on travaille avec Total et Shell, on travaille avec Engie et les autres acteurs du marché. Et vous avez aussi des avantages fiscaux sur ce sujet. Et l'autre partie du PHEV permet au véhicule d'être autonome et de rouler sur du thermique essence.

SC - Avec une consommation essence...

SL - Il y a de tout. Tout dépend de la façon dont votre collaborateur conduit mais sur certains modèles, ça ne consomme pas. Pour vous donner un ordre d'idée, mon Manager a un Toyota RAV4 hybride en 240 cv. Il est parti cet été en vacances avec et il n'a utilisé que le thermique, il ne voulait pas s'arrêter pour recharger. Il a consommé 6 litres au 100.

SC - Oui, tout ce qu'il y a de plus classique.

SL - Les Toyota ne consomment pas, elles sont très bien placées sur ce sujet.

SC - Donc ça ne consomme pas plus qu'un 100 % thermique ?

SL - Ça dépend de votre utilisation et de votre conduite. Si vous avez une conduite responsable, vous voyez...

SC - Oui une conduite souple ou sportive.

SL - Exactement. Et après vous avez des électriques. Là votre émission de CO2 est en dessous des 20 g, donc pas de malus bien évidemment, vous avez le bonus qui va avec, et tous les avantages fiscaux derrière. Sur les amortissements déductibles, vous allez avoir des amortissements plus élevés. Les véhicules électriques, vous avez plus d'avantages. Sur de l'électrique, la TVA est récupérable à 100 %.

SC - Et elle ne l'est pas sur de l'hybride rechargeable ?

SL - Qu'à hauteur de 80 %. Mais sur l'essence aussi d'ailleurs.

SC - Mais du coup elle sert à quoi cette taxe si elle est déductible sur l'ensemble des motorisations ?

SL - En fait, aujourd'hui il y a une partie que vous ne pouvez pas récupérer. Dans votre bilan, vous ne pouvez pas tout déclarer.

SC - Désolée mais pour bien comprendre, quel est l'avantage d'un point de vue purement fiscal, quel est l'avantage de l'électrique par rapport aux autres ?

SL - Et bien d'une part le TCO. Vous n'avez pas l'essence, pas de malus. C'est déjà significatif. En avantage en nature, c'est beaucoup plus intéressant d'avoir ce type de véhicule.

SC - Et en termes d'autonomie, ça donne quoi en électrique ?

SL - Ça dépend du véhicule. La Tesla c'est la plus intéressante, jusqu'à 600 km d'autonomie. Et après sur les petits modèles type 208 ou Zoé, on est plus sur du 300 km.

SC - C'est déjà pas mal, même pour des petits véhicules.

SL - Après 300 km c'est une recommandation constructeur. Sur une Zoé, on sera plus sur du 250 km à l'usage.

SC - Oui en sachant que mon client ne partira pas sur une Zoé de toute façon. Entre Zoé et Tesla, il y a de la marge...

SL - Tesla est clairement leader. Ils ont leur propre borne, ils sont vraiment très présents. On a des supers prix sur la Tesla parce qu'en stock ou disponibles rapidement. On a également les Lynk & Co, je vous en parle même si vous ne devez pas connaître...

SC - Bien vu.

SL - C'est vraiment pas mal du tout. C'est un SUV entretenu chez Volvo, c'est asiatique et Volvo a obtenu la licence pour s'occuper de leur entretien. C'est un véhicule PHEV, hybride rechargeable, avec des prix extrêmement intéressants, à 500 € max par mois, pour un véhicule toutes options.

SC - Je vais regarder sur Internet en même temps.

SL - 69 km d'autonomie en mode électrique et un véhicule toutes options. Le look est plutôt sympa, l'intérieur est très bien en termes de finition. C'est un véhicule méconnu qui commence à être diffusé, j'en ai vu quelques-uns dans Paris. Je l'ai essayé personnellement et il est très bien. Et là on a du stock.

SC - Le délai fait effectivement partie des interrogations de mon client.

SL - Ceux-là c'est 1 mois, le temps qu'on les rapatrie et qu'on les prépare mais on les a en stock. Je vous en parle parce que les véhicules sont très onéreux et que cette offre-là est particulièrement intéressante même si le véhicule en lui-même n'est pas connu.

SC - Pour essayer d'être le plus large possible, si on ne parle que de ce que vous avez en stock, vous pouvez proposer de l'hybride mais aussi de l'électrique ?

SL - Oui tout à fait.

SC - Sur ce format SUV ?

SL - Oui bien sûr, j'ai de la Tesla en stock, j'ai du Tucson, de la BMW, de l'Opel... Je vais vous envoyer nos offres du moment. Et ensuite vous avez une équipe de compte dédiée, dans votre région, qui prend en charge le suivi des commandes. Je passe la commande et votre équipe de compte composée d'un ingénieur commercial, d'un responsable de compte et d'un attaché commercial va chapeauter le suivi. Si demain, il y a un sujet au niveau d'une panne, vous pourrez toujours être en relation avec eux, de même que pour le renouvellement.

SC - Très bien.

SL - Il y a un vrai accompagnement pour mettre en avant le fait qu'il y a un pack derrière. On n'est clairement pas les moins chers... Par contre en matière de services, on a une belle approche avec des équipes de compte sectorisées par région. Moi je suis à [nom de ville] par exemple, à la cellule acquisition.

SC - Ok, bien compris. Et puisque vous parlez de financier, de façon générale, est-ce qu'entre les différents types de motorisation, il y a des écarts significatifs ?

SL - L'électrique est plus cher. Si vous prenez une offre du moment, vous aurez des bons tarifs par contre, c'est beaucoup plus intéressant. Si vous partez sur un véhicule hors offres du moment, là c'est plus onéreux puisqu'on respecte les prix constructeurs. Ces prix ont été négociés mais pas autant que pour les offres du moment. S'ils veulent se faire plaisir et avoir un véhicule toutes options, honnêtement le Lynk & Co que je vous ai proposé est idéal. J'ai un collègue qui en a vendu 10 hier pour une entreprise, on parle de 500 € par mois. La Tesla est bien placée aussi.

SC - Le Lynk & Co, il est hybride rechargeable ou électrique ?

SL - Hybride rechargeable.

SC - Mais Tesla c'est électrique ?

SL - Ah oui, Tesla c'est du 100 % électrique.

SC - Hors de vos offres du moment, dans les prix, l'électrique reste le plus cher ?

SL - Oui absolument.

SC - Ok, super. Merci pour toutes ces explications.

SL - Je sais que ça fait beaucoup d'infos mais je vais tout vous envoyer par email. Vous pouvez me donner votre email ?

SC - (épelle l'adresse email)

SL - Vous faites quoi en fait ?

SC - Moi je suis courtière.

SL - Courtière en ... ?

SC - En assurances.

SL - Ok très bien. Donc dans mon mail, je vous mets le résumé de vos besoins : 36 mois, 20 000 km, 10 véhicules neufs. Je vous mets en lien les offres du moment. Je vous mets également les infos sur la fiscalité, la loi LOM et les services que l'on propose. Comme ça vous avez de la lecture et je vous laisse me recontacter, je ne sais pas sous quel délai.

SC - J'arrive au bout de ma petite étude de marché. Je suis censée faire un point avec le client en milieu ou fin de semaine prochaine donc début de semaine suivante, d'ici une dizaine de jours, je serai sans doute en mesure de revenir vers vous.

SL - Est-ce que vous voulez une offre tarifaire sur un Lynk & Co et une Tesla par exemple ?

SC - Carrément, ça me permettrait de faire des comparatifs.

SL - Alors par contre, ce ne sont pas les mêmes gabarits. Sur de l'électrique... (*recherches en direct*). Je crois que j'ai le Kona en ce moment sur le 100 % électrique, je vais regarder s'il m'en reste. (*recherches en direct*) Je regarde le catalogue de mes offres. L'Opel E-Mokka, c'est un peu plus petit que le Lynk & Co mais ça reste un SUV. Après j'ai la Mégane électrique.

SC - (*regarde les modèles en direct*) Plutôt Mégane peut-être.

SL - Ok, sans problème. Je vais vous envoyer tout ça, Lynk & Co, Tesla et Mégane. Est-ce que le BMW X1 électrique vous intéresserait également ? On a un petit délai de 4-5 mois. Ils sont bien placés ces véhicules également.

SC - Oui, pourquoi pas.

SL - Ok, donc je vous fais 4 cotations. En revanche à partir du moment où vous voudrez d'autres cotations, il faudra que je sois sûre qu'on avance ensemble.

SC - Bien entendu.

SL - Je vais vous lister ce qu'il nous faut pour une ouverture de compte : dernière liasse fiscale, le RIB, la pièce d'identité de la personne qui est signataire et inscrite au KBIS - sinon une lettre de délégation, et ensuite on vous envoie sous forme de DocuSign les Conditions Générales et les KYC, pour mieux connaître notre client, son activité, son lieu d'activité, etc. On travaille avec la BNP, donc vous devez savoir que ce n'est pas la moins chère.

SC - Très clair.

SL - Super, je vous transmets tout ça et j'attends votre retour.

SC - Super, merci beaucoup, on reste en contact.

SL - Ok, et n'hésitez pas si vous avez des questions.

SC - Parfait, passez une bonne journée.

SL - Également, au revoir.

Traduction en anglais

Leasing company - Good morning Madam, I'm calling you back following your previous calls. I understand that you are brokering 10 vehicles that are being compared with several players?

Client company - Good morning Madam, yes absolutely. It's for a client that I'm used to working with and who's asked me to look into a subject that's outside my remit, as I'm not specialized in cars. But as this is their first approach to leasing, they wanted me to come back to them with some information on the type of vehicle, how the finance works, what's included in your services, etc. We identified a number of issues that needed to be addressed. And we've identified a number of major players, including you.

LC - There are many players on the market, but the major ones remain ALD and Arval.

CC - Yes, I was under this impression.

LC - Are you familiar with long-term leasing?

CC - Yes, absolutely.

LC - So let's start by telling you who we are. Arval is a subsidiary of BNP Paribas. Our main activity is long-term leasing. We also do medium-term leasing, which is interesting for companies with one-off or rapid needs.

CC - How long are we talking about for medium-term leasing?

LC - From 1 month to 2 years.

CC - OK, well my client was looking at a 36-month commitment.

LC - OK, so long-term. But you should know that the medium-term option can be interesting. If they recruit someone tomorrow with a 6-month trial period but the person is not renewed, they don't end up with a vehicle on their hands. It's more flexible. You don't get to choose which vehicle you take because it's in the form of a vehicle category, but you do get fast delivery, within 5 days, and you can modulate your lease. Now, when it comes to long-term leasing, here's how things work at Arval: all our contracts include servicing, assistance and maintenance. It's a flat-rate package that protects you in the event of a breakdown, but also allows you to update your vehicle according to the manufacturer's maintenance requirements. You can add additional services: tyres, a petrol card if required, and additional comprehensive insurance.

CC - Ok.

LC - Today you also have something offered by Arval called Arval Connect. This is a box that you put in your vehicle and which calculates in real time the consumption of the vehicle, what it costs you monthly in terms of TCO, and you can also have a geolocation system. This makes it possible to calculate and control costs in a very interesting way. I can send you the brochure if you like.

CC - Yes, of course, with pleasure.

LC - I'll send you all the information in our brochures, which are very well done. You also have the relay vehicle, which takes care of the driver and ensures that he always has a mobility solution if his vehicle breaks down. All these things can be included in the leasing contract if you opt for these packages.

CC - Perfect.

LC - At Arval, we also now have offers that are at the heart of our business, relating to the Climate and Resilience Act, on which we advise our customers, as well as sustainable or alternative mobility packages. This includes electric bikes, car-sharing schemes and government subsidies. For example, covering the cost of public transport. For example, we offer a 6-wheel package, where you can combine a car and a bicycle. The employee has his own car, but can also have an electric bike delivered with it. Of course, this has an impact on the monthly payment for the car, with a small difference linked to the bicycle, but in Paris this can be an issue for some employees.

CC - Ok, great.

LC - Our aim today is to support our customers in their fleet management, or even the complete outsourcing of fleet management, so we manage everything in these cases. We're flexible, the aim being to relieve customers of the time-consuming task of managing their fleets.

CC - Yes, especially as my client starts with 10 vehicles.

LC - Absolutely, they'll soon realize that full service leasing has huge advantages because they know their monthly payment, but the driver needs to be made more aware of the importance of driving well: it's not just about driving well, it's about taking good care of your vehicle. Respecting the manufacturer's recommendations, informing your fleet manager when the vehicle needs servicing, etc. This is extremely important because the return costs also depend on this. Today our return costs an average €500. So you have to give the driver good advice. Just because he's got a company car doesn't mean he has to do just anything with it.

CC - Yes, they are responsible for what they do with it.

LC - That's it, so we work with companies that need this kind of support. In terms of the vehicles we offer, we have the full range, because we work with all the French dealerships. We have chartered garages that deliver vehicles to us, and we have *Best current offers*, with vehicles available in stock within 1 month, at extremely competitive prices. We also have second-hand vehicles available for leasing, so that we can get the mobility we're looking for as quickly as possible.

CC - In this particular case, my client is in no hurry and he was rather looking for new vehicles.

LC - OK, fine. Now it's up to you to tell me if you're aware of their criteria and requirements in terms of leasing.

CC - Yes, we have identified several criteria. From the customer's point of view, we are assuming 10 vehicles over 36 months. In terms of mileage, they have identified an average annual requirement of 20,000 km per vehicle. These vehicles will be parked in the car park of the company, which owns its own premises, and will be used as required by their sales representatives.

LC - So are they more service vehicles or can they use them during the weekend?

CC - That's part of their internal discussions, but it's not completely defined yet.

LC - Tax-wise, it's not the same thing. Service vehicles are cheaper from a tax point of view because we often use 2-seater vehicles. So in terms of VAT exemption, they are less bothered. In terms of MVT on companies, there is none. However, company cars are charged to the driver as a benefit in kind. It's included in the benefits. Some of it is not deductible, depending on the vehicle chosen. This brings us back to the subject of taxation, and I would advise you to opt for a rechargeable hybrid or an electric vehicle.

CC - That's exactly the question I was going to ask you. Over and above their criteria, they have a real issue to deal with and are giving a lot of thought to the type of powertrain. These are going to be used as commercial vehicles, but they're going to be driving mainly in Paris and the Paris region. There are so many different engines and technologies that it's hard to know what to choose...

LC - In Paris, I can tell you quite clearly: electric or rechargeable hybrid. Regarding electric vehicles, the law on the orientation of mobility came out in 2020 and informs you about the ZFE (Zones à Faibles Émissions - Low Emission Zones), zones that are going to be set up in France. Paris... well Paris. Paris is going to be at the heart of this issue. You should know that the Mayor of Paris is very much in favor of green vehicles. Basically, the Grand Paris is already based on this. All criteria 4 and 5 vehicles will no longer be able to circulate, and in 2024, criteria 2 vehicles will be banned. For your information, diesel is criterion 2.

CC - Diesel was already somewhat excluded in my client's mind, so there's no problem.

LC - Then you have different categories of vehicles. Between now and 2025, the LEZ are going to get tougher, especially in Paris, which is why rechargeable and electric vehicles are so important. Hence our offers that include electric bicycles.

CC - It's the first time I've heard of an offer of this type, and it's really interesting.

LC - The bicycle package is part of the sustainable mobility plan and provides up to €400 a year tax exemption, but it's a recent scheme. In terms of vehicles, there are several categories of electrification. You have the non-rechargeable, which doesn't fall into the category, from a tax point of view, of interesting vehicles for your customer, particularly in terms of non-deductible depreciation. They won't be able to recover part of the depreciation.

CC - Aren't they considered green vehicles?

LC - It's over. In fact, it was, but it's not any more.

CC - Since when? Because your competitors don't all seem to know what's going on. It was explained to me that the non-rechargeable, which is therefore only an assistance to the combustion engine, was considered to be a green vehicle.

LC - But of course, it's considered a green vehicle because in terms of CO2 emissions, they're better than 100% petrol, so you won't get a penalty.

CC - OK, but it doesn't have the same advantages as a rechargeable or electric car?

LC - Exactly. The TCO, particularly in terms of non-deductible depreciation, for green vehicles, is going to push you more towards electrics and plug-in hybrids. Plug-in hybrids, or PHEVs, have a range of around 50 km, which can be very interesting in Paris.

CC - 50 km, whatever the model?

LC - No, I'm giving you an average. It's ideal in the city center or when you don't live far from your place of work. You leave home, plug in your car at work or at home, and that's it. We also offer to install charging points, and we have partners working with us on this. I'm no expert on charging points, but we can help your customer in this area. Just as we work with Total and Shell, we work with Engie and the other players in the market. And you also get tax benefits in this area. And the other part of the PHEV allows the vehicle to be autonomous and to run on petrol.

CC - And regarding petrol consumption...

LC - There's a bit of everything. It all depends on how employees drive, but some models don't consume any petrol. To give you an idea, my manager has a 240 hp Toyota RAV4 hybrid. He went on holiday with it this summer and only used the internal combustion engine, as he didn't want to stop to recharge. It consumed 6 liters / 100 km.

CC - Yes, it's with the usual standards.

LC - Toyotas don't consume much fuel, they're very good at it.

CC - So it doesn't consume more than a 100% petrol car?

LC - It depends on how you use it and how you drive. If you drive responsibly, you know...

CC - Yes, flexible or sporty driving.

LC - Exactly. Then there are electric cars. There your CO2 emissions are below 20g, so of course there's no penalty, you get the bonus that goes with it, and all the tax benefits that go with it. In terms of tax-deductible depreciation, your depreciation will be higher. There are more advantages for electric vehicles. VAT on electric cars is 100% recoverable.

CC - But not on rechargeable hybrids?

LC - Only up to 80%. But on petrol too, for that matter.

CC - So what's the point of this tax if it's deductible on all engines?

LC - In fact, today there's a part of it that you can't reclaim. In your balance sheet, you can't declare everything.

CC - I'm sorry, but just to be clear, from a purely tax point of view, what is the advantage of electric over other types of car?

LC - Well, for one thing, the TCO. You don't have petrol and you don't have a penalty. That's already significant. In terms of benefits in kind, it's much more attractive to have this type of vehicle.

CC - And what about the vehicle range?

LC - It depends on the vehicle. The Tesla is the most interesting, with a range of up to 600 km. With smaller models like the 208 or the Zoé, you're looking at 300 km.

CC - That's not bad, even for small vehicles.

LC - Well 300 km, it's a manufacturer's recommendation. On a Zoe, you're looking at 250 km of use.

CC - Yes, keeping in mind that my customer won't go for a Zoé anyway. Between a Zoé and a Tesla, there's quite a margin...

LC - Tesla is clearly the leader. They have their own charging stations, and they have a very strong presence. We have great prices on Tesla because they're in stock or available quickly. We also have Lynk and Co. I'd like to tell you about them, even though you probably don't know them...

CC - Good point.

LC - It's really not bad at all. It's a Volvo serviced SUV, it's Asian and Volvo have got the license to service them. It's a PHEV, a plug-in hybrid, with extremely attractive prices, at €500 a month max, for a vehicle with all the options.

CC - I'll have a look on the Internet at the same time.

LC - 69 km range in electric mode and a vehicle with all the options. It looks pretty good and the interior finish is very good. It's a little-known vehicle that's starting to get a lot of publicity, and I've seen a few of them in Paris. I've tried it myself and it's very good. And we have plenty of stock.

CC - The delivery time is indeed one of my customer's concerns.

LC - That's 1 month, the time it takes to bring them back and prepare them, but we have them in stock. I'm telling you about them because vehicles are very expensive and this offer is particularly interesting even if the vehicle itself is not known.

CC - To try and be as broad as possible, if we're only talking about what you have in stock, can you offer hybrids as well as electrics?

LC - Yes, absolutely.

CC - In this SUV format?

LC - Yes, of course, I have Tesla in stock, I have Tucson, BMW, Opel... I'll send you our *Best current offers*. And then you have a dedicated account team, in your region, that takes care of following up the orders. I place the order and your account team, made up of a sales engineer, an account manager and a sales representative, will oversee the follow-up. If there's a problem with a breakdown for instance, you can always get in touch with them, just as you can for renewals.

CC - Very good.

LC - There's real support to highlight the fact that there's a pack behind it. We're clearly not the cheapest... but when it comes to services, we have a great approach with account teams divided by region. I'm in [name of a city], for example, in the acquisition unit.

CC - OK, got it. And since you're talking about finance, in general terms, are there any significant differences between the different types of engine?

LC - Electrics are more expensive. If you take out a current offer, you'll get good prices, though, so it's much more attractive. If you go for a vehicle that's not part of the current offer, then it's more expensive, because we're sticking to the manufacturer's prices. These prices have been negotiated, but not as much as the current offers. If you want to treat yourself and have a vehicle with all the options, then the Lynk and Co that I've suggested is ideal. I have a colleague who sold 10 of them yesterday for a company, and we're talking about €500 a month. The Tesla is also well placed.

CC - Is the Lynk and Co a rechargeable hybrid or an electric car?

LC - A rechargeable hybrid.

CC - But Tesla is electric?

LC - Oh yes, Tesla is 100% electric.

CC - Apart from your current offers, in terms of price, is electric still the most expensive?

LC - Yes, absolutely.

CC - OK, thank you for all these explanations.

LC - I know it's a lot of information, but I'm going to email it all to you. Can you give me your email address?

CC - *(spells out the email address)*

LC - OK, fine. So in my email, I'm giving you a summary of your requirements: 36 months, 20,000 km, 10 new vehicles. I'll link you to the current offers. I'll also give you information on taxation, the LOM law and the services we offer. So you'll have plenty to read and I'll let you get back to me, I don't know how soon.

CC - I'm coming to the end of my little market study. I'm supposed to have a meeting with the client in the middle or end of next week, so at the beginning of the following week, in about ten days' time I'll probably be able to get back to you.

LC - Would you like a price offer on a Lynk and Co and a Tesla for example?

CC - Absolutely, that would allow me to make some comparisons.

LC - On the other hand, they're not the same size. With electric cars... *(live research)*. I think I've got the Kona at the moment on 100% electric, so I'll see if I've got any left. *(live research)* I'm looking at my catalog of offers. The Opel E-Mokka is a bit smaller than the Lynk and Co but it's still an SUV. Then there's the electric Mégane.

CC - *(live check)* More likely the Mégane perhaps.

LC - OK, no problem. I'll send you all these, Lynk and Co, Tesla and Mégane. Would you also be interested in the electric BMW X1? We have a short delivery time of 4-5 months. These vehicles are also very good.

CC - Yes, why not.

LC - OK, so I'll give you 4 quotes. However, from the moment you want other quotes, I'll need to be sure that we're moving forward together.

CC - Of course.

LC - I'm going to list the things we need to open an account: the latest tax return, the bank details, the identity document of the person who is the signatory and registered in the company registration - if not, a letter of delegation, and then we'll send you the General Conditions and the KYC in the form of a Docusign, so that we can get to know our customer better, his activity, his place of business, etc. We work with BNP, so you should know that it's not the cheapest.

CC - Very clear.

LC - Great, I'll pass this on to you and wait for your feedback.

CC - Great, thank you very much, we'll be in touch.

LC - OK, and don't hesitate if you have any questions.

CC - Perfect, have a good day.

LC - You too, goodbye.

1.10. Athlon (06/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1

Société de leasing – Bonjour Monsieur, Athlon au téléphone.

Société cliente – Merci beaucoup de me rappeler.

SL – Dites-moi, que puis-je faire pour vous ?

SC – Je vous explique. Je vous appelle parce que je souhaite passer à une flotte de véhicules en leasing. J'ai besoin de 6 véhicules, en France, en région lyonnaise...

SL – Vous êtes situé où ?

SC – Ma boîte est située à Lyon même. Ces véhicules vont être utilisés pour faire en moyenne 15 000 km / an. Je ne m'attends pas à rouler en Maserati, mais j'ai besoin d'un certain niveau de standing car ce sont des véhicules qui vont être utilisés pour la représentation de l'entreprise.

SL – Si je vous dis, BMW série 1 ça vous semble bien ? Trop petit ?

SC – Alors avant de parler marque et modèle, je voulais éventuellement savoir un peu ce que vous préconisiez notamment en termes de motorisation. Je n'ai pas d'avis et je ne suis pas un expert du véhicule donc j'ai besoin de vos éclairages avant de partir sur un modèle en particulier.

SL – Alors, c'est très simple, je vais vous poser une question qui va répondre directement sur la typologie d'énergie : est-ce que vous avez l'accès à la recharge ? A des bornes à votre bureau, au domicile des collaborateurs ?

SC – Étant donné que mon entreprise est implantée à Lyon, j'aurais tendance à penser que je peux avoir accès à des recharges.

SL – Je vais vous répondre que oui, mais ça aurait été l'année dernière je vous aurais dit que non, que le réseau était encore mal dimensionné. Mais là, la métropole de Lyon a quand même mis un vrai coup sur l'installation des bornes donc je suis tenté de vous dire que oui. Ensuite, au vu du kilométrage, il y a plusieurs solutions qui s'offrent à vous : soit 100 % électrique, soit plug-in hybride, soit le thermique standard.

SC – Pardon, mais si on parle de bornes notamment, est-ce que vous, vous faites quoi que ce soit pour aider à l'installation de bornes ?

SL – Alors, on travaille avec un prestataire pour l'installation de bornes sur site ou au domicile des collaborateurs. Mais si c'est au domicile des collaborateurs c'est un autre prestataire parce que c'est un autre type d'installation. On ne va pas installer une vraie borne au domicile du collaborateur, mais plutôt une wallbox. C'est peut-être un peu light pour un 100 % électrique, mais c'est assez performant pour un plug-in hybride. Du coup on a bien cette possibilité-là.

SC – Ok. Du coup ce n'est pas Athlon qui fait ça, c'est un prestataire ?

SL – Oui, mais ce sera par notre biais. Nous on est sur de la location longue durée pour des véhicules. Tout ce qui est installation de bornes, c'est un métier bien spécifique, on a un service dédié d'ailleurs en interne. Si le sujet vous intéresse, on prendra rendez-vous avec ce service pour se rencontrer et voir. La démarche nécessite le déplacement d'un expert qui va venir voir vos installations, préconiser le besoin, vous voyez, c'est un vaste sujet la borne électrique. Mais c'est possible, et on l'a déjà fait.

SC – Je comprends mieux. Si je reviens à ce qu'on se disait avant, donc les 3 solutions de motorisation c'est où full électrique, ou plug-in hybride ou thermique et au vu de ça, vous, en tant que commercial d'Athlon, vous auriez tendance à préconiser quoi ?

SL – Le plug-in.

SC – Le plug-in ?

SL – Oui, le PHEV pour la simple et bonne raison que ça met le pied à l'étrier pour l'électrique, que ce sont des véhicules qui, fiscalement, ont les mêmes jouissances que l'électrique et à côté de ça, vous avez un côté sécuritaire avec un réservoir d'essence, donc thermique.

SC – Et pourquoi plus ça que l'une ou l'autre des deux technos ?

SL – Parce que le 100 % électrique pour une personne qui n'a jamais essayé... ça peut, pour un collaborateur, freiner ou effrayer ou même remettre en question certaines choses. Le plug-in hybride parce que, comme je vous disais, fiscalement vous avez les mêmes intérêts que l'électrique et c'est l'avantage de l'entre-deux. Vous avez une partie électrique avec des autonomies qui vont de 50 à 100 km pour certains modèles, et à côté de ça, si le collaborateur est amené à se déplacer sur autoroute ou à titre perso, faire des déplacements un peu plus conséquents, il a le côté thermique qui prend le relais.

SC – C'est juste l'autonomie le problème ?

SL – Non, l'accès à la recharge. Mettons, même si vous avez des bornes électriques accessibles pas loin de votre entreprise, des bornes publiques j'entends, et qu'un jour, pas de chance, il y a 8 voitures sur les 8 bornes, il y a le confort de sécurité du thermique. Vous pouvez comme ça mettre de l'essence et rouler sans électrique.

SC – Ok, je comprends mieux. Avec ce que vous me disiez, je pensais qu'il fallait nécessairement brancher le véhicule pour qu'il roule ensuite.

SL – Ah oui, non, pardon. En fait, dans les moteurs électriques il y a plusieurs technologies. Les 100 % électrique, qui là, comme son nom l'indique, il n'y a pas de moteur thermique, il faut donc absolument se recharger. Le plug-in hybride en fait vous avez un moteur thermique couplé à un moteur électrique. Ce qui fait que vous pouvez rouler en 100 % électrique ou le cumul des deux pour avoir plus de puissance, et si vous n'avez plus de batterie, vous avez toujours le moteur thermique qui prend le relais. Après, vous avez le MHEV donc c'est du micro-hybride, où là c'est simplement une petite batterie de 48 V qui vient vous faire une carte grise gratuite mais à part ça, fiscalement ça ne sera pas intéressant.

SC – Question stupide : si je roule en 100 % essence parce que ma batterie est déchargée sur mon hybride rechargeable, est-ce que je consomme plus d'essence ?

SL – Directement oui parce que vous avez le poids des batteries. Donc forcément vous consommez plus d'essence que si vous n'en aviez pas. En revanche, sur le gain fiscal, comme vous me dites que ce sont des véhicules qui font 15 000 km / an, moi je vous oriente sur ce choix là parce que pas de TVS, pas de carte grise, vignette Crit'Air respectée pour les ZFE, et puis si vous me dites que vous avez quand même des bornes et que c'est en centre-ville vous pouvez vous recharger, ça va finalement être assez facile.

SC – Y'a un différentiel de coût significatif ?

SL – Significatif, tout dépend de là où on met le curseur. Mais oui il y a forcément un écart.

SC – C'est-à-dire ?

SL – Je n'ai pas les prix en tête, mais disons, sur un modèle 308 hybride par exemple vous devez être à 40 000 € TTC en plug-in entrée de gamme alors que sur un prix TTC pour du thermique entrée de gamme vous êtes à 34-35 000 €. Peut-être que le chiffre en valeur il est faux, mais c'est l'ordre de grandeur.

SC – Et en termes de délais de livraison ? Que j'ai une petite idée un peu de ce qu'il se fait sur les 3 technos. C'est quoi un peu les écarts qui existent ?

SL – Là on revient à des délais qui sont acceptables de l'ordre de... Pour les plus courts 2 mois pour les plus longs 6 mois.

SC – Alors pardon mais si on raisonne entre 2 et 6 mois, ça fait un gros éventail pour mon projet. Ça veut dire qu'il faut 2 mois pour attendre du thermique et 6 mois pour attendre mon électrique ?

SL – Ah non non ! C'est en fonction des modèles. Parce qu'en fait ce qu'il se passe c'est que les constructeurs ont aussi des amendes s'ils ne produisent que des véhicules thermiques. Donc il y en a certains qui accentuent cette production de véhicules électriques. Donc en fait ce qu'il se passe c'est que vous pouvez avoir des délais plus courts sur des hybrides ou des électriques que sur des thermiques et il y en a d'autres qui disent « chaque chose en son temps » donc pour un plug-in hybride c'est 9 mois et pour une thermique c'est 3 mois. Voilà.

SC – Du coup, là, ce sont lesquels qui sont les plus réactifs ?

SL – Après on a aussi des véhicules en stock. Parce qu'on bosse aussi avec des concessionnaires donc vous donner une tranche générale, je ne peux pas trop parce que ça dépend aussi des stocks, ça dépend de plein de choses, y'a des arrêts de production... Enfin... C'est un environnement assez volatile on va dire donc c'est compliqué de se prononcer. Mais je peux commencer à regarder, à la suite de notre échange, les délais que je peux avoir sur certains modèles et certaines énergies.

SC – Si on prend le stock que vous avez actuellement, vous avez quoi en majorité dans votre stock ?

SL – Alors ce n'est pas nous, physiquement, qui avons des stocks, ce sont nos partenaires concessionnaires. Nous on n'est pas une concession, on est une solution de financement. On s'appuie sur les concessions. On est multimarque, on travaille donc aussi bien avec BMW, Audi, Peugeot, Citroën, Renault... Toutes les marques possibles et imaginables. Donc dès qu'on a un besoin, on les sonde, en disant : « Voilà j'ai besoin de tels et tels véhicules, j'aimerais les avoir sur 2-3 mois, est-ce que t'as du stock ? Est-ce que t'as de la visibilité sur des livraisons ? ». Y'a pas de règle en fait.

SC – Ok. Et à la fin du leasing... Alors pardon j'aborde le sujet de façon un peu maladroite mais c'est aussi une question du coût total de possession pour moi. Parce que j'imagine qu'il y a quand même des écarts entre ce que vous me décrivez des technos. Est-ce que vous avez une idée ?

SL – Là comme ça, je ne pourrai pas. En fait, si vous voulez, ça joue forcément sur la valeur résiduelle parce qu'un véhicule thermique, demain avec les ZFE, forcément on en tient compte dans les valeurs résiduelles et du coup indirectement, les loyers, il « reçoivent ». En fait, on a un service qui réalise le calcul des valeurs résiduelles pour nos véhicules. Ils tiennent compte de la marque, et de sa possible valeur en fin de contrat... Mais vous donnez la stratégie qu'a notre service, je ne peux pas. Je ne voudrais pas vous dire une bêtise.

SC – Ok ok, pas de problème. Alors maintenant que j'ai mieux compris tout ça, si on en vient à la question des modèles, moi j'aimerais bien afficher des Peugeot.

SL – Alors s'il y a bien un constructeur que je vous aurais déconseillé c'est lui.

SC – Ah bon ? Pourquoi ?

SL – Stellantis ? Parce que c'est la complication à l'état pur. Vous n'arrivez à joindre personne. Ils ont des véhicules qui se perdent. Ils ont une politique de prix qui n'est... Pas très pro pour un constructeur de cette taille. Donc voilà. C'est la seule marque que je ne vous aurais pas recommandé justement.

SC – Ah mince ! Bon... Du coup... Qu'est-ce que vous voulez me vendre ?

SL – Franchement, tout ce que vous voulez, sauf eux.

SC – Est-ce qu'on peut partir chez Volkswagen par exemple ?

SL – Ah oui alors ça, carrément.

SC – Est-ce que Volkswagen fait des véhicules 100 % électriques ?

SL – Bien sûr.

SC – Ça pourrait être intéressant pour moi de voir sur une gamme un peu équivalente de véhicules ce qui est proposé à la fois en électrique, en hybride rechargeable et en essence pour voir un peu l'arbitrage des coûts de tout ça.

SL – Ce qu'on va faire, c'est que plutôt que d'en discuter par téléphone, on va se rencontrer comme ça vous allez pouvoir me poser les questions que vous voulez me poser et on va lancer l'étude que vous voulez qu'on lance. Est-ce que vous avez de la dispo sur la semaine prochaine ?

SC – La semaine prochaine je vais être à Paris à 100 % parce que j'ai des conférences. Non pas que je n'ai pas envie de vous voir, mais vous n'êtes pas en mesure de me transmettre un devis par mail ?

SL – Je ne fais partir aucun devis sans vous rencontrer. Je préfère vous le dire parce que justement nous on ne veut pas faire de devis sur des gens sur lesquels on ne comprend pas leur fonctionnement, leur volonté, la stratégie qu'ils mettent en place derrière la question de la mobilité donc je ne ferai partir aucun devis si je ne vous ai pas rencontré.

SC – Ok, très clair. Est-ce qu'une fois que j'ai une vision un peu plus claire de mon agenda, je peux vous rappeler pour vous fixer un rendez-vous ?

SL – Bien sûr, évidemment, avec plaisir.

SC – Après pour que j'arrive avec des questions déjà un peu précises, est-ce que vous accepteriez de me fournir une doc ? Sans devis, pas un devis, mais juste que je sois un peu moins profane. Parce que comme vous pouvez le voir dans mes questions, c'est assez large, et pas très ciblé.

SL – C'est pour ça que je pense qu'un rendez-vous est plus que judicieux. Vous avez des questions, vous découvrez. Vous fournir un devis c'est pas du tout pertinent. Vous envoyez une présentation, je préférerais vous la faire en direct. Je vois que vous avez beaucoup de questions. Pour vous ça a l'air un peu opaque donc l'objectif c'est vraiment de vous donner un max d'info de manière pertinente et cohérente.

SC – Ok, dans ce cas-là, est-ce que vous avez un mail et je vous envoie mes dispo dès que j'en sais plus.

SL – Je prends votre adresse mail comme ça vous aurez mes coordonnées.

SC – Mon mail c'est (*adresse email*). Envoyez-moi un mail avec vos coordonnées et je vous rappelle dès que j'ai un peu de visibilité. Et comme ça je pourrais faire un point avec vous éventuellement.

SL – Sachant que ça prend vraiment 30-45 min.

SC – Oui, oui, aucun problème avec ça. Merci beaucoup en tout cas de votre réactivité et de votre disponibilité et à très bientôt.

SL – Avec plaisir. Très bon weekend. Au revoir.

SC – Au revoir.

Traduction en anglais

LC – Hello Sir, Athlon speaking.

CC – Hello, thanks for calling me back.

LC – What can I do for you?

CC – I called you because I would like to build a car fleet with leasing contracts. I'd need 6 cars, in France, in the region of the city of Lyon...

LC – Where are you located?

CC – The company is based in the city of Lyon but I'd need cars that would be driven for around 15 000 km per year on average. I don't expect Maserati, but I'd still need a certain quality as these cars will be used to represent my company.

LC – If I say, BMW serie 1, what do you say? Too small?

CC – Before we talk about brands, I'd like to know what you'd suggest regarding the engine. I have no idea and I would need your advice on that before choosing a car.

LC – Ok, easy, one question before answering: do you have access to charging points? At the office? At your employees' houses?

CC – Well, as far as my company is located in the city center of Lyon, I would tend to think that we could have easy access to charging points.

LC – Let me make it clear for you. Yes, as of today it is true. Should it'd been last year I would have said no because the infrastructure was underdeveloped. But the "métropole de Lyon" has accelerated on this aspect and so I agree with your take on this. If I consider the number of km the cars will travel, everything is possible: either 100% electric, plug in hybrid, or standard petrol engines.

CC – Talking about the charging points, would Athlon do anything to help my company to get equipped?

LC – We are used to working with a third-party contractor that is specialized in the roll out of charging infrastructure either on-site for your company or at your employees'. Well... To be more specific, if we talk about rolling out infrastructure at your employees' it's going to be another subcontractor because it's another type of installation. We can't roll out a "proper" charging station at your employees' house. It's going to be a wallbox. Might be a bit under-dimensioned for a full electric car, but that would do for a plug-in hybrid one.

CC – Right, so it is not Athlon, it is a subcontractor.

LC – Yes, but this would go through us. We are specialised in car long-term rents. Installing charging points is a completely different operation. If you are interested, we still have someone at Athlon who can arrange this for you. We'll schedule an appointment with them if you want. An expert will go on-site your company to design the adapted network of charging stations (number of stations, way to integrate it to your electric network). We have already done it and if you want to do it, it can be done.

CC – Thanks for the explanation. Let me get back to what we were talking about earlier on. You told me there were 3 possibilities for my fleet: full electric cars, plug in hybrid cars, or petrol cars. As an Athlon salesperson, what would you recommend?

LC – Plug in hybrid cars.

CC – Really?

LC – Yes, PHEV technology is a way to step in the electric world. The fiscal aspect of such an acquisition is rather interesting because plug in hybrid cars demonstrate the same benefits as full electric ones and on the plus side, you'd still have a petrol tank in case of an emergency.

CC – I don't really see why it's better than the two other engine tech.

LC – Because a full electric car for someone who has never used it... might be a step back for your employees. The plug-in hybrid cars offer the same fiscal advantages as the electric ones. It's an in-between solution that is quite interesting. You have an electric engine with an autonomy generally comprised between 50 and 100 km and if you need to go for longer rides, the petrol engine will take over.

CC – The autonomy might be a problem, what do you say?

LC – Not really. If you have access to charging points, it's fine. Let's say you have charging points close to where your company is located (I am talking about public infrastructure), and then one day, you're unlucky and the 8 charging points are occupied by 8 cars. You'll be happy to have a petrol engine. You'd be able to simply fill in the tank and drive.

CC – I get the idea. I thought I needed to charge the car for it to run properly.

LC – In fact, if we talk about electric motorization there are several possibilities. 100% electric engines will need to be charged in order to drive. There is no thermal engine, and you must load the battery. Plug in hybrid on the other side you have a thermal engine coupled with an electric one. So, you can either drive by using the electric engine or by using the thermal one, or even using the two for extra power. If you happen to be low on battery, you'll still have the petrol engine running. You also have MHEV cars. This micro-hybridization is just a small 48 V battery that is triggered to support the main petrol engine. You'd get the registration documents for free, but that's all, the fiscal aspect of the contract won't be as competitive.

CC – Silly question: if I drive my plug-in hybrid car solely with my petrol engine because my battery is low, will I consume more petrol than driving a regular car?

LC – Well of course, because your engine will need to compensate for the batteries' weight. So you'll consume more petrol indeed. But again, given the fiscal advantage and that these cars will only run for 15,000 km per year, I would personally recommend plug-in hybrid cars. You'll also avoid the problem of "Crit'Air" labels and the upcoming ZFE (Zone à faible émission, low emission zone). The MVT will be zero, the registration documents will be free, and you said that you could have access to charging points, so a hybrid fleet is going to be rather easy to manage in your case.

CC – Is the price significant between the various technologies?

LC – Depends on what you mean by significant. There'll be a difference though.

CC – Tell me more.

LC – I don't really have all the prices on the top of my head but let's say that if you buy a hybrid Peugeot 308 with standard equipment it could go around €40,000€ per year all taxes included whereas a thermal one with standard equipment will be priced at around €34-35,000 maybe. The figures might be wrong, but you get a ballpark idea.

CC – Regarding the time for delivery, do you have any idea of the schedules? What are the differences between the technologies?

LC – We are currently back on standard delivery time. The shortest could be 2 months and the longest maybe 6.

CC – Sorry but between 2 and 6 that represents a significant different for my project. Does that mean that thermal car will be available in 2 months and electric ones in 6?

LC – Not at all! There are so many factors that could impact the delivery time. It would depend on the brand and the model. Manufacturers are currently fined if they do not produce electric vehicles. As a consequence, some of them might accelerate on the production of electric cars. This is why you might as well get shorter delivery times for electric or hybrid cars. Some other manufacturers might say that electric cars are not their current priority and therefore it's going to take longer to have a hybrid car while getting a petrol-based engine car could be delivered within 3 months. Hard to tell.

CC – Which one is going to be the quickest to reply?

LC – Well, we also have cars in our own inventory because we work with car dealers. So, giving you a general time frame is quite complicated. I could look into it though. Depending on the model, the engine and so on.

CC – What do you currently have in stocks?

LC – Right so, we don't actually own a stock. We partnered with car dealers. We are just a financing solution, not a car dealer. Based on our network of car dealers, we can provide you with whatever brand and model you want, should it be BMW, Audi, Peugeot, Citroën, Renault... When a client comes to us, we'll go to them in order to see what they have in stocks or what they are about to receive from the manufacturers. There is no general rule for this.

CC – Understood. I might say this in the wrong way but I would like to know more about the TCO. I assume there are differences between the various technologies. Do you have any idea?

LC – I can't say. It would definitely impact the residual value of the contract. Let's say you go for petrol engine cars and tomorrow the ZFE will become a standard so this must be included in the contract and that will impact the rents. We have a dedicated division, one specialized in calculating all this. They take into consideration various parameters such as the brand, the model, its anticipated value at the end of the contract... I can't say more than this or I'll be saying dumb things.

CC – Ok ok, no problem. So now that I have understood the situation better let's talk about the cars themselves. I would like to go for Peugeot.

LC – Well... If there were one manufacturer that I wouldn't recommend, it's Peugeot.

CC – Oh really? Why?

LC – Why wouldn't I recommend Stellantis? Because it's always complicated. It's impossible to reach someone. Vehicles get lost during the delivery. They have a pricing policy that is... hmm... rather unprofessional for a car manufacturer of this size. So, it's the only brand I would not recommend.

CC – Too bad! Well... Then... What are you selling?

LC – Anything but their cars.

CC – Could we go for... Volkswagen for example?

LC – You bet!

CC – Does Volkswagen produce full electric cars?

LC – Of course.

CC – I would be interested in getting information related to electric, hybrid and petrol. That would give me a precise idea of the costs.

LC – Well, you know what we should do? Rather than talking over the phone, why don't we meet? You'd get the opportunity of asking all of your questions directly and we'd get the chance to look into all this together. Do you have a slot next week?

CC – I'll be in Paris for the whole week. Not that I don't want to meet you in person, but are you able to send me a quote by email?

LC – Let's get this straight: I won't send a proposal without meeting you. I don't want to send a proposal to someone I don't understand the fleet strategy. So no, I won't send you anything without meeting you in person.

CC – That's understood. Can I come back to you once I have a clearer view of my own schedule?

LC – Obviously.

CC – If I want to prepare for our meeting, could you send me a document presenting... I don't know... key elements? I am not talking about a commercial proposal, but just so that I understand more and stop harassing you with useless questions.

LC – That's precisely why I think a direct meeting will be better. You seem to discover this whole sector and simply drafting you a proposal could be irrelevant. As for a presentation, I will do it directly to you. This meeting is just to give you as much information as possible.

CC – Right, so do you have an email address I can send you my time availability to?

LC – Let me get your email address. I'll send you a message with all my info.

CC – My email is (*email address*). I'll revert back to you as soon as I have a fixed schedule.

LC – It's just going to be a 30/45-min meeting.

CC – No worries. Thanks a lot for your time, reactivity and availability. See you soon.

LC – My pleasure. Have a good weekend. Bye.

CC – Bye.

1.11. Athlon (15/09/23) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1

Société de leasing - Athlon bonjour.

Société cliente - Oui bonjour Madame, votre collègue de l'accueil m'a renvoyée vers vous, je suis bien au service commercial ?

SL - Oui, dites-moi.

SC - Parfait, je suis Responsable logistique pour une société de conseil et on explore aujourd'hui la possibilité de s'équiper en voitures professionnelles en leasing pour notre comité de direction, et vous faites partie des sociétés que j'ai référencées en tant que possible prestataire. Je voulais donc avoir une discussion avec vous pour savoir ce que vous étiez capables de proposer sur notre besoin.

SL - Bien-sûr, la société existe depuis combien de temps ? Plus d'un an ?

SC - On existe depuis 2007.

SL - Ok très bien, je voulais juste savoir ça car c'est un point important car si l'entreprise à moins d'un an, ce n'est pas possible. Vous devez m'envoyer un mail avec les voitures que vous souhaitez en particulier. En fait, je vous explique comment ça se passe, vous allez m'envoyer un mail, par exemple, vous voulez je ne sais pas, une 208 et une C3. Vous allez m'envoyer un mail et vous allez faire la configuration de ces véhicules-là, c'est-à-dire que vous allez sur le site du concessionnaire.

SC - Parce que vous travaillez avec toutes les marques ?

SL - C'est ça, nous on est multi-marques, on fait toutes les marques. Vous allez sur le site du concessionnaire et puis vous configurez le véhicule que vous voulez, la finition, les différentes options, tout ce qu'il vous faut. Vous m'envoyez ça, des fois c'est sous forme de liens, des fois c'est des documents PDF, vous nous envoyez ça par mail et je vous fais le devis pour le même véhicule, je vous propose l'offre par la suite et puis vous choisissez ce que vous voulez. Nous on propose aussi en plus de l'offre différentes prestations, il y a les pneumatiques, on propose l'assurance, les badges de télépéages, les cartes essence, les véhicules relais, etc.

SC - D'accord, alors justement là-dessus, pour que je puisse un peu choisir la flotte qui nous conviendrait le mieux, je voulais juste avoir votre avis de professionnel. Aujourd'hui, on hésite déjà sur la typologie de véhicules parce qu'on a discuté un peu avec des entreprises du secteur et on a des retours différents sur celles qui n'utilisent que de l'électrique, celles qui utilisent de l'hybride ou de l'essence...

SL - Je vous entends très mal, excusez-moi

SC - Est-ce que là vous m'entendez mieux ?

SL - Ah oui, on dirait qu'il y avait quelque chose devant votre micro.

SC - Pardon, excusez-moi, donc je vous disais, est-ce que ce serait possible d'avoir votre avis pour que je puisse choisir la bonne flotte de véhicules pour notre utilisation ?

SL - Si vous prenez des véhicules thermiques, hybrides ou électriques, c'est ça ?

SC - Voilà, exactement, parce qu'en fait, nous on aurait besoin d'une quinzaine de véhicules, pour mon comité de direction, donc c'est essentiellement des directeurs et donc ils vont partir de toute façon sur des SUV ou berlines, très clairement. On a une utilisation qui est d'à peu près 10 000 km/an selon ce qu'on a estimé, parce que c'est essentiellement pour les trajets domicile/bureau - nous on est basé à Paris - et pour des rendez-vous professionnels, dans la circonférence de l'Ile-de-France et un petit peu en région, mais pas énormément. Je voulais donc savoir aujourd'hui vous, par expérience, sur ce type de besoin, est-ce que vous conseillez plutôt de l'électrique, de l'hybride ? Il y a tellement d'offres et de gammes que, pour que je puisse vous revenir avec un besoin un peu précis, qu'est-ce que vous nous recommandez de regarder en priorité pour notre besoin ?

SL - Ça dépend de ce que vous attendez mais au vu de l'évolution actuelle, vous pouvez complètement partir sur de l'électrique. Il y a pas mal de bornes qui sont déjà installées, en plus vous êtes en Ile-de-France, donc c'est assez accessible, y'en a un peu partout. On propose aussi une prestation d'installations de bornes au domicile du collaborateur.

SC - Ah c'est génial.

SL - Voilà donc ça peut aider aussi, il peut la charger chez lui. Comme les trajets ne sont pas longs, vous me dites que c'est bureau/domicile, c'est complètement faisable.

SC - Ok, c'est intéressant parce que vous êtes les premiers à me proposer ça, c'est vous qui le réalisez ou est-ce que c'est via vos partenaires et donc que sur certaines marques que vous êtes capables de le faire ?

SL - Non c'est sur toutes les marques qui proposent de l'électrique, si vous voulez, ça ne dépend pas du constructeur, c'est une prestation incluse en fait.

SC - Ok et en termes de délais de livraison, est-ce que vous avez des stocks justement sur la flotte électrique assez facilement avec vos partenaires ?

SL - Alors, ça, ça dépend. Pour ce qui concerne les véhicules qui sont déjà en stock, vous contactez un concessionnaire et il vous propose tel ou tel véhicule qu'il a lui déjà en stock et si le véhicule vous intéresse, je peux vous faire une offre de mon côté sur ce même véhicule. Mais moi en stock, je n'ai pas de véhicules particuliers. Sur les délais de livraison, ça dépend de la marque, ça dépend du modèle, je ne les ai pas sous le nez mais je peux voir.

SC - C'est juste pour que je puisse revenir vers vous par mail avec des modèles, nous on aimerait s'équiper à partir du début d'année prochaine et je veux être sûre qu'on choisisse les bons modèles, ceux que vous avez le plus facilement en stock, y compris sur la gamme électrique puisque vous me dites que pour mon besoin, c'est ce qu'il serait le mieux.

SL - Oui ça pourrait complètement correspondre à ce qu'on propose aujourd'hui et comment on évolue à ce niveau-là.

SC - D'accord, donc vous maintenant, vous en êtes à faire la promotion de l'électrique pour des utilisations sur Paris, parce qu'il y a plus d'avantages pour nous ?

SL - Oui c'est ça, c'est ça, il y a plus d'avantages pour vous. Vous pouvez bénéficier d'un bonus de 3 000 €, donc c'est quand-même non négligeable mais ça, par contre, c'est pour les véhicules de moins de 47 000 €. Voilà donc c'est toujours plus avantageux qu'avoir un malus par exemple sur certains véhicules qui sont beaucoup plus polluants si vous vous dirigez vers du thermique. Après il y a l'hybride aussi.

SC - Alors c'est quoi vraiment les différences en termes d'utilisation entre l'hybride rechargeable et l'électrique ? Qu'est-ce qu'on a comme avantage à prendre l'un ou l'autre ?

SL - Bah à prendre l'électrique, vous avez l'avantage du bonus écologique.

SC - Qui n'est pas appliqué sur de l'hybride ?

SL - Non, il n'y a plus de bonus sur l'hybride.

SC - Et en termes d'avantages fiscaux ?

SL - Ca, par contre, je n'ai pas personnellement les détails nécessaires mais je peux vous les faire parvenir par la suite.

SC - Ok donc je vais le noter, je demanderai peut-être des précisions par mail.

SL - Comme ça, quand vous renvoyez le mail, s'il y a quelques questions auxquelles je n'ai pas pu répondre, elles seront traitées par la suite.

SC - Et sur une quinzaine de véhicules, avec comme deadline plutôt janvier, en full électrique, vous me conseillez de partir sur quoi comme marque pour être sûrs qu'on ait des stocks ?

SL - Alors, j'essaie de voir par rapport aux délais de livraison.

SC - Parce qu'il y a moins de stocks sur les véhicules électriques que sur le thermique, chez les concessionnaires ?

SL - Les stocks, c'est toujours compliqué, peu importe le type de véhicules, c'est surtout que ça part très vite.

SC - Même en véhicules électriques ? Vous avez beaucoup de demandes ?

SL - Ah oui oui, pas mal quand même, les gens commencent à se tourner vers ce type de véhicules, ça les arrange davantage sur plusieurs points. J'essaie de voir les délais de livraison mais je ne les ai pas. Vous savez comment on va procéder ? Vous allez me dire les véhicules que vous souhaitez éventuellement, en électrique. Vous pouvez regarder.

SC - Alors je crois qu'on avait déjà identifié en gamme intéressante pour nous plutôt Volkswagen. Donc là en fait l'idéal pour nous, ce serait de pouvoir comparer pour notre direction, pour identifier les différences de prix, en berline ou en SUV.

SL - Je ne les ai pas sous la main mais je peux vous les envoyer, indiquez-moi les marques que vous souhaitez et je vous proposerai les véhicules et les différents délais de livraison pour ces véhicules. Dans un premier temps, dans le mail, indiquez-moi les questions que vous avez à poser, et vous me dites quels véhicules vous souhaitez, en me précisant par exemple Volkswagen, Mercedes, BMW, et moi je vais essayer de vous aiguiller un maximum par rapport aux délais de livraison.

SC - Est-ce que vous pensez que je peux vous demander un devis uniquement sur de l'électrique ou est-ce que ça vaut la peine de voir également ce que vous proposez comme offre hybride rechargeable et essence ? Je ne me rends pas trop compte de la différence de prix. Est-ce qu'il y a des grosses différences ?

SL - Ça dépend, il y a plusieurs facteurs à prendre en compte sur le prix.

SC - Entre un véhicule électrique ou de l'essence, on est sur des différences du simple au double en termes de loyer ?

SL - Non non non, pas autant, de toute façon on pourra comparer, je peux vous faire plusieurs offres, ce n'est pas un souci, si vous souhaitez sur le même véhicule ou similaire en électrique et en hybride, je peux vous proposer les deux.

SC - Et vous incluez en option sur vos devis comme vous le mentionnez, l'installation des bornes ?

SL - Non ça c'est une prestation qui sera faite au moment du passage de la commande ou que vous sollicitez par la suite.

SC - Et dans le loyer, vous incluez quoi exactement ?

SL - On le détaille dans le devis mais vous avez les différentes prestations, l'entretien, perte financière (c'est obligatoire), assurance, véhicule relais, toutes les prestations que vous avez sélectionnées. L'offre va se présenter avec le prix du véhicule, les options, les aménagements particuliers. Pour le loyer, c'est les différentes prestations, et une partie du... Attendez que je ne vous dise pas de bêtise, que je demande.

La commerciale s'adresse à une collègue : « *Dis-moi, sur le loyer en fait, tu as les prestations et une partie du véhicule ? Elle me demande comment se compose le loyer.* »

Je vous reprends pour vous expliquer un petit peu plus, c'est un financement en fait que vous allez faire pour ce véhicule-là. Il faut savoir que dans le prix, il est calculé en fonction de la durée et du kilométrage, le prix du véhicule, les prestations et le taux financier qui varie. Voilà, c'est tout un calcul qui est fait mais c'est comme ça que ça se calcule mais vous verrez sur l'offre qui est très bien détaillée, vous allez tout comprendre très facilement. Dans un premier temps, je vais vous donner l'adresse mail à laquelle vous allez envoyer un mail avec vos besoins, tout ce qu'il vous faut, et ensuite on verra pour les véhicules que vous pourrez choisir.

SC - Super, alors je vous écoute pour l'adresse mail.

SL - (épelle l'adresse mail)

SC - Parfait, donc je vous envoie ça et généralement, juste pour que je puisse planifier une réunion en interne, une fois que vous avez reçu le besoin, vous mettez combien de temps à peu près pour émettre un devis ?

SL - En principe, c'est 48 h.

SC - Ah c'est super rapide.

SL - Excusez-moi, j'ai une information je pense à vous transmettre.

La commerciale échange avec sa collègue "Non, ils ne sont pas clients."

La commerciale revient vers l'appel : Vous êtes basé où s'il vous plaît ?

SC - À Paris.

SL - Alors je vous explique un peu, vous allez être géré sur une autre agence. Donc c'est (épelle l'adresse mail).

SC - Super, donc c'est à cette adresse que je vous envoie le récapitulatif du besoin.

SL - C'est ça.

SC - Et je n'ai pas besoin de faire référence à notre appel du jour, comme si j'écrivais pour la première fois ?

SL - Si, vous pouvez, comme ça on pourra retrouver le mail et si jamais il y a des questions, on pourra me rappeler moi par la suite pour compléter ou pour reprendre votre demande.

SC - J'ai besoin de mentionner votre nom ?

SL - Oui, vous pouvez mettre (*nom*).

SC - Parfait, c'est noté, merci beaucoup pour votre aide, c'était très utile.

SL - J'espère avoir répondu à vos questions et si vous en avez d'autres, n'hésitez pas.

SC - Merci, j'envoie le mail tout de suite, très bonne journée.

SL - Merci, bonne journée, au revoir.

Traduction en anglais

Leasing company - Athlon hello.

Client company - Yes, hello Madam, your colleague at reception has referred me to you. Is this the sales department?

LC - Yes, tell me.

CC - Perfect, I'm Logistics Manager for a consulting firm, and we're currently exploring the possibility of leasing professional cars for our executive committee, so you're one of the companies I've listed as a possible service provider. So I wanted to have a chat with you to find out what you could offer to meet our needs.

SL - Of course, for how long has the company been active? More than a year?

SC - Yes, since 2007.

SL - Oh okay, I just wanted to check because it's an important point, because if the company is less than a year old, it's not possible to submit an offer. You have to send me an e-mail with the cars you want in particular. Let me explain how it works, you'll send me an e-mail, for example, you want, I don't know, a 208 and a C3. You'll send me an e-mail and you'll mention the options you want for these vehicles, i.e. you'll go to the dealer's website.

SC - Because you work with all the brands?

SL - That's right, we're multi-brand. You go to the dealer's website and configure the vehicle you want, the finish, the various options, everything you need. You can send it to me as a link or as a PDF document, you send it to us by e-mail and I give you a quote for the same vehicle, then I make you an offer and you choose what you want. In addition to the offer, we also provide a range of other services, including tires, insurance, electronic toll badges, fuel cards and relay vehicles.

SC - Right, so that I can choose the fleet that suits us best, I just wanted to get your professional opinion. We're already hesitating about the type of vehicle we're going to use, because we've had a few discussions with companies in the sector, and we've heard different things about those who only use electric vehicles, and those who use hybrids or gasoline-powered vehicles.

SL - I can't hear you very well, excuse me.

SC - Can you hear me better now?

SL - Ah yes, it seems there was something in front of your microphone.

SC - Excuse me, I was saying, would it be possible to have your opinion so that I can choose the right fleet of vehicles for our use?

SL - If you take gasoline-powered, hybrid or electric vehicles, right?

SC - Yes, exactly, because in fact we'd need about fifteen vehicles for my executive committee, which is essentially made up of directors, and so they're going to go for SUVs or sedans anyway, quite clearly. Our estimated use is around 10,000 km/year, because it's essentially for home/office journeys - we're based in Paris - and for business meetings, in the Ile-de-France area and a little in the regions, but not very much. So what I wanted to know from you today, based on your experience, for this type of need, would you recommend electric or hybrid? There are so many offers and ranges that, so that I can get back to you with a more precise need, what would you recommend we look at first for our needs?

SL - It depends on what you're looking for, but given current trends, you can go completely electric. There are quite a few charging stations already installed, and what's more, you're in the Paris region, so it's quite accessible, there are pretty much everywhere. We also offer a service to install charging stations at the employee's home.

SC - Oh, that's great!

SL - Indeed, so that can help too, employees can charge it at home. As the journeys aren't long, you're telling me that it's office/home, so it's completely feasible.

SC - Okay, and that's interesting, because you're the first service provider to suggest this. Do you do it yourself, or is it via your partners, and therefore only on certain brands that you're able to do it?

SL - No, it's on all brands that offer electric vehicles, if you prefer, it doesn't depend on the manufacturer, it's an included service in fact.

SC - Okay, and in terms of delivery times, do you have stocks of the electric fleet fairly easily with your partners?

SL - Well, it depends. As far as vehicles already in stock are concerned, if you ever contact a dealer and he offers you such and such a vehicle that he already has in stock, and if you're interested in the vehicle, I can make you an offer on the same vehicle. But I don't have any particular vehicles in stock, As for delivery times, it depends on the brand and model. I don't have them in front of me, but I can check.

SC - It's just so that I can revert by e-mail with some models. We'd like to start equipping at the beginning of next year, and I want to be sure that we choose the right models, those that you have most easily in stock, including the electric range, since you're telling me that for my needs, that's what would be best.

SL - Yes, that would be completely in line with what we're offering today and how we're evolving in this area.

SC - Right, so you're now even more involved in promoting electric vehicles for use in Paris, because there are actually more advantages for us?

SL - Yes, there are more advantages for you too. You can benefit from a €3,000 bonus, so that's not insignificant, but that's for vehicles costing less than €47,000. So it's always more advantageous than having a malus on certain vehicles, for example, which are much more polluting if you go for combustion engines. Then there's the hybrid too.

SC - So what are the real differences in terms of use between plug-in hybrids and electric cars? What's the advantage of choosing one or the other?

SL - Well, if you go electric, you have the advantage of the ecological bonus.

SC - Which doesn't apply to hybrids?

SL - No, there's no more bonus for hybrids.

SC - And in terms of tax benefits?

SL - That, on the other hand, I don't personally have the necessary details, but I can send them to you later.

SC - Okay, I'll write it down, and maybe I'll ask for more details by e-mail.

SL - That way, when you revert by e-mail, if there are any questions I haven't been able to answer, they'll be dealt with later.

SC - And for the fifteen or so vehicles, with a deadline of January, in full electric, what brand would you advise me to start with to make sure we have stocks?

SL - Well, let me check regarding delivery schedules.

SC - Because dealers have less stock of electric vehicles than of gasoline-powered vehicles?

SL - Stocks are always tricky, whatever the type of vehicle, it's just that they go very quickly.

SC - Even for electric vehicles? Do you get a lot of requests?

SL - Oh, yes, quite a few. People are starting to turn to this type of vehicle, as it's more convenient for them in many respects.

I'm trying to find out delivery times, but I don't have them. Let's see how we can proceed. You can tell me which vehicles you'd like, if any, electric types. You can have a look.

SC - Well, I think we'd already identified Volkswagen as a brand of interest to us. So, in fact, the ideal thing for us would be to be able to compare for our management, to identify the price differences, in sedan or SUV, the possible prices.

SL - I don't have them at hand, but I can send them to you. Tell me the brands you want and I'll suggest the vehicles and the various delivery times for them. First of all, in the e-mail, tell me the questions you have, and tell me which vehicles you'd like, specifying Volkswagen, Mercedes, BMW, for example, and I'll try to give you as much information as possible about delivery times.

SC - Do you think I can ask you for a quote on electric vehicles only, or is it worthwhile also to see what you have to offer for plug-in hybrids and gasoline-powered vehicles? I'm not really aware of the price difference. Are there big differences?

SL - It depends, there are several factors to take into account when it comes to price.

SC - Between an electric vehicle and a gasoline-powered one, are the differences in terms of rent simple or double?

SL - No, no, no, not as much, in any case we can compare, I can make you several offers, it's not a problem, if you want the same or similar vehicle in electric or hybrid, I can offer you both.

SC - And do you include the installation of the charging stations as an option on your quotes?

SL - No, that's a service that will be provided when the order is placed, or that you can request at a later date.

SC - And what exactly do you include in the rent?

SL - It's detailed in the quotation, but you have the various services, maintenance, financial loss (it's compulsory), insurance, relay vehicle, all the services you've selected. The offer will be presented with the price of the vehicle, the options, the special fittings. As for the rent, it's the various services, and part of the... please, I'm not so sure about that, let me ask.

The saleswoman says to a colleague: *"Tell me, in the rent, you have the services and part of the vehicle? She asks me how the rent is calculated".*

Let me explain a little more, it's actually financing that you're going to do for this vehicle. You need to know that the price is calculated according to the duration and mileage, the price of the vehicle, the services and the financial rate, which varies. It's quite a calculation, but that's how it works. You'll see on the offer, which is very detailed, that you'll understand everything very easily.

First, I'll give you the e-mail address to which you can send an e-mail with your requirements, everything you need, and then we'll see which vehicles you can choose.

SC - Do you think I can ask you for a quote on electric only, or is it worth looking at your plug-in hybrid and gasoline offerings as well? I'm not really aware of the price difference. Are there big differences?

SL - It depends, there are several factors to take into account when it comes to price.

SC - Between an electric vehicle and a gasoline-powered one, are the differences in terms of rent simple or double?

SL - No, no, no, not as much, in any case we can compare, I can make you several offers, it's not a problem, if you want the same or similar vehicle in electric or hybrid, I can offer you both.

SC - And do you include the installation of the charging stations as an option on your quotes?

SL - No, that's a service that will be provided when the order is placed, or that you can request at a later date.

SC - And what exactly do you include in the rent?

SL - It's detailed in the quotation, but you have the various services, maintenance, financial loss (it's compulsory), insurance, relay vehicle, all the services you've selected. The offer will be presented with the price of the vehicle, the options, the special fittings. As for the rent, it's the various services, and part of the... please don't let me say anything stupid, I ask.

The saleswoman asks a colleague: *"Tell me, on the rent, you have the services and part of the vehicle? She asks me how the rent is made up".*

Let me explain a little more, it's a financing arrangement you're going to make for this vehicle. You need to know that the price is calculated according to the duration and mileage, the price of the vehicle, the services and the financial rate, which varies. It's quite a calculation, but that's how it works. You'll see on the offer, which is very detailed, that you'll understand everything very easily.

First, I'll give you the e-mail address to which you can send an email with your requirements, everything you need, and then we'll see which vehicles you can choose.

SC - Great, so let me write down the e-mail address.

SL - [spells out the email address]

SC - Great, so I'll send you this and generally, just so I can schedule an in-house meeting, once you've received the email, how long does it take you roughly to issue a quote?

SL - In principle it's 48 hours

SC - Ah, that's super fast!

SL - Excuse me, I think I have something to tell you.

The sales rep exchanges with her colleague *"No, they're not customers"*.

The sales rep returns to the caller: *"Where are you based, please?"*

SC - In Paris

SL - Ok so you are going to be managed by another agency. So it's [spells out the email address]

SC - Great, so it's to this address that I'll send you the summary of your needs.

SL - Right

SC - And I don't need to refer to our call today, I'm just saying, as if I were writing for the first time

SL - Yes, you can, that way we'll be able to find the e-mail and if ever there are any questions, they can call me back later to complete or manage your request.

SC - Do I need to mention your name?

SL - Yes, you can put XXX

SC - Perfect, that's noted, thank you very much for your help, it was very useful.

SL - I hope I've answered your questions, and if you have any others, please don't hesitate to contact me.

SC - Thank you, I'll send the e-mail right away, have a nice day.

SL - Thank you, have a nice day.

1.12. Athlon - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3

Les commerciaux d'Athlon n'ont pas pu être joints en France pour les trois appels initialement prévus, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.13. Leasys - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2

Les commerciaux de Leasys n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.14. Leasys - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3

Les commerciaux de Leasys n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.15. Leasys - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3

Les commerciaux de Leasys n'ont pas pu être joints en France, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.16. Mobilize Financial Services - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1

Les commerciaux de Mobilize Financial Services n'ont pas pu être joints en France pour les trois appels initialement prévus, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

1.17. Mobilize (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1

Société cliente – Oui ?

Société de leasing – Bonjour monsieur, garage Renault. Je vous rappelle comme convenu parce que vous souhaitez avoir des informations sur des éventuels véhicules de location pour votre société.

SC – Oui, en fait c'est une flotte de véhicules. Alors pour vous expliquer le besoin : j'aurais besoin de 6 véhicules, sur une durée de 36 mois, la distance annuelle se situerait aux alentours de 15 000 km / an. Le budget n'est pas forcément défini, mais je peux vous donner une « petite » fourchette pour les mensualités, là on avait pensé à aller entre 500 et 1 000€.

SL – Par véhicule ?

SC – Oui, oui, pardon, par véhicule.

SL – 500 et 1 000 €, en effet c'est une grosse fourchette. Qui revient à vous demander déjà l'activité ?

SC – L'activité ? De comment seront utilisés les véhicules, c'est ça que vous voulez dire ?

SL – Non, non. C'est quel type d'activité ? Vous avez besoin de véhicules pour le personnel j'imagine mais c'est pour quel type d'activité ?

SC – Ce sont des commerciaux qui vont être sur la route mais qui vont rester dans un périmètre. C'est pour ça que chacun ne va pas parcourir des distances pléthoriques, mais ils ont tous besoin d'avoir des véhicules. En gros, nous on fait de la pub, et pour pouvoir vendre nos services de publicité, ils doivent par définition aller voir des clients. Ce sont donc des commerciaux qui vont représenter l'entreprise. C'est pour ça que je vous donne une fourchette de prix assez élevés, j'en ai conscience mais c'est aussi parce que nous avons besoin d'un certain standing et d'affichage.

SL – Oui donc vous avez besoin de beaux véhicules.

SC – Alors après l'idée ce n'est pas forcément de les faire rouler sur Alpine. Mais s'ils peuvent rouler dans des voitures, un peu berline, de bonne qualité et avec des jolies finitions, pourquoi pas.

SL – A ce prix-là, d'emblée, je peux les faire rouler en Austral, dans l'esprit Alpine.

SC – Après attention, je ne voudrais pas non plus qu'ils aient des voitures qui soient plus belles que les dirigeants qu'ils vont rencontrer parce que ça risque de nous mettre dans une situation délicate. Qu'est-ce que vous auriez comme gamme en dessous ?

SL – On va déjà commencer par parler du format du véhicule. Parce que je peux vous proposer de la Clio comme je peux vous proposer de l'Austral, c'est un SUV. Berline type Mégane on ne fait plus. Maintenant c'est soit Captur, soit Clio, soit Austral ou Arkana, c'est ce que les sociétés prennent généralement. Parce qu'on a des systèmes hybrides et donc pour vous y'a pas de TVS, y'a l'amortissement de la batterie, vous allez consommer beaucoup moins que sur un véhicule essence. Donc voilà, les sociétés partent sur ces véhicules-là de toute façon. 99 % du temps c'est Clio, Captur, Arkana, Austral.

SC – Pardon, mais du coup-là vous êtes en train de me dire que le standard marché c'est ça ?

SL – Oui, c'est ce que prennent les sociétés.

SC – Alors attendez, je suis sur mon ordi, je vais juste regarder à quoi ça ressemble une Austral.

SL – Oui, alors après je comprends votre problématique qu'ils n'aient pas un véhicule trop bien... Par rapport à l'image que vous allez avoir mais en tout cas, sachez que dans votre budget, je peux vous faire vraiment de très beaux véhicules. Donc à vous de me dire si vous voulez qu'on baisse un petit peu. Après, si dans le lot il y a des dirigeants, des commerciaux, on peut aussi faire un mélange de véhicules et prendre plusieurs modèles.

SC – Non, non, on va rester sur un seul type de véhicule un peu pour tout le monde parce que j'aimerais mieux ne pas générer des décalages non plus en interne.

SL – Ils ont tous le même poste ?

SC – Oui, c'est ça.

SL – Ok, on va rester sur les mêmes véhicules oui, c'est mieux.

SC – Alors si je reviens sur ce que vous me disiez. Vous, à date, ce que vous vendez surtout aux entreprises c'est de l'hybride c'est ça, mais que je comprenne bien on parle de quel type d'hybride ?

SL – Alors oui, c'est vrai que je me suis mal expliqué. Il y a de l'hybride rechargeable, ce qu'on ne vend pas, et de l'hybride non-rechargeable c'est-à-dire qui se recharge automatiquement. Il y a une petite batterie et un moteur thermique et un alterno-démarrreur qui permet de recharger la batterie. Le fonctionnement est simple : c'est comme une boîte automatique le véhicule va passer du moteur électrique au moteur thermique. Généralement, de 0 à 60 km / h, c'est sur l'électrique et après il va basculer sur le thermique. L'intérêt de tout ça c'est qu'il va avoir des consommations relativement faibles. C'est-à-dire qu'en ville on va être aux alentours des 4.5 L – 5 L au 100 et sur autoroute on va être sur les 5-6 L. L'intérêt pour vous c'est qu'il y a une TVS qui est simplement forfaitaire à 20 € / an, y'a pas de TVS pendant 3 ans, vous êtes exonérés pendant 3 ans et y'a pas de malus, de carte grise et vous allez consommer beaucoup moins qu'un véhicule essence classique.

SC – Ok, et vous vous vendez donc de l'hybride pas rechargeable.

SL – Oui, c'est du full hybride ça s'appelle.

SC – Donc pour cette hybride non rechargeable, il n'y a pas besoin de borne. Mais du coup en termes de stocks ? Que j'ai une idée des délais de livraison ?

SL – Sur de l'Austral, si on commande, ça va être 3-4 mois à peu près. S'il vous faut du stock, il faudra que je regarde un petit peu ce que j'ai.

SC – Et le Captur ?

SL – Pareil, mais je crois que c'est un peu plus long. Vous il vous les faut pour quand les véhicules ?

SC – Il n’y a pas d’urgence en soi. C’est une migration de flotte. Aujourd’hui, j’ai des commerciaux qui font des frais kilométriques et ce n’est pas très pratique pour moi. Je préfère donc les mettre sur contrat de leasing parce que comme ça c’est plus facilement contrôlable pour moi.

SL – Ok, d’accord, je vois bien la problématique.

SC – J’ai donc pas en soi une obligation à la migration si vous voulez. Pour l’instant ça tourne comme ça et ça fonctionne très bien. Donc pas d’urgence mais c’est pour que j’ai une idée des décalages de stocks entre les différents modèles Austral ou Captur. Après Arkana... Arkana c’est quoi ? C’est qu’hybride ?

SL – C’est qu’hybride. Après y’a de l’essence simple, mais l’essence va plus consommer. Mon conseil, très sincèrement, partez sur de l’hybride. Vous avez tout avantage à partir sur de l’hybride de toute façon.

SC – J’ai compris votre propos. Du coup on parle pas du tout d’électrique ?

SL – C’est-à-dire ?

SC – Là on a parlé essence et hybride avec une préférence pour l’hybride si j’ai bien compris votre propos. Mais du coup, Renault ne fait pas du tout d’électrique ?

SL – Si, si, on fait de l’électrique, mais comme vous m’avez dit que c’était des commerciaux, l’électrique va quand même nécessiter une recharge donc il faut être équipé en bornes et après l’autonomie peut ne pas suffire à l’activité d’un commercial dans sa journée. J’ai bien dit « peut ». Imaginons, il part le matin son véhicule est chargé à fond, il s’enchaîne 400 km dans la journée (nous on est sur 450 km d’autonomie), il suffit que le soir il ne repasse pas à l’entreprise et qu’il aille directement chez lui et qu’il ne puisse pas recharger... Il y a cette contrainte-là donc après si vous, vous connaissez les équipements des collaborateurs et si vous pouvez vous équiper en bornes, c’est autre chose. Mais sachez que dans l’électrique, pour des commerciaux, c’est quand même un peu contraignant.

SC – Et en termes de services de bornes, est-ce que Renault propose un service de bornes ?

SL – Oui, on installe les bornes oui. Alors on sous-traite, c’est Mobilize qui s’occupe de ça. Mobilize c’est une filiale à 100 % de Renault. C’est un organisme de financement en fait, mais ils ont plusieurs casquettes donc oui on installe les bornes s’il faut.

SC – Donc si je résume, si je voulais faire une flotte 100 % électrique, c’est quoi vos modèles en électrique ?

SL – Là pour un commercial ça serait une Mégane électrique. Sachez que de toute façon, Austral ou Mégane, ce sont les mêmes équipements, y’a Google intégré dedans avec la grande tablette.

SC – Et du coup, vous, vous en pensez quoi ?

SL – Encore une fois, vu que ce sont des commerciaux, je prendrais de l'hybride moi sincèrement. J'ai peur que l'électrique ce soit contraignant pour votre flotte. Y'a cette notion quand même. Les trajets qu'ils font c'est jusqu'où vous me disiez ?

SC – En gros, moi j'ai fait une cartographie de la région lyonnaise pour que justement ils aient à faire maximum entre 60 et 100 km. Donc normalement ils ne sont pas censés faire plus que ça par jour.

SL – D'accord. Ok. Là ça change la donne oui.

SC – C'est-à-dire ?

SL – Disons que... Pour l'électrique en fait ce qu'il y a c'est que c'est un mode de fonctionnement différent des thermiques dans le sens où vous n'allez pas recharger en 2 min comme on fait un plein d'essence. Il y a cette notion-là. Quand vous rechargez ça prend un certain temps. Une Mégane qui est complètement vide vous allez prendre 8 h pour la recharger. Je parle des bornes qu'on installe à la maison ou à l'entreprise parce que les bornes sur autoroute ce sont des bornes à charge rapide et vous chargez en 30 min. Mais tout ça fait que le mode de fonctionnement de l'électrique doit être connu de l'utilisateur avant d'acquérir un véhicule électrique. On ne roule pas avec un véhicule électrique comme on roule avec un véhicule thermique. Maintenant, si la société est équipée, et si les collaborateurs peuvent être équipés chez eux ou s'ils peuvent s'organiser pour recharger leur véhicule en effet l'électrique est tout indiqué.

SC – Et il y a des avantages fiscaux ?

SL – Vous avez les 3 000 € de bonus écologique, il y a l'amortissement de la batterie qui est important (17 ou 18 000 €). Y'a quand même certains avantages fiscaux à avoir du tout électrique, je peux vous envoyer quelque chose si vous voulez.

SC – Autre point où je vous embête, c'est un de mes potes qui lui a déjà fait cette migration et il m'a parlé du coût total de détention ou je ne sais plus comment ça s'appelle...

SL – Oui, le TCO, oui.

SC – Oui voilà ! Est-ce qu'il y a une différence entre les technologies ?

SL – Oui, je peux vous faire un tableau si vous voulez. J'ai un tableau par rapport à ça justement. C'est très bien résumé et ça pourra vous orienter. Notez toutefois qu'il y a juste cette histoire d'utilisation, où justement la recharge est plus longue mais je peux en effet vous envoyer un tableau en résumant tout cela. De toute façon, qu'on soit sur Austral ou Mégane, on est sur des standings similaires. Formats différents mais standings similaires.

SC – Est-ce que vous avez la capacité de me faire 3 devis sur les 3 technos dont on a parlé donc hybride, le 100 % électrique et l'essence sur... de l'Austral, tant qu'à faire.

SL – Austral essence vous voulez ? Parce qu'Austral j'ai essence ou hybride.

SC – Ah ! Y'a pas électrique c'est ça ?

SL – Non, Austral c'est hybride et essence. Mégane c'est 100 % électrique et après tous nos autres véhicules sont soit essence soit hybride.

SC – Mégane c'est 100% électrique c'est ça que vous me dites ? Y'a pas de Mégane essence ou de Mégane hybride ?

SL – Il nous reste un peu de Mégane diesel si vous voulez. Mais le coût, je vais être transparent avec vous, ce n'est pas intéressant. Sincèrement.

SC – C'est-à-dire ?

SL – Le coût mensuel, pour le même prix, vous avez un Austral. Donc y'a pas photo.

SC – Ok, c'est juste que si j'avais voulu comparer les prix en fait y'a une différence de technologie et une différence de modèle donc c'est plus difficile de se rendre compte.

SL – Mais je peux vous ajouter une Mégane thermique juste pour comparer hein.

SC – Oui, ça je suis preneur.

SL – Ok, je vous fais un tableau avec les 3 et puis comme ça vous me direz ce que vous en pensez. Alors maintenant, sur les finitions des véhicules, de quoi ils ont besoin les commerciaux ? Je ne vous parle pas de look, mais plutôt en termes d'équipements intérieurs. Le régulateur de vitesse, ça... Bon je m'en doute.

SC – Voilà. Régulateur de vitesse, GPS... Qu'est-ce que vous verriez de plus vous ?

SL – Radar avant, arrière. Caméra de recul.

SC – Oui, vous pouvez mettre ça.

SL – Oui ok. Dans tous les cas, par rapport au budget que vous m'avez donné, je vais être dedans.

SC – Là en délais de livraison, il y a une technologie qui serait plus longue ?

SL – Honnêtement on n'est pas très long en délai. On a la chance chez Renault d'avoir une logistique assez sympa. Tout est rentré dans l'ordre à ce niveau là parce que les constructeurs ont eu des déboires sur les délais. Je ne sais pas si vous êtes informé...

SC – Oui oui, c'est pour ça que je vous pose la question.

SL – Des fois on partait sur un an, un an et demi... Alors que là les délais sur une Mégane électrique aujourd'hui c'est novembre-décembre, donc partons sur janvier pour être tranquille, psychologiquement je préfère toujours partir sur plus long. L'Austral, pareil. Ils me disent novembre-décembre donc je partirais aussi sur janvier même si je sais que ça peut arriver avant. Et la Mégane classique... Pareil c'est sur janvier.

SC – Ok tout ça est assez équivalent.

SL – Oui, si on venait à travailler ensemble, d'ici l'année prochaine vous seriez équipé. Là je vais vous envoyer un devis détaillé. Donc vous allez avoir toutes les informations sur les différents coûts y compris pour l'électrique (avec tous les postes de dépenses, carburant, entretiens, etc.), sachant que là ce sont des contrats avec l'entretien inclus. Si vous le souhaitez, je peux également mettre le véhicule de remplacement, donc les postes de dépense de loyer que je vais vous indiquer c'est vraiment tout inclus, ce sera clés en main, sans apport. Donc à la fin, c'est vraiment le TCO que vous avez pour les 3 technologies.

SC – Vous allez me faire ça dans un mail ?

SL – Oui, donc je vais vous prendre votre mail s'il vous plaît.

SC – Donc c'est (*adresse email*).

SL – (*Prénom nom*), c'est vous ?

SC – Oui, c'est moi.

SL – Ok. Je vais vous demander si vous avez le SIRET de la société.

SC – Ah non, là je ne l'ai pas sur moi. Je vous le communiquerai par retour de mail.

SL – Autrement si vous avez le nom de la société ? Comme ça je regarde de mon côté.

SC – (*Nom de la société*).

SL – Et vous êtes situés où ? Enfin le siège... Que je vous retrouve sur société.com.

SC – Ah non, vous n’allez pas me retrouver sur société.com parce que j’ai demandé à être sur liste confidentielle de l’INSEE.

SL – Ah oui ! Ok, on verra ultérieurement. Je peux travailler sans. 6 véhicules, 36 mois, 15 000 km / an, et on regarde Megane E-tech, Austral Hybride et Mégane thermique.

SC – Oui, et les conseils de ce que vous proposez par Mobilize pour les recharges ?

SL – Oui, ça je vais appeler pour voir comment on peut faire.

SC – Oui, je suis preneur.

SL – Oui, ok très bien, je fais comme ça et je me laisse jusqu’à demain soir pour revenir vers vous sur tout ça. De toute façon, vous avez mes coordonnées.

SC – Très bien, on fait comme ça.

SL – Ok je reviens vers vous alors. Très bonne journée.

SC – Merci beaucoup, très bonne journée également.

Traduction en anglais

Client Company – Yes?

Leasing Company – Hello Sir, Renault car dealer here. I am calling you back because you wanted information regarding the leasing of some cars for your company.

CC – Indeed, in fact I need a fleet of 6 vehicles rented for 36 months. The average drive mileage is expected to be around 15,000 km per year and the budget is not finalized but should land between €500 and €1,000 per month.

LC – Per car?

CC – Yes, per car.

LC – Well, € 500-1,000 is rather a large bracket. Sorry, what’s your activity?

CC – The activity? You wonder how the cars will be used?

LC – No, no I mean your activity as a company. You need these cars for your employees I assume but what do they do?

CC – Right, so I need cars for salespersons, but they will be driving in a restricted perimeter. It's going to be short trips. Our job is related to advertisement and media and in order to sell our services we need people on the road to meet with our clients. They'll represent the company. This is why I have given you a broad overview of our budget: we still need some good quality cars.

LC – Right, good quality cars.

CC – Don't get me wrong. I need good quality cars but not too good either. The goal is not to provide Alpines to them. Saloon with good equipment would do.

LC – At this rate, what immediately pops up are the Renault Austral.

CC – Keep in mind that I don't want my people to drive better-looking cars than our prospects. That could put them into difficult position. Do you have anything just below the Austral quality?

LC – Well first, we need to talk about the cars' size. I can provide you with anything ranging from Clios to Australs. We don't really make saloon like Mégane because now companies tend to go for Capturs. Clio, Austral, Arkana or Captur. This is what they tend to order. Because these cars are built with hybrid engines. So there is no MVT, the amortization of the battery is to be included into your P&L, and you'll consume a lot less than a vehicle running on petrol. This is why companies go for these cars.

CC – Right, so this is market standard, isn't it?

LC – Absolutely, this is what companies tend to order from us.

CC – Ok, let me just check what the Austral looks like.

LC – Yes, but I do understand your issue with too beautiful of a car... That could be an issue for your image indeed. But it was just to let you know that within the budget you mentioned, we could definitely provide you with nice cars. We could go for lower though. Or maybe we could do a mix, if you have executive in the team. Might be worth to mix the models.

CC – No, I'd rather go for only one type of vehicle otherwise I might create jealousy.

LC – They all have the same role?

CC – Yes that's why.

LC – Ok, so we'll keep only one type of vehicle then.

CC – Reverting back to what you were saying, you are currently saying that you mainly sell hybrid cars to companies. But could you be more specific? What type of hybrid are we talking about here?

LC – Right so, first there's the plugin hybrid tech, which we do not sell; then you have the standard hybrid which means cars that recharge the battery on its own by braking for example. In this case, there's a small battery with a petrol engine. It's an automatic drive and the engine will switch from petrol to electric fuel depending on your speed. Generally, between 0 and 60 km per hour, it's going to be electric and petrol above. The main benefit of this technology is that your consumption will be reduced thanks to the electric battery. For example: a drive in the city should consume between 4.5 L and 5 L per 100 km while on the highway you'd be around 5-6 L which is less than a standard petrol engine. Another benefit is that you'll get to pay a lowered MVT of only €20 per year with a waiver of 3 years and you don't have any penalty for driving a standard petrol engine.

CC – Ok, so you're telling me that you only sell standard hybrid cars.

LC – It's called full hybrid yes.

CC – Alright, I guess there's no need for charging stations with such technology. What do you have in stocks? Do you have any idea of the delivery time?

LC – If we take Austral for example, ordering today should induce a delivery in 3-4 months. I could look in our inventory to see what I have.

CC – Is it the same for Capturs?

LC – Roughly, might even be longer. When do you need the cars for?

CC – Nothing urgent because, to give you a bit of context, I want to migrate my car fleet for costs reasons. Today, my salespersons get paid back for the fuel and I'd rather provide them with leased cars as these costs are going to be easier for me to monitor.

LC – Ok, I am familiar with this type of issue.

CC – Right, so I don't really need to migrate my fleet per say. My company is running just fine the way it is operating today. It was just to have a broad idea of the time frame for the various models you're used to selling e.g. Austral or Captur, or Arkana... Tell me more about Arkana? Is this a hybrid car model?

LC – It is. We also sell it running on petrol. But it is consuming more fuel. My advice, frankly, is to go for a hybrid engine.

CC – I see. We haven't talked about 100% electric cars?

LC – What do you mean?

CC – Well, we've been talking about petrol and hybrid engine. But what about the electric ones? Doesn't Renault manufacture electric vehicle?

LC – We do, we do. But as you told me the cars were destined to salespersons... electric cars require to be charged, so you need to be equipped with charging points. Additionally the autonomy might not be enough for a salesperson. Let's say that your salesperson leaves in the morning with his battery full. Then he drives for 400 km during the day (Renault provides 450 km of electric autonomy). If he does not go back to your company's site and directly goes home, he might not be able to charge the car overnight and that could be an issue. But if you are already equipped or if your employees are ready to equip themselves then that solution could fit your request. It would still be some sort of a constraint for your salespersons but that is doable.

CC – Regarding the charging stations, does Renault offer anything?

LC – Yes, we can roll out charging stations infrastructure. It's going to be a subcontractor. Mobilize is taking care of this aspect. Mobilize is owned 100% by Renault. They are specialized in the financing of leasing solutions but also offer additional services.

CC – Right, so if I wanted to create a fleet only with electric cars, what are the cars you'd be offering?

LC – For a salesperson, I'd go for the Mégane. Mégane has the same equipment as Austral. You'd get Google included, the tablet, etc.

CC – What's your take on this?

LC – Well, once again, as we are talking about salespersons, I'd rather go for hybrid engines honestly. Electric cars remain a constraint. What did you say the average milage per day is going to be?

CC – I have mapped the region surrounding Lyon and they should not drive more than 60 to 100 km per day.

LC – Ok, that changes my perspective.

CC – What do you mean?

LC – Well... Electric car is a completely different mindset compared to thermal cars. You won't be able to charge an electric car in 2 min just like fueling up the tank with petrol. Charging an electric car takes time. A Mégane that is low on battery is going to take up to 8 hours to be fully charged back up. I am talking here about domestic charging points. On highway you have fast charging stations and that should fill in the batteries within 30 minutes. But from all of this description you do realize that this is a completely different set up for your company and that should also be known for the person who is about to use the car. Driving electric is not the same as driving thermal motorization. Now, if you tell me that your company is organized for that, and that your employees are ready to charge overnight or to equip themselves with domestic charging points then definitely an electrified fleet is going to be great to fit your needs.

CC – Are there fiscal advantages?

LC – You'll get the €3,000 of ecologic bonus, the fiscal integration of the battery amortization (which is around €17,000 or €18,000). There are indeed some various fiscal advantages in going electric. I can send you something about this if you want.

CC – Good! Sorry another question: a friend of mine mentioned to me the... TCO? I think.

LC – Yes, TCO, yes.

CC – TCO! Are there differences between the various technologies?

LC – Yes, but I can provide you with a detailed table explaining this. Could be interesting to help you make up your mind. Just bear in mind that electric requires organization, but I can definitely send you something to give you details about all of this. In any case, talking about Austral or Mégane does not make any big difference as they have similar equipment. It's just the size that differs.

CC – Would you mind sharing a proposal that includes all the 3 technologies? So hybrid, 100% electric and petrol... Could you do it for Australs?

LC – Austral running on petrol you mean? Austral is either running hybrid or petrol.

CC – Oh so no electric, correct?

CL – Negative, Austral is either hybrid or petrol engine. Well, most of our vehicles are either hybrid or petrol.

CC – Mégane could be 100% electric, right? There is no Mégane running on petrol or hybrid, right?

LC – I can give you Mégane running on diesel if you want it. But the costs are not going to be attractive. Frankly.

CC – What do you mean?

LC – The monthly cost. For the same price you'd get an Austral. So it's not worth it.

CC – Ok, it's just that I wanted to compare the prices in between the technology but with the same vehicle sizes.

LC – Well I can still add a Mégane running on petrol to help you decide.

CC – Yes, that would be interesting.

LC – Ok! So, I'll send you a table with all these 3 references and then you'll tell me what you want. Regarding the equipment, what are your guys going to need? Set aside the look of the car, but the interior. Speed regulator, that is definitely a go-to.

CC – Indeed, speed regulator, GPS... Do you think of anything to add?

LC – Front and rear detection system. Rearview camera.

CC – Yes, you can add that. Normal equipment is going to be fine; I just want them to be comfortable while driving.

LC – Ok, that should definitely fall into your budget.

CC – Which technology is going to be the longest regarding the delivery of the cars?

LC – Honestly, it's going to be rather short. We have good logistics at Renault. And everything is now back to normal. I don't know if you're aware of it but some manufacturers had issues recently...

CC – Yes, this is why I asked.

LC – Previously there could be a year or a year-and-a-half wait. But now, the delivery time for an electrified Mégane is November-December. So, let's just say January to be sure. Same for Austral and same for a Mégane running with petrol.

CC – Ok so it's all the same.

LC – Yes, so if we were to work together, you should be able to get your cars by the beginning of next year. Let me send you a detailed proposal. So you'll get all the information regarding the costs. Please note that the maintenance is included in our contracts. If you want it, I can also add a replacement vehicle in case of an emergency. In any case, the final rent costs that will be mentioned on the proposal are to be considered full package. That will give you an overview of the TCO for the 3 technologies.

CC – Are you going to send this over by email?

LC – Yes, can you give it to me?

CC – It's: *(email address)*

LC – You are *(first & last name)*, right?

CC – Yes, it's me.

LC – Right. Do you have your company's registration number?

CC – Oh no, I don't have it on top of my head sorry. I'll send it to you by email.

LC – What's your company name again? I can check on my side.

CC – It's (*company's name*).

LC – And where are you located? I mean... the headquarters so that I can find you on societe.com

CC – Oh, you won't be able to find me this way I am afraid. I have asked to be confidentially held by "INSEE".

LC – Oh I see! Ok, then we'll get this sorted out later on. I can send you something already, without all the information. So, 6 cars ; 36 months, 15,000 km per year on average, and we aim for Megane E-tech, Austral Hybrid et Mégane running on petrol.

CC – Yes, and can you add the advice for the charging points please?

LC – Yes, I'll see what I can do.

CC – Good.

LC – I'll send everything to you tomorrow if that's ok with you. You have my contact if need-be.

CC – Ok, we'll proceed this way.

LC – Let me come back to you. Have a great day.

CC – Thank you very much. Have a great day too.

1.18. Mobilize (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2

Société cliente - Bonjour Monsieur. Je suis courtière indépendante, pas du tout spécialisée en automobile, mais j'ai été mandatée par l'un de mes clients pour réaliser une petite étude de marché sur la région parisienne. C'est une entreprise spécialisée dans la fabrication de cigarettes électroniques et qui a pour l'instant des véhicules en propriété directe et qui souhaiterait s'équiper d'une flotte de véhicules en leasing longue durée. On a identifié un certain nombre de concessions et marques susceptibles de nous intéresser sans que leur besoin soit, en termes de modèle, complètement arrêtée et Renault en fait partie. Je souhaitais donc pouvoir discuter avec vous de ce que vous proposez en termes d'offre technique et financière.

SL - Ok. Ils cherchent quoi comme modèle ? Quel modèle avez-vous vu ensemble ?

SC - On n'a pas arrêté de modèle en particulier. Ce qu'on a arrêté ce sont des catégories de segments, en l'occurrence plutôt C ou D. Ce sont des véhicules qui a priori seront stationnés dans le parking du client et qu'ils soient utilisés au besoin par des commerciaux de la boîte.

SL - Clio ou Captur ?

SC - Oui, plutôt Captur a priori. Pour l'instant, ils se sont arrêtés à 10 véhicules sur 36 mois. Ils sont partis sur 20 000 km annuels avec une moyenne de 60 à 100 km par jour en région parisienne exclusivement.

SL - Ok. Boîte automatique ou manuelle ?

SC - Là-dessus, pas d'exigence particulière. Boîte automatique, c'est peut-être plus pratique en région parisienne, mais ce n'est pas un impératif non plus.

SL - Ok. En termes de motorisation, sur les Captur, nous avons de l'essence simple ou de l'hybride.

SC - La motorisation est en réalité le sujet principal parce que, à date, ils ne sont pas décidés sur un type de motorisation. Par contre ils ont quand même une politique RSE forte, avec entre autres pour objectif de se tourner vers des véhicules "propres" mais comme ils ne connaissent pas beaucoup ces technologies et moi non plus, ça dépend aussi de ce que vous conseillez, comment ça marche, les avantages et inconvénients, les impacts financiers, de délai, de stock, etc. Ils ne sont pas du tout fermés à une option hybride ou électrique, mais ça dépend un peu de vous.

SL - Ok. Captur électrique n'existe pas mais en hybride oui. L'hybride, ce n'est que de la boîte automatique.

SC - Hybride rechargeable ou non rechargeable ?

SL - Non rechargeable. Ça se recharge tout seul en freinant, quand vous décélérez.

SC - Pardon pour mon ignorance, mais du non rechargeable ça veut dire que c'est une assistance au moteur thermique ou qu'on peut vraiment rouler à l'électrique ?

SL - C'est une assistance au moteur thermique et en ville, on est 80 % du temps en tout électrique, le véhicule est en tout électrique.

SC - C'est une question de vitesse, d'autonomie ?

SL - C'est une question d'autonomie en fait. Ça se recharge très rapidement, mais ça se décharge aussi très rapidement. Pas besoin de le brancher mais comme on freine beaucoup en ville, on est 80 % du temps en tout électrique quand on roule à vitesse moyenne. Le véhicule peut monter jusqu'à 130 km/h en tout électrique, ça dépend de comment on appuie sur la pédale d'accélération. Il n'y a donc pas de notion d'autonomie, Renault ne communique pas dessus, mais en ville on est 80 % du temps en tout électrique. Ce sont des véhicules un peu plus chers, c'est sûr, mais après en termes de carburant, de coût du carburant, on peut diviser... ça dépend des trajets mais si c'est surtout de la ville et du périurbain, on peut diviser par 2 sa consommation d'essence.

SC - Ah oui, c'est important. Quand vous dites qu'il y a un écart de prix, on parle de quoi en termes de loyer ?

SL - En loyer, on parle de 6 0€ de plus.

SC - 60 € de plus sur le même modèle, en hybride ?

SL - Exactement.

SC - Renault ne fait pas du tout d'hybride rechargeable ou de 100 % électrique ?

SL - Non, pas d'hybride rechargeable mais on fait du 100 % électrique sur d'autres modèles.

SC - Des modèles qui pourraient rentrer dans la catégorie recherchée par mon client ?

SL - Oui bien sûr, la Megane E-Tech.

SC - Là, 100 % électrique, avec une autonomie satisfaisante par rapport aux besoins de mon client ?

SL - On est à 400 km d'autonomie donc je pense oui. Je vous enverrai les fiches correspondantes. C'est un véhicule récent, sorti il y a environ 1 an, avec les dernières technologies à l'intérieur, un véhicule au goût du jour.

SC - D'accord, et en prix ? Je suppose que si l'hybride est plus cher que l'essence, l'électrique est plus cher que l'hybride ?

SL - C'est ça. En prix il faut que je vous fasse un devis et que je regarde, par rapport au kilométrage... Mais oui ce sera plus cher qu'un Captur.

SC - Comme ils n'ont pas un budget complètement fixé et pas hyper contraint, j'aimerais pouvoir leur présenter des devis avec un minimum d'explications techniques, même sans être experte moi-même, avec le maximum d'options donc si on peut intégrer l'électrique, ça serait parfait.

SL - Ok. Donc j'intègre la Megane E-Tech au devis.

SC - Et en termes de délais ?

SL - Ce sont des véhicules qu'on a en stock.

SC - Les 3 types de véhicule ?

SL - Oui oui absolument.

SC - Donc le mois prochain mon client pourrait être équipé ?

SL - Absolument.

SC - Ok, super. Je reviens pour l'électrique sur les infrastructures de recharge. Est-ce que Renault propose une assistance ou des recommandations sur les infrastructures de recharge ? Comme ils sont propriétaires de leurs locaux, une des options possibles serait d'installer des bornes dans leur parking.

SL - Oui, s'ils prennent de l'électrique, c'est plus judicieux, plus pratique. Nous on travaille avec un partenaire qui peut vous appeler et vous faire un devis sur le sujet, à tarif préférentiel.

SC - Je comprends que ça passe par un partenaire mais vous avez une idée de la fourchette de prix dont on parle pour les bornes, ça coûte combien en moyenne ?

SL - Comme ça, grossièrement, je dirais peut-être 500 €. Après tout dépend de l'installation, d'où l'importance du devis, par rapport au câblage, au raccordement, etc. Ils seront plus précis que moi.

SC - Ok. Les devis vous pensez être en mesure de me les transmettre sous quel délai ?

SL - Soit demain, soit mercredi. Du coup je les prépare à quel nom ?

SC - A mon nom si possible pour vous.

SL - Oui bien sûr.

SC - Petite question, avant de vous laisser : est-ce qu'en fonction de la technologie de motorisation choisie, il y a des aides financières particulières ? En dehors du loyer. Il y a des incentives pour choisir un type de véhicule plutôt qu'un autre ?

SL - Pour les sociétés, c'est plus avantageux fiscalement de prendre un véhicule électrique. Vous serez exonérés de TVS dessus. Et pareil sur l'hybride.

SC - Même sur l'hybride non rechargeable ?

SL - Tout à fait. Et la carte grise est gratuite sur un véhicule électrique ou hybride.

SC - Et en lien avec ça, une des notions dont on m'a parlé lors d'autres appels avec d'autres concessions, c'est le Coût Total de Possession. Un des commerciaux m'a parlé de ce TCO et m'a dit d'être vigilant sur ce sujet. Je ne suis pas sûre d'avoir tout compris mais j'imagine que d'un type de véhicule à un autre, il y a un écart significatif sur le coût réel du véhicule ?

SL - C'est ça. Sur les véhicules électriques, il y a le coût de la batterie qui rentre dans le TCO donc plus avantageux de prendre un véhicule électrique ou hybride, plutôt qu'essence. De ce que j'ai compris, on partirait plus sur un Captur hybride ou une Megane électrique. C'est le plus avantageux aujourd'hui. Le véhicule est plus cher à l'achat en location mais derrière on a beaucoup moins de taxes à payer donc on s'y retrouve. Sur de l'électrique, on n'a plus d'essence à payer. Sur de l'hybride, on consomme beaucoup moins d'essence. Donc ce sont des économies qu'on fait dans le long-terme.

SC - Oui c'est un investissement de départ mais c'est intéressant sur la durée.

SL - C'est ça. En termes de finition, vous savez ce qu'ils recherchent ?

SC - Plutôt milieu de gamme, comme ce sont des véhicules à vocation commerciale. Mais pas d'exigences particulières si ce n'est un GPS par exemple, ce genre de service de base. Dans les devis que vous m'enverrez, est-ce que vous intégrez ou pas l'assurance, la maintenance, l'entretien des pneus ? Si vous voulez bien le préciser.

SL - Généralement, les contrats incluent le contrat d'entretien et prennent tout en charge sauf les pneus.

SC - Très bien.

SL - Donc je vous prépare tout ça et dès que je vous l'envoie par email, on se recontacte pour la suite.

SC - Vous avez déjà mon mail n'est ce pas ?

SL - Absolument.

SC - Parfait, merci beaucoup.

SL - Merci à vous, très bonne après-midi.

Traduction en anglais

Client company – Hello. I'm an independent broker, not specialized in cars, but I've been asked by one of my clients to carry out a small market study in the Paris region. It's a company specializing in the manufacture of electronic cigarettes, which currently owns its own vehicles and would like to acquire a fleet of long-term leased vehicles. We've identified a number of dealerships and brands that might be of interest to us, although their requirements in terms of models haven't yet been completely determined, and Renault is one of them. I'd therefore like to be able to discuss with you what you're proposing in terms of a technical and financial offer.

Leasing company - OK. What model are they looking for?

CC - They haven't decided on any particular model. What we have decided on are segment categories, in this case C or D. These are vehicles that, in principle, will be parked in the customer's car park and used by the company's sales staff as and when required.

LC - Ok, so Clio or Captur?

CC - Yes, more likely the Captur. For the moment, they are looking to acquire 10 vehicles over 36 months. Regarding their mileage, they indicated 20,000 km per year, with an average of 60 to 100 km per day, exclusively in the Paris region.

LC - OK. Automatic or manual gearbox?

CC - On that point, I don't have any particular requirements. An automatic gearbox might be more practical in the Paris region, but that's not a requirement either.

LC - OK. In terms of engines, on the Captur we have petrol or hybrid.

CC - The powertrain is really the main issue because, to date, they have not decided on a particular type of engine. On the other hand, they do have a strong CSR policy, one of the aims of which is to move towards 'clean' vehicles, but as they don't know much about these technologies, and neither do I, it also depends on what you advise, how it works, the advantages and disadvantages, the financial impact, lead times, stock, etc. They are very open minded and open to a hybrid or electric option, but it depends on you.

LC - OK. Captur electric doesn't exist, but hybrid does. However the hybrid only goes with an automatic gearbox.

CC - Rechargeable or non-rechargeable hybrid?

LC - Non-rechargeable. It recharges itself when you brake, when you decelerate.

CC - Sorry for my ignorance, but does non-rechargeable mean that it's an assistance to the combustion engine or that you can really drive electric?

LC - It's an assistance to the internal combustion engine and in town, 80% of the time you're on all-electric, the vehicle is on all-electric.

CC - Is it a question of speed or range?

LC - It's a question of range, in fact. It recharges very quickly, but it also discharges very quickly. You don't need to plug it in, but as we brake a lot in town, we're on all-electric power 80% of the time when we're driving at medium speed. The vehicle can go up to 130 km/h in all-electric mode, depending on how you press the accelerator pedal. So there's no notion of range, Renault doesn't communicate on that, but in town you're 80% of the time on all-electric. These vehicles are a little more expensive, that's for sure, but then in terms of fuel, the cost of fuel, you can divide... It depends on the journeys, but if it's mainly the city and the ring road, you can divide your petrol consumption by 2.

CC - Oh yes, that's important. When you say there's a price gap, what are we talking about in terms of rent?

LC - We're talking about €60 more in rent.

CC - €60 more on the same model, in hybrid?

LC - Exactly.

CC - Renault doesn't do rechargeable hybrids or 100% electric cars at all?

LC - No rechargeable hybrid, but we are doing 100% electric on other models.

CC - Any models that might fit into the category my customer is looking for?

LC - Yes, of course, the Megane E-Tech.

CC - 100% electric, with a range that meets my customer's needs?

LC - It has a range of 400km, so I think so. I'll send you the relevant data sheets. It's a recent vehicle, released about 1 year ago, with the latest technology inside, a vehicle that's up to date.

CC - OK, and what about the price? I suppose that if the hybrid is more expensive than petrol, the electric is more expensive than the hybrid?

LC - That's right. In terms of price, I'll have to give you a quote and look at the mileage... but yes, it will be more expensive than a Captur.

CC - As they don't have a completely fixed budget, I'd like to be able to give them quotes with a minimum of technical explanations, even if I'm not an expert myself, with as many options as possible, so if we can include electrics, that would be perfect.

LC - OK. So I'm including the Megane E-Tech in the quote.

CC - And in terms of delivery times?

LC - These are vehicles that we have in stock.

CC - The 3 types of vehicle?

LC - Yes, absolutely.

CC - So my customer could possibly be equipped next month?

LC - Absolutely.

CC - OK, great. I'd like to come back to the electric vehicle and the recharging infrastructure. Does Renault offer any assistance or recommendations on recharging infrastructures? As they own their premises, one of the possible options would be to install charging points in their car park.

LC - Yes, if they go electric, that's a wiser and more practical option. We work with a partner who can call you up and give you a quote on the subject, at a preferential rate.

CC - I understand that it's done through a partner, but do you have any idea of the price range we're talking about for the charging points, how much do they cost on average?

LC - Roughly speaking, I'd say maybe €500. After that, it all depends on the installation, which is why it's important to get a quote adapted to the wiring and connection issues. They'll be more precise than I am.

CC - OK. How soon do you think you'll be able to send me the quotes?

LC - Either tomorrow or Wednesday (13/09). So who should I send them to?

CC - To me, if possible for you.

LC - Yes, of course.

CC - Just a quick question, before I leave you: are there any special financial incentives depending on the engine technology we choose? Apart from the rent. Are there any incentives for choosing one type of vehicle rather than another?

LC - For companies, it's fiscally speaking more advantageous to take an electric vehicle. You won't have to pay VAT on it. And the same goes for hybrids.

CC - Even on non-rechargeable hybrids?

LC - Absolutely. And the vehicle registration document is free for an electric or hybrid vehicle.

CC - And in connection with that, one of the concepts I've heard about in other calls with other dealerships is the Total Cost of Ownership (TCO). One of the sales people talked to me about this TCO and told me to be careful about it. I'm not sure I understood everything, but I imagine that from one type of vehicle to another, there is a significant difference in the real cost of the vehicle?

LC - That's right. With electric vehicles, the cost of the battery is included in the TCO, so it's more advantageous to buy an electric or hybrid vehicle rather than a petrol one. From what I understand, we'd go for a Captur hybrid or an electric Megane. That's the best deal today. The vehicle is more expensive to buy when you lease it, but after that you have to pay a lot less tax, so you're better off. With an electric car, you don't have to pay for petrol. With a hybrid, you use a lot less petrol. So these are long-term savings.

CC - Yes, it's an initial investment, but it pays off over time.

LC - That's right. In terms of finish, do you know what they're looking for?

CC - More mid-range, as these are commercial vehicles. But they don't have any particular requirements apart from a GPS for example, that sort of basic service. In the quotes you send me, do you include insurance, maintenance and tyre care? If you'd like to specify.

LC - Generally, the contracts include the maintenance contract and take care of everything except the tyres.

CC - Very good.

LC - So I'll prepare all this for you and as soon as I send it to you by email, we'll get back to you.

CC - You've already got my email address, haven't you?

LC - Absolutely.

CC - Perfect, thank you very much.

LC - Thank you very much and have a good afternoon.

1.19. Volkswagen (06/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°3

Société de leasing – Volkswagen bonjour.

Société cliente – Oui, bonjour, j'ai appelé un peu plus tôt le service de leasing de Volkswagen, mais quand vous appelez ce service, en fait on tombe sur les services financiers de Volkswagen et ils m'ont donc demandé de me réorienter vers une concession et comme je suis basé à Lyon c'est pour ça que je vous appelle.

SL – Oui.

SC – Donc en fait, je suis une entreprise qui opère dans le domaine des médias, et on a besoin d'avoir des commerciaux sur la route. Jusqu'à présent on avait un système de frais kilométriques et c'est devenu moyennement avantageux parce qu'on est en train de s'étoffer et du coup je réfléchissais à la solution du leasing. L'objectif c'est qu'on ait des Volkswagen parce que c'est une marque que les commerciaux aiment bien. Mais pour vous expliquer un peu le besoin, on est sur des véhicules qui vont parcourir 15 000 km / an donc ce ne sont pas des gros rouleurs parce qu'on va rester dans la région lyonnaise. On aurait besoin d'une proposition sur 36 mois. Nous on n'a pas forcément de budget parce qu'aujourd'hui on cherche d'abord à comprendre les offres notamment en termes de motorisation. Et comme moi je suis dans la pub, le côté de savoir est-ce que je dois prendre diesel, essence, électrique, hybride... Je n'en sais rien donc je voulais avoir votre avis sur ce premier point et le deuxième point que je voulais vous demander c'était un peu de comprendre comment se passait le leasing avec Volkswagen.

SL – Sur la motorisation... Comme vous l'avez dit vous-mêmes, ce ne sont pas des gros rouleurs. Ce serait des commerciaux qui arpentent toute la France avec 60 000 bornes à l'année, on ne se poserait pas trop la question et on serait sur du bon vieux diesel. Après on est un peu en transition sur tous ces aspects-là. Les essences d'aujourd'hui ne sont pas des essences qui surconsomment, bien loin de là. Nous c'est ce qu'on utilise d'ailleurs à 90 % du temps et même sur de la circulation urbaine ça reste cohérent. Après, vous avez des petites variantes, je vous laisse imaginer qu'une petite Golfe essence ne va pas avoir les mêmes consommations qu'un Tiguan. Le type de véhicule et le gabarit dirons-nous. Après, ce sont des personnes qui ne sont pas là à faire 300 km dès qu'ils se déplacent, ça peut-être du local.

SC – Totalemment. En fait on a pris un bilan sur les véhicules qu'on avait déjà donc c'est pour ça que je peux vous donner ce 15-20 000 km / an et pas forcément beaucoup plus.

SL – Moi, en tout cas, l'essence pourrait me paraître tout à fait cohérent, en restant sur du thermique. Après, hybride, électrique... Déjà, ce qu'il faut savoir c'est que l'hybride ça ne se fera pas sur tous les modèles donc ça faut voir aussi et vous allez m'en dire un peu plus sur le type de véhicule qui serait susceptible de convenir. Ça aussi ça va aussi un peu nous orienter.

SC – Pardon, je vous coupe, mais ça veut dire quoi ? Quels sont les modèles que vous avez ? Combien de modèles vous avez comparativement ?

SL – Des modèles hybrides, nous il y a la Golfe, et après vous passez sur du plus gros véhicule de type Tiguan ou de la Passat, de l'Arteon, vous voyez, de la grosse berline. Je ne vous parle pas du Touareg. Je ne pense pas que ce soit le but là. Est-ce qu'il y a un besoin de chargement ? Est-ce que c'est aussi un usage personnel ? Auquel cas il faudra peut-être s'adapter un peu à leurs besoins privés.

SC – Pardon, ça veut dire quoi « s'adapter aux besoins privés » ?

SL – Parce que vous me dites qu'aujourd'hui « ce sont des véhicules uniquement à usage professionnel, et nos véhicules n'ont pas besoin de gros volume de chargement » alors je vais vous dire qu'une Golfe suffira. Maintenant vous me dites « oui mais mes collaborateurs peuvent aussi utiliser le véhicule à titre perso » et puis parmi ces collaborateurs j'en ai qui ont des familles avec deux enfants, etc. auquel cas la Golfe n'est pas du tout... Enfin vous voyez, une Golfe, avec femmes, enfants, et un coffre un peu plus réduit du fait des batteries, je pense qu'on partirait plus sur un SUV. Vous voyez ce que je veux dire ?

SC – Partons à mon avis sur ces modèles-là donc j'imagine Tiguan et Passat.

SL – Après il y a une question de disponibilité aussi.

SC – Dites-moi.

SL – Non, plutôt, vous dites-moi. Est-ce que vous cherchez des véhicules pour dans une semaine ou est-ce que c'est pour dans 6 mois ? Parce qu'on n'a pas tout en stock.

SC – Qu'est-ce que vous avez en stock alors ?

SL – Alors... Après pour revenir sur l'hybride... En fait aujourd'hui en location il y a 2 choses à voir. Y'a votre loyer et un aspect que vous connaissez peut-être... Aujourd'hui c'étaient leurs véhicules persos qu'ils utilisaient ?

SC – Oui.

SL – Alors le second aspect c'est tout ce qui va concerner la fiscalité. Quand vous allez prendre des véhicules sur une société, vous allez avoir une TVS (taxe sur les véhicules de société) annuelle qui va être plus élevée sur de l'essence alors que sur l'hybride vous n'avez pas de TVS. C'est pour ça qu'il y a plein de petits éléments qui peuvent rentrer en ligne de compte. Si je prends l'exemple de la Golfe : j'ai des Golfe qui sont en cours d'arrivage qui doivent être lancées sur les lignes de production cette semaine, j'ai une dizaine de voitures qui doivent arriver. Elles sont toutes configurées pareil, mais il y a 3 couleurs différentes : noir, gris, et bleu atlantique. Ça c'est de la Golfe hybride. Donc ça c'est dispo rapidement. Après j'ai du T-Roc, mais là le T-Roc on est uniquement sur de l'essence. Gabarit Golfe, mais version SUV. On gagne un peu de hauteur et de volume de coffre par rapport à une Golfe classique et a fortiori par rapport à une Golfe hybride qui comme, vous l'avez compris, perd un petit peu de coffre du fait d'avoir les batteries. Je vais avoir du T-Roc, essentiellement en boîte auto. D'ailleurs, je ne vous ai pas posé cette question : est-ce qu'ils sont plutôt en recherche de boîte manuelle ? Boîte auto ? Après sur de l'hybride c'est de la boîte auto de toute façon, quel que soit le modèle. Les T-Roc viennent tout juste d'être produits, donc il suffit de faire une demande d'expédition et on les reçoit. Voilà, là j'ai du T-Roc, 150 chevaux, essence, boîte auto.

SC – Alors le levier de vitesse, je n'y avais pas réfléchi mais sans vouloir faire le mauvais patron, ils prendront un peu ce qu'on leur donne.

SL – Après rares sont ceux qui se plaignent d'avoir une boîte auto. Vous ne leur faites pas un cadeau empoisonné.

SC – Donc là, si je comprends bien, vis-à-vis de mon besoin, vous m'inciteriez donc plutôt à prendre une Golfe.

SL – Oui, sur un usage professionnel, la Golfe me paraît déjà très bien ! Avec un beau niveau de finition.

SC – Et au niveau motorisation, je n'ai pas très bien compris, vous êtes plutôt favorable à l'hybride parce que je comprends qu'il y a des défiscalisations.

SL – Vous savez, je me fie un peu à tout : à vos avantages fiscaux, le besoin, le gabarit du véhicule, la disponibilité (parce que par contre de la Golfe essence ou diesel je n'ai rien qui va arriver là ou alors ça nécessitera un peu d'attente). La Golfe hybride ça me paraît un bon compromis. Fiscalement c'est intéressant. En termes de conso c'est plutôt judicieux parce que vous avez de l'électrique et sur les petits trajets urbains on peut voyager en 100 % électrique.

SC – Vous faites bien de m'en parler, parce qu'en fait là c'est quoi le type d'hybride que vous proposez ?

SL – Hybride rechargeable.

SC – Volkswagen fait des trucs 100 % électriques ?

SL – Oui on fait du 100 % électrique.

SC – Vous en pensez quoi vous ?

SL – J'en pense qu'à l'usage quotidien, c'est très sympa par contre dès que ça va être du plus long trajet... En autonomie, du long trajet vous faites du 250-300 km avant d'avoir à recharger. C'est très sympa à l'utilisation. C'est très agréable mais si les gens ne passent pas forcément le cap de l'électrique aujourd'hui c'est 2 aspects : l'autonomie sur du long trajet et autre point important : est-ce que vous avez une possibilité de recharge ?

SC – Volkswagen ne fait pas de service de recharge ?

SL – Non, aujourd'hui vous allez devoir recharger sur des bornes... Un véhicule 100% électrique, une batterie de 58 kW, sur une prise ménagère vous allez mettre 30 heures à la recharger à 100 %. Donc ça nécessite que ce soit dans vos locaux professionnels d'avoir une possibilité de recharge pour ces véhicules ou que vos collaborateurs puissent avoir cette possibilité là, ce n'est quand même pas la même chose que le simple petit plein de carburant qu'on va faire tranquillement à la station.

SC – Donc si je comprends bien ce qui se présente à moi : là il y a essence, et hybride rechargeable. Donc en soi, pour l'hybride, la question des bornes va se poser aussi. Du coup, qu'est-ce qu'il faudrait que je fasse moi, en termes d'installation d'infrastructures, c'est quoi vos conseils si jamais je voulais faire une flotte hybride ou électrique ?

SL – Alors sur une flotte électrique entre autres... Combien de véhicules vous envisagez d'acquérir ?

SC – Alors on parle de 6 véhicules.

SL – Je pense que... Sur 6 véhicules, est-ce qu'il y a la nécessité d'avoir une borne par véhicule... Je n'en suis pas convaincu mais 2-3 bornes ça serait intéressant. 1 borne pour 2 voitures. Vous voyez ce que je veux dire ?

SC – Vous avez une idée du prix que ça me coûterait ?

SL – L'installation d'une borne, c'est très aléatoire parce que ça va dépendre de la borne en elle-même. Vous avez un tas de modèles de borne avec des recharges plus ou moins rapides et de différentes puissances. Vous savez, la grosse variante que vous avez sur l'installation d'une borne c'est le raccordement. Vous branchez une borne, vous la raccordez à un tableau électrique qui est 3 mètres à côté ce n'est pas tout à fait la même chose que si vous êtes au 5^{ème} étage d'un bâtiment et qu'il faut tirer des lignes depuis le 5^{ème} étage pour installer des bornes électriques qui tirent en direct sur votre tableau mais qui se trouvent au parking souterrain, 6 étages en dessous. J'exagère un peu le truc mais ce qui va créer la variation de tarif, c'est vraiment l'installation en elle-même.

SC – Vous avez des partenaires pour assister ça ?

SL – Oui, bien sûr, bien sûr. On a même un service dédié à ça. Ils se rendent sur place, regardent par rapport à votre installation et ce qu'ils sont capables de vous faire. Ils vous présentent aussi les différents types de bornes possibles avec leurs avantages et leurs inconvénients. Ça peut être une bonne chose à faire je pense.

SC – Et combien ça va me coûter ce ticket ?

SL – Quelque chose d'assez classique, une borne standard avec un raccordement... Vous tirez vite sur du 1 500 – 2 000 €.

SC – Par borne ?

SL – Oui.

SC – Je dois vous avouer qu'avec ce que vous êtes en train de me décrire, je ne suis pas forcément plus tenté que ça par l'électrique parce que ça fait beaucoup de frais. Est-ce que vous savez comment ça se passe si je dois recharger sur des bornes publiques en région lyonnaise ? J'ai des potes en Ile-de-France, ils n'ont pas forcément trop de problème de recharge parce qu'ils arrivent toujours à trouver un peu une prise à droite, à gauche. Mais en région lyonnaise... Vous savez un peu comment c'est doté ?

SL – Vous avez tout un réseau de bornes de recharge dispatché un peu partout. Vous êtes situé où vous ?

SC – Mes bureaux sont dans le 69006.

SL – Ok. Là vous avez des réseaux, et des bornes. Vous en avez partout. Mais vous allez être dépendant des disponibilités. Ce ne sont pas des places de stationnement, ce sont des places de recharge. Donc vous ne pouvez pas la laisser 7 h comme ça. Donc oui, il y a un réseau mais... Imaginez, les bornes sont prises au moment où l'un de vos collaborateurs a besoin, du coup il va aller mettre ça loin, repartir au bureau, repartir rechercher... Enfin voilà c'est vite... Hybride le discours est un peu différent. Certes ce sont des hybrides rechargeables mais les hybrides d'aujourd'hui, c'est 50-60 km d'autonomie pure électrique, là y'a pas vraiment à chercher d'installation, on trouve toujours une prise ménagère, ça met plus de temps certes, mais vous voyez, celui qui a une prise ménagère à la maison, vous la branchez, vous rentrez, vous revenez le lendemain matin elle est chargée voilà vous avez vos 50-60 bornes d'autonomie électrique qui sont chargées. C'est quand même une contrainte. Sur l'hybride, l'installation de borne n'est pas impérative, mais sur du 100 % électrique ce sera plus confort.

SC – Je suis d'accord avec vous. Ok donc l'électrique 100 % c'est quand même compliqué. Après pour l'hybride, j'imagine qu'une fois que j'ai épuisé mes kilométrages d'autonomie électrique et que je repasse sur une consommation thermique, est-ce que mon véhicule il consomme plus ? Comment ça se passe ?

SL – Alors sur une Golfe vous restez sur un véhicule berline donc ça reste relativement correct. Sur du Tiguan... Oui par exemple. Parce que c'est un véhicule plus lourd déjà.

SC – Donc si je prends un Tiguan, il y a un vrai décalage de poids entre l'hybride et l'essence donc...

SL – ... Oui, il faut compter 200-300 kg...

SC – Ok alors, que si je prends une Passat ou une Golfe, y'a moins d'écart ?

SL – Oui. Et puis même si on prend un Tiguan classique, essence, c'est un véhicule SUV donc de toute façon, même de base, sur du thermique classique, ça consomme toujours plus.

SC – Ah ok. Bon, merci pour votre franchise.

SL – Ah je vous en prie ! Je comprends que ce ne soit pas toujours simple de s'orienter sur le bon véhicule, et le bon modèle. Sur de la Golfe hybride ça peut être intéressant. Cherokee essence, ce sont des bons gabarits et des bons compromis. Je pense que ça peut être... Après encore une fois, comme je vous disais, si parmi vos collaborateurs il y a aussi un usage personnel, là c'est autre chose.

SC – Je vous posais ces questions comme ça, un peu naïvement parce que j'entends pas mal à la radio que l'hybride et l'électrique étaient un peu à la mode. C'est vrai que moi je n'ai pas forcément d'infrastructure et du coup j'entends dans votre discours que c'est une problématique à part entière. Et derrière, je ne sais jamais trop ce que ça vaut réellement. Est-ce qu'en termes de confort de route, tous ces trucs là... Donc finalement je ne suis pas forcément plus que ça attaché au fait de prendre hybride ou même électrique qu'on peut exclure même. Après hybride ou essence... Je ne sais pas.

SL – Je vais vous dire. Moi, pour vous parler de manière transparente, je fais 15-20 bornes le matin, 15-20 bornes le soir, et je roule en 100 % électrique, c'est hyper agréable. A l'usage quotidien et urbain comme ça, c'est très sympa. J'ai la facilité de recharge sur mon lieu de travail. Donc je n'ai pas cet aspect contraint. Maintenant, sans vous raconter ma vie, je suis parti cet été dans le Sud-Ouest, autant vous dire que j'ai briefé mon patron pour lui dire : « S'il te plaît épargne moi 2h de plus de route je vais déjà m'en coltiner 7 ou 8, et mets-moi une thermique ». C'est là où je vous dis : il y a effet long trajet et facilité de recharge qui rentre en ligne de compte. Après tout se fait ! C'est une organisation, y'a des gens qui sont au quotidien dans une électrique et qui font leur long trajet en électrique, j'en ai croisé cet été et ma foi ils étaient satisfaits.

SC – Deux dernières questions : c'est quoi l'écart de prix qu'il y a entre essence et hybride ? Et est-ce que vous avez une idée du coût total de possession ?

SL – Franchement, ça va dépendre du modèle. En fait le coût total, il faut vous faire un calcul du loyer, et y ajouter la TVS annuelle dont je vous parlais. Après, moi ce que je vous invite à faire malgré tout c'est d'en discuter un peu avec votre comptable. Il est quand même bien placé pour vous dire ce qui sera le plus judicieux fiscalement. Il y a des histoires de réintégration. Quand vous achetez un véhicule comme ça, vous allez générer des charges sur la société. Et il y a une histoire de réintégration fiscale etc. Voilà pourquoi je vous parle du comptable. Moi je vais vous faire des offres, mais je serais vous, j'échangerais un peu à ce sujet avec mon comptable. Il y a aussi les questions d'avantages en nature. Enfin voilà, y'a tout un tas de petits aspects qui valent le coup d'être discutés avec votre comptable.

SC – Je vais vous donner mon mail pour que vous puissiez me faire parvenir des éléments. Je serais preneur de 2 devis : un devis en flotte hybride avec éventuellement vos recommandations quant à la borne de recharge pour que je puisse voir aussi ça avec mon comptable...

SL – ... Les bornes ça veut dire que vous partez sur du 100 % électrique alors ?

SC – Non, non. Ce que je vous propose, c'est qu'on parte sur des Golfe. Mais c'est vrai que par curiosité je serais preneur des 3 : 100 % électrique, hybride et essence. Sachant que j'ai bien entendu votre message sur les contraintes du 100 % électrique. Et je serais curieux aussi que vous me mettiez le détail des délais de livraison. Je n'ai pas une urgence mais c'est juste pour avoir une idée.

SL – Alors, je vais vous dire, vous savez ce qu'on va faire ? Je vais vous faire une simulation sur une Golfe hybride, sur une Golfe essence qui serait sur une commande usine, mais si vous me dites qu'il n'y a pas d'urgence... Pour vous donner un ordre d'idée une Golfe commande usine on est sur... En termes de finition qu'est-ce que vous recherchez ? Vous n'êtes pas obligé de partir sur des versions hyper haut de gamme, toit ouvrant, cuir...

SC – Non, on peut être sur des finitions un peu jolies, sans pour autant que ce soit...

SL – ... Ok vous voyez, on est sur du début d'année !

SC – Et la Golfe elle existe en 100 % électrique ?

SL – Non, hybride ou thermique.

SC – Du coup, les 100 % électriques, c'est quoi que vous avez chez Volkswagen ?

SL – C'est l'ID3.

SC – Ah mais c'est une toute petite !

SL – C’est gabarit Golfe. Après ID4 et ID5 ce sont des plus gros gabarits, c’est des gabarits Tiguan, même un peu plus gros. Mais là ID3... Moi je pensais faire celle-ci. Puisqu’on a Golfe essence et hybride, puisqu’on a les 2 variantes dessus ; T-Roc essence, et ID3 100 % électrique.

SC – Ça me va bien. Je vous répète, juste pour être sûr, j’ai besoin de 6 véhicules sur 36 mois et éventuellement avec des services. J’imagine que l’entretien est inclus ?

SL – Alors, à chaque fois, je vous le dis oralement, mais les locations longue durée, les véhicules sont garantis pendant la durée du contrat évidemment. Entretien pièces d’usure inclus, perte financière, ça c’est la prise en charge du contrat si jamais il arrive un sinistre sur le véhicule, et le véhicule de remplacement.

SC – Ok. Y’a l’assurance aussi dedans ?

SL – Pas l’assurance. Attention. Après choisissez bien une assurance où il n’y a pas de doublon avec le package que je vais vous proposer.

SC – Parfait ! Vous allez m’envoyer ces devis sous quel délai ?

SL – D’ici la fin de semaine. Je fais au plus vite.

SC – Ok, c’est super.

SL – Je vais prendre le nom de votre société.

SC – Ça s’appelle (*nom de l’entreprise*).

SL – Vous êtes à Lyon 6, ok. Et votre adresse mail ?

SC – (*adresse email*)

SL – Impeccable. Je m’en occupe. Je vous fais un retour rapidement.

SC – Ok, super. Écoutez merci beaucoup, et merci aussi du temps que vous avez bien voulu consacrer à toutes ces explications.

SL – Mais c’est normal. Avec plaisir. On est là pour ça.

SC – Merci beaucoup. Très bonne journée.

SL – A vous également. Bonne journée. A bientôt.

SC – Au revoir.

Traduction en anglais

Leasing company – Hello, Volkswagen.

Client company – Yes, hello. I called Volkswagen's leasing department earlier, but when you call this department, you end up with Volkswagen's financial services and they've asked me to redirect my enquiry to a dealership. As I'm based in Lyon that's why I'm calling you.

LC – Yes.

CC – So, I'm a company that operates in the media sector, and we need to have our salespeople on the road. Up until now we've had a system of mileage expenses, which has become moderately advantageous because we're in the process of expanding, so I was thinking about the leasing solution. The aim is for us to have Volkswagens because it's a brand that salespeople like. But to give you an idea of what we need, we're talking about vehicles that will travel 15,000 km a year, so they're not heavy drivers because we're going to be staying in the region and not necessarily going much further. We'd need a 36-month offer. We don't necessarily have a budget, because at the moment we're still looking at offers, particularly in terms of engines. I don't know whether I should take a diesel, petrol, electric or hybrid, so I wanted to have your opinion on this first point and the second point I wanted to ask you was to understand how the leasing with Volkswagen works.

LC – As regards the engine... As you said yourself, they're not heavy drivers. If they were salespeople who travelled the length and breadth of France, clocking up 60,000 kilometers a year, we wouldn't be asking ourselves too many questions and we'd be on good old diesel. After that, we're in a bit of a transition as far as all these aspects are concerned. Today's petrols don't over-consume, far from it. That's what we use 90% of the time, and even in urban traffic it makes sense. After that, there are small variations, and I'll leave it to you to imagine that a small petrol Gulf will not have the same fuel consumption as a Tiguan. The type of vehicle and its size, shall we say. After that, these are people who don't have to drive 300 km every time they travel, so it could be local.

CC – Totally. In fact, we took stock of the vehicles we already had, so that's why I can give you 15-20,000 km / year and not necessarily much more.

LC – For me, in any case, petrol would seem to make a lot of sense, if we stick with internal combustion engines. After that, hybrid, electric... First of all, you need to know that hybrids won't be available on all models, so we'll have to see, and you can tell me a bit more about the type of vehicle that might be suitable. That's going to give us some guidance too.

CC – Sorry to interrupt, but what does that mean? What models do you have? How many models do you have, comparatively speaking?

LC – For hybrid models, we have the Golf, and then you move on to bigger vehicles like the Tiguan or the Passat, the Arteon, you know, the big saloon. I'm not talking about the Touareg. I don't think that's the point here. Is there a loading requirement? Is it also for personal use? In which case we might have to adapt a little to their private needs.

CC – Sorry, what does "adapting to private needs" mean?

LC – Because you're telling me that today's vehicles are purely for professional use, and our vehicles don't need a large load volume, so I'm going to tell you that a Golf will suffice. Now you're telling me "yes, but my employees can also use the vehicle for personal use" and then I have employees who have families with two children, in which case the Golf isn't... well, you see, a Golf, with wife and children, that's a bit smaller because of the batteries, I think we'd go for an SUV. Do you see what I mean?

CC – In my opinion, let's go for these models, so I imagine the Tiguan and the Passat.

LC – Then there's the question of availability.

CC – Tell me.

LC – No, you tell me. Are you looking for vehicles in a week's time or in 6 months' time? Because we don't have everything in stock.

CC – What do you have in stock then?

LC – So... to come back to the hybrid... in fact, when it comes to leasing today, there are 2 things to consider. There's your rent and an aspect that you may be familiar with... Today it was their personal vehicles that they were using?

CC – Yes.

LC – The second aspect is to do with taxation. When you take vehicles into a company, you're going to have an annual TVS (tax on company vehicles) that's going to be higher on petrol, whereas on hybrids you don't have a TVS. That's why there are so many small factors that can come into play. If I take the example of the Golf, I've got some Golfs arriving that are due to go on the production lines this week, I've got about ten cars due to arrive. They're all configured the same, but there are 3 different colors: black, grey and Atlantic blue. This is the Golf hybrid. So that's available quickly. Then I've got a T-Roc, but the T-Roc is petrol only. It's the same size as the Golf, but in an SUV version. You gain a bit of height and boot space compared with a conventional Golf, and even more so compared with a hybrid Golf, which, as you'll have realized, loses a bit of boot space because of the batteries. I'm going to have a T-Roc, essentially with an automatic gearbox. By the way, I didn't ask you this question: are they looking for a manual gearbox? Auto box? Well, with hybrids it's all about the auto gearbox, whatever the model. The T-Rocs have just been produced, so all you have to do is make a shipping request and you'll receive them. So, I've got a T-Roc, 150 bhp, petrol, auto gearbox.

CC – So the gear lever, I hadn't thought about that but without wishing to sound like a bad boss, they'll take what we give them.

LC – Well, very few people complain about having an automatic gearbox. You're not giving them a poisoned chalice.

CC – So, if I understand correctly, in terms of my needs, you encourage me to take a Golf instead.

LC – Yes, for professional use, the Golf already looks very good to me! With a good level of finish.

CC – And in terms of engines, I didn't quite understand, you're more in favor of hybrids because I understand that there are tax breaks.

LC – You know, I rely on a bit of everything: your tax benefits, your needs, the size of the vehicle, its availability (because on the other hand, I don't have any petrol or diesel Golf coming along at the moment, or else you'll have to wait a bit). The Golf hybrid seems like a good compromise. Fiscally, it's interesting. In terms of fuel consumption, it's quite sensible (because you've got electrics and on short urban journeys you can travel 100% electric).

CC – You're right to tell me about it, because what type of hybrid are you offering?

LC – A rechargeable hybrid.

CC – Does Volkswagen make 100% electric cars?

LC – Yes, we do 100% electric.

CC – What do you think?

LC – I think that on a daily basis, it's very nice, but as soon as you're on a longer journey... In terms of range, on a long journey you go 250-300 km before you have to recharge. It's very pleasant to use. It's very pleasant, but the reason why people don't necessarily go electric today is twofold: long-distance range and another important point: do you have a recharging facility?

CC – Doesn't Volkswagen offer a recharging service?

LC – No, today you're going to have to recharge at terminals... a 100% electric vehicle, a 58 kW battery, at a household socket it's going to take you 30 hours to recharge it to 100%. So, you need to have a recharging facility for these vehicles on your business premises, or for your employees to be able to do this. It's not the same thing as just filling up with petrol at the petrol station.

CC – So if I understand what I'm dealing with, there's petrol and there's plug-in hybrid. So for hybrids, the question of charging points will also arise. So what would I have to do, in terms of infrastructure installation, and what advice would you give me if I ever wanted to set up a hybrid or electric fleet?

LC – So for an electric fleet, among other things... how many vehicles are you planning to acquire?

CC – We're talking about 6 vehicles.

LC – I think that... out of 6 vehicles, is it necessary to have one terminal per vehicle... I'm not convinced, but 2-3 terminals would be interesting. 1 terminal for 2 cars. Do you see what I mean?

CC – Do you have any idea how much that would cost me?

LC – The installation of a charging point is very unpredictable because it depends on the charging point itself. There are lots of different types of charging point, with different speeds and power ratings. You know, the big variation in the installation of a charging point is the connection. You plug in a charging point and connect it to an electrical panel 3 meters away. It's not quite the same thing as if you're on the 5th floor of a building and you have to run lines from the 5th floor to install charging points that connect directly to your panel but are in the underground car park, 6 floors below. I'm exaggerating a bit, but what really creates the variation in rates is the installation itself.

CC – Do you have partners to help with this?

LC – Yes, of course, of course. We even have a department dedicated to this. They come to your site and look at your installation and what they can do for you. They'll also show you the different types of terminals available, with their advantages and disadvantages. I think it could be a good thing to do.

CC – And how much will this cost me?

LC – Something standard, a standard terminal with a connection... you're looking at €1 500 - €2 000.

CC – By terminal?

LC – Yes.

CC – I have to admit that with what you're describing to me, I'm not necessarily that tempted by electric because it's a lot of money. Do you know what happens if I have to recharge at public charging points in the Lyon region? I've got friends in the Ile-de-France region, and they don't necessarily have too many problems with recharging because they always manage to find an outlet left and right. But in the Lyon region... Do you have any idea what the facilities are like?

LC – You have a whole network of recharging points scattered all over the place. Where are you based?

CC – My offices are in the 6th Arrondissement.

LC – Ok. There you have networks and terminals. You have them everywhere. But you're going to be dependent on availability. They're not parking spaces, they're recharging spaces. So you can't just leave it there for 7 hours. So yes, there's a network, but... Imagine, the charging points are taken when one of your employees needs them, so he'll go and put it somewhere far away, go back to the office, go back to look for... well... hybrids are a slightly different story. Of course they're rechargeable hybrids, but today's hybrids offer 50-60 km of pure electric range, so you don't really have to look for an installation, you can always find a household socket, which takes longer of course, but you see, if you've got a household socket at home, you plug it in, you go home, you come back the next morning and it's charged, so you've got your 50-60 km of electric range charged. It's still a constraint. With hybrids, it's not essential to install a charging point, but with 100% electric cars it will be more convenient.

CC – I agree with you. Ok, so 100% electric is complicated. Then for hybrids, I imagine that once I've used up my electric range and I switch back to internal combustion, my vehicle consumes more? How does that work?

LC – Well, on a Golf, you're still on a saloon car, so it's still relatively decent. On a Tiguan... Yes, for example. Because it's already a heavier vehicle.

CC – So if I take a Tiguan, there's a real difference in weight between the hybrid and the petrol, so...

LC – ... Yes, you're talking about 200-300 kg...

CC – OK, so if I take a Passat or a Golf, there's less difference?

LC – Yes. And even if you take a conventional petrol Tiguan, it's an SUV, so in any case, even with a conventional internal combustion engine, it always consumes more.

CC – Oh, ok. Well, thank you for your frankness.

LC – Oh, you're welcome! I understand that it's not always easy to choose the right vehicle and the right model. The Golf hybrid can be interesting. The petrol Cherokee is a good size and a good compromise. I think it could be... Then again, as I was saying, if your employees also use it for personal reasons, that's a different matter.

CC – I was just asking you these questions, a bit naively, because I've heard quite a lot on the radio about hybrid and electric vehicles being a bit fashionable. It's true that I don't necessarily have the infrastructure, so I hear in your speech that it's an issue. And after that, I never really know what it's worth. In terms of road comfort and all that sort of thing... So in the end, I'm not necessarily that keen on taking a hybrid or even an electric car, which you can even rule out. Then hybrid or petrol... I don't know.

LC – I'll tell you what. Personally, to tell you the truth, I do 15-20 km in the morning, 15-20 km in the evening, and I drive 100% electric, which is pleasant. It's great for everyday urban use. It's easy to recharge at my place of work. So I don't have that constraint aspect. Now, without telling you my life story, I went away this summer to the Southwest of France, and I might as well tell you that I briefed my boss to say: "Please spare me another 2 hours on the road, I'm already going to have to deal with 7 or 8 and give me a thermal". That's where I come in: the long journey and ease of recharging come into play. Then it's all done! It's an organization, there are people who are in an electric car on a daily basis and who make their long journeys in an electric car, I met one of them this summer and he was quite happy.

CC – Two last questions: what's the price difference between petrol and hybrid? And do you have any idea of the total cost of ownership?

LC – Frankly, it depends on the model. In fact, you need to calculate the total cost of ownership by adding the annual VAT I was talking about. After that, what I would urge you to do, in spite of everything, is to discuss the matter with your accountant. He's in a good position to tell you what makes the most sense from a tax point of view. There are issues of reintegration. When you buy a vehicle like this, you're going to generate expenses for the company. And then there's the matter of tax write-backs and so on. So... that's why I'm talking to you about accountants. I'm going to make you an offer, but if I were you, I'd talk to my accountant about this. There are also questions about benefits in kind. There are a whole host of little aspects that are worth discussing with your accountant.

CC – I'll give you my e-mail address so that you can send me some information. I'd be interested in 2 quotes: one for a hybrid fleet, with your recommendations for a recharging point if necessary, so that I can go over this with my accountant, and...

LC – So the charging points mean that you're going 100% electric?

CC – No, no. What I'm proposing is that we go for the Gulf. But it's true that out of curiosity I'd be interested in all 3: 100% electric, hybrid and petrol. Knowing that I've heard your message about the constraints of 100% electric. I'd also be curious if you could give me details of delivery times. I'm not in a hurry, but it's just to get an idea.

LC – So, I'll tell you what, you know what we're going to do? I'm going to do a simulation on a Golfe hybrid, on a Golfe petrol which would be on a factory order, but if you tell me there's no rush... To give you an idea a Golfe factory order is on... in terms of finish what are you looking for? You don't have to go for the very top of the range versions, with sunroof, leather...

CC – No, we can go for finishes that are a bit pretty, without being...

LC – ...so you see, we're talking about the start of the year!

CC – And the Gulf is available in 100% electric?

LC – No, hybrid or internal combustion.

CC – So, what do you have at Volkswagen for 100% electric cars?

LC – It's the ID3.

CC – Ah, but it's a very small car!

LC – It's a Gulf size. After the ID4 and ID5, these are bigger cars, they're Tiguan, even slightly bigger. But ID3... I was thinking of doing this one. Since we've got Golf petrol, hybrid because we've got the 2 variants on it; T-Roc petrol, and ID3 100% electric.

CC – That suits me fine. I repeat, just to be sure, I need 6 vehicles over 36 months and possibly with services. I imagine that maintenance is included.

LC – Well, with long-term leasing, the vehicles are guaranteed for the duration of the contract, of course. Wear parts maintenance included, financial loss, that's what the contract covers in the event of a claim on the vehicle, and the replacement vehicle.

CC – Ok. Does that include the insurance?

LC – Not the insurance. Just be careful. After that, make sure you choose an insurance policy that doesn't duplicate the package I'm about to offer you.

CC – Perfect! When are you going to send me these quotes?

LC – By the end of the week. I'll be as quick as I can.

CC – OK, that's great.

LC – I'll take the name of your company.

CC – It's called *(company's name)*.

LC – You're in Lyon 6, right. What about your e-mail address?

CC – *(email address)*

LC – Perfect. I'll take care of it. I'll get back to you shortly.

CC – OK, great. Listen, thank you very much, and thank you also for the time you took to explain everything.

LC – Of course. My pleasure. That's what we're here for.

CC – Thank you very much. A very good day to you.

LC – You too. Have a nice day. Talk to you soon.

CC – Goodbye.

1.20. Volkswagen (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1

Société cliente - Bonjour Monsieur. Je suis courtière, pas du tout spécialisée en automobile, j'ai été mandatée par l'un de mes clients pour réaliser une étude de marché sur les différentes propositions possibles en matière de leasing professionnel. C'est une société qui n'a que des véhicules en propre et qui aimerait s'équiper de véhicules en leasing longue durée. On a identifié ensemble un certain nombre de marques, pas de modèles, mais des marques qui pourraient les intéresser dont Volkswagen fait partie donc je me permets de vous appeler pour avoir des infos sur votre fonctionnement, sur vos propositions sur le plan technique et financier.

Société de Leasing - C'est quoi la société ?

SC - C'est une société spécialisée dans la fabrication de cigarettes électroniques. L'intérêt pour eux de passer par un courtier c'est justement de ne pas communiquer leur identité immédiatement, c'est pour ça que je fais l'intermédiaire.

SL - Ils ont combien de voiture en parc actuellement ?

SC - Actuellement, ils en ont 12. Après, je ne sais pas exactement dans leur esprit ce qu'ils entendent faire de ces 12 véhicules.

SL - Véhicules dont ils sont propriétaires ?

SC - Oui, absolument. En revanche, ils seraient intéressés par une dizaine de véhicules en leasing, en plus.

SL - En termes de catégorie de véhicules ?

SC - Ce sont des véhicules qui seront essentiellement utilisés par leurs représentants commerciaux. Donc il y a un certain standing attendu. En termes de segments, on était parti sur du segment C ou D, même si ça dépend de chaque marque. Et puis leur interrogation aujourd'hui porte surtout sur les différents types de motorisation. Là où ils ne sont pas bien au clair, c'est sur le type de motorisation qu'il serait recommandé de choisir pour eux, compte tenu de leur besoin. Grossièrement, ils sont partis sur 20 000 km / an en moyenne avec 60 à 100 km par jour, sur Paris et la région parisienne.

SL - Ok. Sur combien de temps ? 2 ans, 3 ans ?

SC - Plutôt 36 mois, mais on est fermé à rien.

SL - Les 10 véhicules doivent être identiques ?

SC - Idéalement, oui.

SL - Et s'agissant du gabarit du véhicule ?

SC - Je vous laisse me dire, en fonction de ce que Volkswagen propose.

SL - Il y a un budget à respecter ?

SC - Pas à ce stade. Naturellement, ils ont une vague idée, s'agissant du loyer mensuel alloué. Entre 450 € et 750 €, en fonction de ce que va inclure ce loyer et du type de véhicule.

SL - Quelles sont les prestations que vous voulez inclure dedans ?

SC - L'entretien, la maintenance, l'assurance, les pneus...

SL - Au niveau des pneus, est-ce que vous savez la quantité dont auront besoin les commerciaux ?

SC - Pas du tout, pas à ce stade.

SL - *(Prend note au fur et à mesure de l'appel)*. Est-ce que je peux prendre votre adresse email ?

SC - Bien sûr *(fournit l'adresse email)*.

SL - Ok. Vous êtes basée où vous ?

SC - Je suis à Paris, dans le 8ème.

SL - Ok, est-ce que vous seriez disponible dans la semaine pour qu'on puisse éventuellement se rencontrer et faire le point sur les différentes propositions qu'on peut être amené à vous faire ?

SC - Oui, pourquoi pas. Je regarde mon agenda. Est-ce que je peux vous revenir dans la journée en termes de disponibilités ?

SL - Bien sûr.

SC - Est-ce qu'avant de programmer un rendez-vous on pourrait tout de même discuter dans les grandes lignes de ce que vous proposez ?

SL - Oui bien sûr.

SC - Ok super. La question de mon client c'est surtout vers quelle motorisation il devrait s'orienter. J'ai consulté votre site Internet pour voir ce que vous proposez et en fait il y a tellement de choix que c'est difficile de s'y retrouver.

SL - Ça dépend des collaborateurs. Ils vont rouler en province ?

SC - Non non, plutôt région parisienne, avec des véhicules qui, dans l'idée du client, seront parkés dans le parking de la société, et qui seront utilisés au besoin par les employés.

SL - Est-ce qu'ils ont émis le souhait d'avoir des véhicules électriques ou hybrides ?

SC - Alors pas spécifiquement, mais ils n'y sont pas du tout opposés. Ils seraient tout à fait ouverts à ce qu'il se fait aujourd'hui, notamment hybride et électrique, mais ce n'est pas une volonté absolue de leur part. Ça dépend aussi de ce que vous proposez en termes de délais, de stock, de prix, etc.

SL - Ok. Je vais prendre votre numéro de téléphone.

SC - (*Fournit le numéro de téléphone.*) Vous proposez de tout aujourd'hui pour les véhicules professionnels ?

SL - Oui. Donc je vais regarder les catégories que vous m'avez données et prendre les véhicules qui correspondent, et comme ça je vous rappelle pour vous donner les véhicules qui correspondent et à ce moment-là, on organisera un rendez-vous.

SC - D'accord, parce que sur cette base, on pourrait s'intéresser à de l'hybride ou de l'électrique ?

SL - Bien sûr.

SC - Ça répondrait au besoin ?

SL - Bien sûr.

SC - Et vous proposez des accompagnements ou prestations pour la mise en place des infrastructures de recharge ?

SL - Oui.

SC - En direct ou via des prestataires ?

SL - Via des prestataires. On fait comme ça ?

SC - Ok.

SL - Je vous envoie un mail avec mes coordonnées et on se rappelle dans la journée pour bloquer un créneau.

SC - Si vous pouvez me rappeler avant 15 h, ça serait parfait.

SL - Ok très bien, merci beaucoup, à tout à l'heure.

SC - Merci, à tout à l'heure.

Traduction en anglais

Client company – Hello Sir. I'm a broker, not specialized in cars, and I've been asked by one of my clients to carry out a market study on the various possible proposals for professional leasing. It's a company that only has its own vehicles and would like to acquire long-term leasing vehicles. Together we've identified a certain number of brands, not models, but brands that might be of interest to them, including Volkswagen. So I'd like to get some information on how you operate and on your technical and financial proposals.

Leasing company - What is the company?

CC - It's a company specializing in the manufacture of electronic cigarettes. The advantage for them of going through a broker is that they don't have to reveal their identity immediately, which is why I act as the intermediary.

LC - How many cars do they currently have in their fleet?

CC - They currently have 12. But I don't know exactly what they intend to do with these 12 vehicles.

LC - Vehicles that they own?

CC - Yes, absolutely. And they would be interested in 10 other leased vehicles.

LC - In terms of vehicle category?

CC - These are vehicles that will essentially be used by their sales representatives. So a certain standing is expected. In terms of segments, we'd go for segments C or D, even if it depends on each brand. My client's main question is about the different types of engine. They don't know what type of engine would be best for them, given their needs. Roughly speaking, they are looking at an average of 20,000 km / year, with 60 to 100 km per day, in Paris and the Paris region.

LC - OK. How long? 2 years, 3 years?

CC - More likely 36 months.

LC - Do the 10 vehicles have to be identical?

CC - Ideally, yes.

LC - And what about the size of the vehicle?

CC - I'll let you tell me, depending on what Volkswagen offers.

LC - Is there a budget involved?

CC - Not at this stage. Of course, they have a vague idea of the monthly rent. Between €450 and €750, depending on what the rent will include and the type of vehicle.

LC - What services would you like to include?

CC - Servicing, maintenance, insurance, tyres...

LC - In terms of tyres, do you know how many the sales staff will need per year?

CC - Not at all, not at this stage.

LC - *(Takes note as the call progresses)*. Can I have your email address?

CC - Of course *(provides email address)*.

LC - OK. Where are you based?

CC - I'm in Paris, in the 8th arrondissement.

LC - OK, would you be available during the week so that we could possibly meet and discuss the various proposals that we might have for you?

CC - Yes, why not. Let me check my calendar. Can I get back to you later today?

LC - Of course.

CC - Before we schedule an appointment, could we still discuss what you'd be able to offer?

LC - Yes, of course.

CC - OK, great. My customer's question is mainly about which engine they should choose. I've checked out your website to see what you have to offer, and in fact there's so much choice that it's hard to find your way around.

LC - It depends on the employees. Are they going to drive out of Paris?

CC - No, rather in the Paris region, with vehicles which will possibly be parked in the company car park, and which will be used as required by the employees.

LC - Did they express the wish to have electric or hybrid vehicles?

CC - Not specifically, but they're not opposed to it. They'd be quite open to what's available today, particularly hybrid and electric, but it's not an absolute wish on their part. It also depends on what you offer in terms of delivery times, stock, price, etc.

LC - OK. I'll take your phone number.

CC - (*Gives the phone number.*) Do you offer all sorts of engines' types today ? For professional vehicles?

LC - Yes. So I'm going to look at the categories you've given me and take the vehicles that match, and then I'll call you back to give you the vehicles that match and then we'll arrange a meeting.

CC - Right, because on that basis, one could be interested in hybrid or electric cars?

LC - Of course.

CC - Would that meet the need?

LC - Of course.

CC - And do you offer support or services for setting up recharging infrastructures?

LC - Yes.

CC - Directly or via service providers?

LC - Via service providers.

CC - Ok.

LC - I'll send you an email with my contact details and we'll call back later in the day to block a slot.

CC - If you can call me back before 3pm, that would be perfect.

LC - Ok, fine, thank you very much, talk to you later.

CC - Thank you, talk to you later.

1.21. Volkswagen Financial Services (12/09/23) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2

Société cliente - Bonjour Monsieur. Je vous appelle parce que nous sommes en train de commencer une petite étude de marché pour équiper notre Direction de véhicules en leasing. Comme nous sommes basés sur Paris, je me suis permise de vous contacter. Est-ce que ce serait possible d'échanger pour avoir vos conseils et votre orientation ?

Société de Leasing - Bien sûr, avec plaisir. Petite question avant qu'on commence : ce serait pour combien de véhicules ?

SC - Pour une quinzaine de véhicules.

SL - Ok. Je vous pose cette question parce que personnellement, je ne vais pas forcément m'occuper d'une si grosse quantité. Je vais voir si un vendeur société est disponible pour vous répondre.

(Attente)

SL - (Reprise de l'appel) Allô, bonjour. Je suis le vendeur société du groupe.

SC - Super. Comme j'expliquais à votre collègue, on commence au sein de ma société une petite étude de marché pour envisager d'équiper notre équipe de direction en véhicules en leasing. Donc je voulais savoir si vous aviez le temps de discuter pour m'expliquer vos offres et comment vous fonctionnez.

SL - Ok. Dans un premier temps, je vais prendre le nom de la société et la ville.

SC - Nous sommes à Paris, dans le 15ème arrondissement. Et le nom, c'est : (*épelle le nom de la société*).

SL - Vous faites quoi comme activité ?

SC - Du conseil, essentiellement à l'étranger avec des grosses équipes en filiales et on se développe pas mal en Europe. Et nos équipes de commerciaux et de directeurs sont au siège à Paris. On aurait besoin d'une quinzaine de véhicules pour la Direction, donc plutôt berlines ou SUVs, qui seront essentiellement utilisés pour des trajets domicile-travail et pour rendre visite à nos clients surtout en région parisienne. On n'a pas aujourd'hui donné de directive sur l'utilisation à des fins personnelles. Qu'est ce que vous pourriez proposer sur cette base ? Notamment comme type de véhicules.

SL - De ce que je vois, ce qui serait intéressant ça serait de se rencontrer, que je vienne vous rencontrer dans vos locaux si vous avez une disponibilité afin qu'on puisse vous expliquer qui on est, ce qu'on fait, etc. et faire un point précis sur votre projet, parce que pour 15 véhicules, il y a beaucoup d'éléments à voir. Le mieux serait donc de se rencontrer.

SC - Oui, avec plaisir. Étant nous-mêmes dans le conseil, on sait à quel point ça sera utile. J'ai juste une contrainte : je dois faire un feedback au moins de tour d'horizon sur notre démarche. Est-ce que je peux juste avoir des grandes orientations avec vous en call, avant qu'on planifie un échange en physique ?

SL - Oui, bien sûr. On peut déjà en discuter.

SC - Super. On aimerait avoir un premier avis, sur la typologie de véhicules proposée. Est-ce que vous proposez de l'électrique, de l'hybride ? Quelle est votre gamme ? Sur une flotte pareille, qu'est ce que vous recommanderiez ?

SL - Alors en termes de berlines / SUVs, c'est là où c'est important d'approfondir, parce que la notion de berline / SUV, d'une personne à une autre, d'une activité à une autre, peut varier. Aujourd'hui, on a toutes les typologies de véhicules. Je peux vous proposer de l'essence, de l'hybride, de l'électrique, du diesel - il nous en reste -, du SUV type Tiguan ou T-Roc, de la Passat. J'ai vraiment beaucoup de tranches de véhicules. On peut essayer de viser des taux de CO2 assez bas pour que ce soit fiscalement intéressant pour votre société.

SC - Ça fait justement partie des questions de ma direction. Sur les avantages fiscaux que vous mentionnez, nous on a un kilométrage par an d'environ 10 000 km donc c'est pas énorme et on voulait prendre en compte les avantages fiscaux dans notre réflexion. Qu'est ce que vous recommanderiez comme véhicules compte tenu de ce kilométrage ? On pourrait partir du 100 % électrique ? Est-ce que l'hybride a les mêmes avantages ?

SL - Aujourd'hui, on peut très bien partir sur une essence avec un taux de CO2 très bas pour ne pas subir de malus, comme sur le Taigo par exemple. Même sur du diesel c'est possible. Il y a pas mal de motorisation aujourd'hui où on n'a pas de malus.

SC - Mais on ne bénéficie pas des avantages fiscaux en revanche ?

SL - Au niveau des avantages fiscaux, vous allez surtout en avoir sur du 100 % électrique. Là vous aurez un plafond de déduction fiscale qui est plus élevé. Au niveau de vos loyers, vous allez avoir une part déductible plus importante sur un véhicule électrique que sur un véhicule thermique. Il faut faire la part des choses. Vous allez gagner en termes de consommation parce qu'aujourd'hui un véhicule électrique est 3 fois moins coûteux qu'un véhicule essence en termes de consommation. Pour 100 km, vous allez en avoir pour 2, 3 €. Par contre, c'est plus cher à l'achat. Mais il faut creuser le sujet bien sûr, là je vous donne les grandes lignes. Il faut aussi voir quelles sont vos capacités pour recharger les véhicules électriques, vous et vos collaborateurs. Est-ce qu'ils ont vraiment l'utilité d'un véhicule électrique avec telle ou telle autonomie ? Un véhicule qui fait 300 km d'autonomie coûte peut-être 5 000 € moins cher qu'un autre avec 100 ou 200 km de plus.

SC - Ah oui, les différences de prix sont aussi conséquentes que ça ?

SL - Oui, forcément. On a des batteries sur notre gamme en général de 58 kWh et d'autres à 77 kWh, donc c'est pas du tout la même autonomie, la même fabrication ni le même coût. Vous pouvez avoir des avantages fiscaux d'un côté mais si vous payez plus cher en termes de loyer alors que vous n'en avez pas une vraie utilité. Faut vraiment réfléchir et analyser. L'idée pour moi c'est de vous proposer plusieurs solutions.

SC - Et vos stocks sont similaires selon les modèles ?

SL - Absolument, on a du stock. Là ce mois-ci je suis sur le point de commander 13 véhicules.

SC - Quel type de véhicules ?

SL - Là, c'est de l'essence.

SC - D'accord. Mais vous avez du stock en électrique ou en hybride aussi ?

SL - Oui, j'ai de l'électrique et de l'hybride aussi. On a du stock.

SC - Vous allez peut-être pouvoir m'éclairer sur un point du coup. L'hybride en fait, est-ce qu'il y a une différence de prix énorme avec l'électrique et l'essence ? Et surtout, en termes d'impact environnemental, on a une politique ISO assez importante. Et j'ai cru comprendre qu'il y avait 2 types d'hybride, rechargeable et non rechargeable, donc quels sont les avantages et inconvénients de chaque solution ?

SL - Effectivement, on va avoir ce qu'on appelle du micro-hybride sur certains véhicules, comme sur la Golf par exemple. En fait, ces véhicules ont un démarreur amélioré, un taux de CO2 qui est des plus bas, 118 g. La loi est un peu floue là dessus mais en théorie, ça permet une exonération de carte grise et de TVS sur ces véhicules-là. Ces véhicules ont une hybridation légère, ce qui veut dire que vous ne roulez pas en électrique, même en ville, alors que les hybrides classiques on roule en électrique.

SC - Hybrides rechargeables ?

SL - Non, non rechargeables mais qui vous permettent en ville à moins de 50 km/h d'être en électrique avant de passer en thermique. Ensuite, vous avez les hybrides rechargeables. On en a pas mal sur notre gamme, on a de la Golf, de la Passat, du Tiguan - ça j'en ai en stock. Donc ça va nécessiter de pouvoir se brancher. Le temps de recharge est beaucoup moins long qu'une voiture électrique classique car la batterie est 7 moins puissante. En 1 heure, vous avez rechargé de 0 à 100 sur une borne publique classique. Et puis à la maison, en 6-7 heures, vous êtes chargé de 0 à 100.

SC - Et sur les infrastructures de recharge, est-ce que ça fait partie de votre offre ? D'aider à l'installation.

SL - On a des prestataires pour pouvoir faire installer des bornes selon les besoins. On a la possibilité de pouvoir vous mettre en relation avec eux mais nous on n'installe pas directement les bornes. Là aussi, vous avez une partie qui est récupérable via le gouvernement pour les installations de bornes.

SC - Et le retour d'expérience que vous avez de vos clients, sur l'hybride rechargeable avec une utilisation sur Paris et la région parisienne, ça se fait bien ? Si on équipe toute une équipe de direction sur de l'hybride rechargeable ? Ou de l'électrique d'ailleurs.

SL - C'est ce que je vous conseillerais sur Paris aujourd'hui. En hybride rechargeable, on a du choix : Tiguan, Golf, etc.

SC - Et les délais de livraison pour l'hybride rechargeable, vous m'avez dit que vous avez du stock ?

SL - Ça dépend des modèles mais sur les Tiguan j'ai du stock. Et puis on est un groupe important, on peut trouver d'autres véhicules ailleurs que chez nous.

SC - Et on est sur quoi comme délai pour les véhicules que vous n'auriez pas en stock ?

SL - En moyenne, on est sur la fin du 1er trimestre 2024.

SC - D'accord. Et autre question : vous êtes dans les premiers que j'appelle, je voulais savoir ce que vous pensiez du Coût Total de Possession (TCO) ? Je ne suis pas une grande experte mais on m'a dit d'y être attentive.

SL - Ce qu'il faut regarder, c'est d'abord la consommation de carburant. Faut calculer par mois le coût de possession : le loyer, la consommation, l'entretien, l'assurance, etc.

SC - Et qu'est ce que vous incluez dans vos prix justement ?

SL - Nous dans les loyers, vous avez la maintenance du véhicule, la perte financière - si le véhicule est volé ou détruit. On peut inclure d'autres prestations, les pneus par exemple. Pour répondre à votre question sur le TCO, ce qui compte c'est le loyer, la TVS.

SC - Si on part sur du diesel ou de l'essence, c'est ça ? Parce qu'hybride et électrique, on est exonéré ? Sur les 2 types d'hybride ?

SL - Sur toutes les hybrides, vous êtes exonéré pendant 3 ans. En fait, c'est des barèmes. Pour les hybrides avec un taux de CO2 au-dessus de 60 g, sans dépasser les 120 g, vous êtes exonéré de carte grise et de TVS pendant 3 ans. Et en dessous de 60 g, en tous cas pour les rechargeables, vous êtes exonéré de TVS de façon permanente. Et les électriques également bien sûr.

SC - Et sur vos clients parisiens, avec des flottes similaires, ils partent surtout sur de l'hybride ou de l'électrique ?

SL - Oui, aujourd'hui c'est ça. Ce que je conseille, dans la mesure du possible, c'est de partir sur de l'hybride rechargeable a minima ou sur de l'électrique. Après pour les petites voitures, on a du micro-hybride mais pas d'hybride rechargeable donc ça dépend. Après, sur les petites voitures essence, le taux de CO2 est très bas, avec des petites motorisations et ce n'est pas ce qui coûte le plus cher fiscalement, donc aujourd'hui pour la partie thermique, on se concentre sur des véhicules de petit gabarit compte tenu du TCO et de la TVS qui ne sont pas très haut. Et pour les véhicules de moyenne gamme, de catégorie SUV ou berline, oui je conseille vraiment de l'hybride rechargeable ou de l'électrique éventuellement. Sachant qu'on a aussi de l'électrique sur des plus petits gabarits, avec l'ID.3 par exemple chez Volkswagen. On a aussi l'ID.4 et l'ID.5, plus berline / SUV, en 100 % électrique, avec une autonomie et des temps de recharge très bien placés.

SC - Et si nos directeurs souhaitent partir en vacances avec leur véhicule de fonction, c'est gérable ? Sur de l'hybride rechargeable ou électrique.

SL - Oui, bien sûr que c'est gérable. Entre un véhicule thermique essence ou diesel, et un véhicule électrique, ce qui est évident, c'est que vous n'aurez pas le même parcours et la même façon de rouler, ce ne sera pas la même mobilité. Mais lorsque vous partez sur un trajet de vacances, vous avez déjà dans le véhicule une application qui vous permet de planifier votre trajet en fonction des bornes sur votre itinéraire et de votre consommation électrique - chauffage / climatisation. Mais c'est tout à fait faisable. On a des temps de recharge de 30 min sur les super-chargeurs qui sont déployés sur les autoroutes, via 3-4 marques en particulier, qui vont jusqu'à 250 kWh.

SC - Et quelles sont les marques les plus présentes sur les bornes ?

SL - Il y a Ionity, Tesla bien sûr, et bien d'autres. Mais vous branchez n'importe quel véhicule sur n'importe quelle borne rechargeable. Nous on inclut dans notre pack livraison une carte *Charge My Pass*, vous avez juste à mettre votre CB dedans, sans abonnement, avec laquelle vous débloquent toutes les bornes que vous voulez et vous êtes débité uniquement sur ce que vous avez chargé. C'est un peu plus cher qu'avec un abonnement à chaque marque de borne, mais ça vous évite d'avoir besoin de 36 abonnements, et c'est super pratique. Aujourd'hui, c'est très facilité et c'est l'avenir, ça va se développer. Volkswagen a beaucoup investi sur le sujet. Faut prendre le train en marche, surtout pour les entreprises compte tenu des avantages fiscaux. Maintenant, il faut bien analyser votre besoin. L'électrique c'est très important mais il faut que ça corresponde à votre besoin, votre budget, etc. Faut vous y retrouver.

SC - Merci beaucoup, vous avez été super clair. Je vais pouvoir faire une présentation à ma direction et vous revenir. Je pense qu'on va partir sur de l'hybride rechargeable ou de l'électrique. Ça serait intéressant pour vous ?

SL - Oui bien sûr. L'objectif pour moi c'est de vous accompagner dans votre projet, pas juste de vendre des véhicules en vous apportant les meilleurs conseils possibles, même si je n'ai pas la science infuse. On est quand même expert dans notre métier. On a un super service après-vente également donc je peux aussi faciliter l'entretien et le suivi de vos véhicules.

SC - Ok, super. Pour que je puisse vous donner mes disponibilités, est-ce qu'en amont vous pourriez me transmettre un devis, en partant par exemple sur le Tiguan, pour 15 véhicules sur 36 mois ? Juste pour avoir une idée du budget à prévoir, en précisant bien de mon côté qu'il faudra affiner en présentiel mais ma direction ne rencontrera pas 10 commerciaux, donc il faut qu'on élague aussi.

SL - L'idéal serait que je puisse avoir des infos complémentaires. Donc on partirait sur 10 000 km par ?

SC - Oui, sur 36 mois.

SL - Ok. Ça peut être plus ou moins ?

SC - Non non, ça peut être plus si plus intéressant.

SL - Ça va dépendre de votre budget bien sûr. Vous visez combien par véhicule ?

SC - On était parti sur une fourchette entre 600 € et 900 € à peu près.

SL - Ok, ça me paraît cohérent. Et vous incluez quoi dans ce budget ?

SC - Le loyer, avec l'entretien a priori.

SL - D'accord (*prend des notes*). Ça dépend aussi si on part sur une commande ou si on prend un véhicule en stock. Si vous prioriser le stock, vous aurez peut-être un loyer plus élevé puisque les options seront déjà configurées, alors qu'en commande, vous prendrez les options qui vous conviennent.

SC - On peut partir sur de la commande.

SL - Vous n'êtes pas pressé ?

SC - Non non, avril-mai ça ne nous pose pas de problème.

SL - Ok, très bien. Donc je vais prendre votre email.

SC - (*épelle l'adresse email*)

SL - Parfait. Vous pouvez me redire, ce seront bien des véhicules pour des commerciaux ?

SC - Pour l'équipe de direction mais qui sont aussi des commerciaux.

SL - En termes de finition? Entrée, milieu, haut de gamme ?

SC - Partez sur du milieu de gamme.

SL - Ok, on part sur du véhicule en commande. En termes de peinture, soit on part sur de la peinture moins chère voire gratuite, couleur unie - blanc, gris, gris foncé, mais non métallisée, soit on part sur une peinture métallisée qui va faire varier le prix. C'est une option en général à environ 900 €.

SC - Non non on va rester sur une couleur classique.

SL - Vous pensiez partir avec ou sans apport ?

SC - Je pense qu'il y aura un peu d'apport mais je ne sais pas de combien.

SL - Ok, je vous fais une offre sans apport pour le moment. Donc pour résumer : milieu de gamme sur des véhicules essence, hybride et électrique type Tiguan. Par contre, le Tiguan n'existe pas en électrique, donc pour l'électrique on peut partir sur l'ID.5. C'est l'équivalent du Tiguan mais en électrique.

SC - Oui, très bien.

SL - Ok, je vous prépare un devis pour le Tiguan essence, Tiguan hybride non rechargeable, Tiguan rechargeable et ID.5 électrique.

SC - Parfait.

SL - On est mardi, donc je vous envoie ça dans les 48 heures et je vous laisse revenir vers moi fin de semaine, début de semaine prochaine ?

SC - Ok, très bien.

SL - Merci beaucoup, passez une bonne journée, au revoir.

SC - Egalement, merci beaucoup.

Traduction en anglais

Client company - Good morning Sir. I'm calling because my company is in the process of carrying out a small market study to equip our management team with leased vehicles. As we're based in Paris, I thought I'd contact you. Would it be possible to talk to you for advice and guidance?

Leasing company - Of course, with pleasure. Quick question before we start: how many vehicles would it be?

CC - About fifteen vehicles.

LC - OK. I'm asking you this question because, personally, I'm not necessarily going to deal with such a large quantity. I'll see if a company salesman is available to answer your question.

(Pending)

LC - *(Resuming the call)* Hello. I'm the group's company salesman.

CC - Great, good morning Sir. As I was explaining to your colleague, we're starting a small market study in my company to consider leasing vehicles for our management team. So I wanted to know if you had time to talk to me about your offers and how you work.

LC - OK. First of all, I'll take the name of the company and the town.

CC - We're in Paris, in the 15th arrondissement. And the name is *(spell out the name of the company)*.

LC - What is your activity?

CC - Consulting, mainly abroad with large teams in subsidiaries and we're developing quite a lot in Europe. Our sales and management teams are based at our head office in Paris. We would need around fifteen vehicles for the management team, rather saloons or SUVs, which will be used mainly for commuting and visiting our customers, especially in the Paris region. We haven't yet given any guidelines on personal use. What could you propose on this basis? In particular as regards the type of vehicles.

LC - From what I can see, what would be interesting would be for us to meet, for me to come and meet you on your premises if you're available, so that I can explain who we are, what we do, etc. and discuss your project, since there are many things to talk about for 15 vehicles. So the best thing would be for us to meet.

CC - Yes, it would be a pleasure. Being in the consultancy business ourselves, we know just how useful it will be. I just have one constraint: I have to give feedback on our approach to my top management. Can I just have a quick overview with you on the call, before we schedule a face-to-face meeting?

LC - Yes, of course. We can already discuss it.

CC - Great. We'd like to get your initial opinion on the type of vehicles you offer. Do you offer electric or hybrid vehicles? What's your range? What would you recommend for a fleet like this?

LC - Well, in terms of saloons / SUVs, that's where it's important to go into more detail, because the notion of saloon / SUV can vary from one person to another, from one activity to another. Today, we have all kinds of vehicles. I can offer you petrol, hybrid, electric, diesel - we still have some left - SUVs like the Tiguan or T-Roc, the Passat, etc. I really do have a wide range of vehicles. We can try to aim for CO2 levels that are low enough to be fiscally attractive for your company.

CC - That's one of the questions my management has been asking. As far as the tax benefits you mentioned are concerned, our annual mileage is around 10,000 km, so that's not a lot, and we wanted to take the tax benefits into account in our thinking. What kind of vehicles would you recommend, given our mileage? Could we start with 100% electric? Does a hybrid have the same advantages?

LC - Today, it's quite possible to opt for a petrol car with a very low CO2 level to avoid incurring a penalty, which is the case for the Taigo for example. It's even possible with some diesel vehicles. There are quite a few engines today where you don't have to pay a penalty.

CC - But then you don't get the tax benefits, do you?

LC - As far as tax benefits are concerned, you're going to get them mainly on 100% electric cars. You will have a higher tax deduction ceiling. In terms of your lease payments, you will have a higher tax-deductible portion on an electric vehicle than on a combustion vehicle. There's a fine line to be drawn here. You will gain in terms of fuel consumption, because today an electric vehicle costs 3 times less than a petrol vehicle in terms of fuel consumption. For 100 km, it will cost you €2 or €3. However, it is more expensive to buy. But of course, you have to look into the subject, and I'm only giving you the broad outlines here. You also need to look at the capacity of you and your employees to recharge electric vehicles. Do they really need an electric vehicle with such a range? A vehicle with a range of 300 km may cost €5,000 less than one with an extra 100 or 200 km.

CC - Ok I see. The price differences are that big?

LC - Yes, of course. We generally have batteries in our range with 58 kWh and others with 77 kWh, so it's not at all the same autonomy, the same manufacture or the same cost. You can get tax advantages on the one hand, but pay more in terms of rent on the other hand. You really have to think and analyze. The idea for me is to offer you several solutions.

CC - And are your stocks similar depending on the model?

LC - Absolutely, we have stock. This month I'm about to order 13 vehicles.

CC - What type of vehicles?

LC - In this case, Petrol.

CC - Ok. But you also have a stock of electric and hybrid vehicles?

LC - Yes, I have electrics and hybrids too. We have stock.

CC - Perhaps you can enlighten me on one point. Is there a huge difference in price between hybrid and electric cars compared to petrol? And above all, in terms of environmental impact, we have a fairly extensive ISO policy. And I understand that there are 2 types of hybrid, rechargeable and non-rechargeable, so what are the advantages and disadvantages of each solution?

LC - Yes, we're going to have what we call micro-hybrids on certain vehicles, like the Golf for example. In fact, these vehicles have an improved starter motor and a very low CO2 level of 118g. The law is a little vague on this, but in theory it means that these vehicles are exempt from registration and MVT (Motor Vehicle Taxes) on companies. These vehicles are mildly hybridized, which means that you don't drive electrically, even in town, whereas with conventional hybrids you drive electrically.

CC - Rechargeable hybrids?

LC - No, they're not rechargeable, but they allow you to drive electrically in town at less than 50 kph before switching to internal combustion. Then there are the rechargeable hybrids. We have quite a few in our range, including the Golf, the Passat and the Tiguan - all of which I have in stock. So you're going to need to be able to plug them in. Recharging time is much shorter than for a conventional electric car, because the battery is 7 times less powerful. In 1 hour, you can recharge from 0 to 100 on a standard public charging point. And then at home, in 6/7 hours, you are charged from 0 to 100.

CC - What about recharging infrastructure? Is that part of your offer? To help with installation.

LC - We have service providers who can install terminals as required. We can put you in touch with them, but we don't install the charging points directly. Here too, part of the cost of installing charging points can be recovered from the government.

CC - And the feedback you've had from your customers, on plug-in hybrids for use in Paris and the Paris region, is it going well? If you equip an entire management team with a plug-in hybrid? Or electric, for that matter.

LC - That's what I would advise you to do in Paris today. In rechargeable hybrids, we have quite a choice: Tiguan, Golf, etc.

CC - What about delivery times for plug-in hybrids, you told me that you have stocks?

LC - It depends on the model, but I have stock of the Tiguan. And we're a big group, so we can find other vehicles elsewhere.

CC - And what is the delivery time for vehicles that you don't have in stock?

LC - On average, we're looking at the end of the 1st quarter of 2024.

CC - OK. And another question: you're one of the first people I've called. I wanted to know what you thought of the Total Cost of Ownership (TCO)? I'm not a great expert, but I've been told to pay attention to it.

LC - The first thing to look at is fuel consumption. You have to calculate the monthly cost of ownership: rent, fuel consumption, maintenance, insurance, etc.

CC - And what exactly do you include in your prices?

LC - We include vehicle maintenance and financial loss - if the vehicle is stolen or destroyed. We can include other services, such as tyres. To answer your question about TCO, what counts is the rent and the MVT.

CC - MVT for diesel or petrol, right? Because hybrids and electric cars are exempt? On both types of hybrid?

LC - On all hybrids, you're exempt for 3 years. In fact, it's a matter of scales. For hybrids with a CO2 level above 60g, but not exceeding 120g, you are exempt from registration and MVT for 3 years. And below 60g, in any case for rechargeable cars, you are permanently exempt from MVT. And electric cars too, of course.

CC - And what about your customers in Paris, with similar fleets, do they go mainly for hybrids and electrics?

LC - Yes, that's the case today. My advice, as far as possible, is to start with a rechargeable hybrid at the very least or an electric car. Then for small cars, we have micro-hybrids but no plug-in hybrids, so it depends. That being said, for small petrol cars, the CO2 rate is very low, with small engines, and that's not what costs the most in tax terms, so today for the internal combustion part, we're concentrating on small vehicles, given the TCO and the MVT, which aren't very high. And for mid-range vehicles, SUVs or saloons, yes, I really do recommend plug-in hybrids or electric cars. Bearing in mind that we also have electrics on smaller models, with Volkswagen's ID.3 for example. We also have the ID.4 and ID.5, rather a saloon/SUV type, in 100% electric, with very good range and recharging times.

CC - And if our managers want to take their company cars on holiday, is that manageable? On plug-in hybrid or electric.

LC - Yes, of course it's manageable. Between a petrol or diesel engine vehicle and an electric vehicle, the obvious thing is that you won't have the same itinerary and the same way of driving, it won't be the same mobility. But when you go on holiday, you already have an application in the vehicle that allows you to plan your journey according to the charging points on your route and your electricity consumption - heating/air conditioning. But it's perfectly feasible. We have 30-minute recharging times on the super-chargers deployed on the motorways, via 3-4 brands in particular, which go up to 250 kWh.

CC - And which brands are the most present on the charging points?

LC - There's Ionity, Tesla of course, and many others. But you can connect any vehicle to any charging point. We include a Charge My Pass card in our delivery pack. You just put your credit card in the card, no subscription required, and it unlocks all the charging points you want and you're only debited for what you've charged. It's a bit more expensive than a subscription to each brand of terminal, but you don't need 36 subscriptions, and it's super practical. Today, it's very easy and it's the future, and it's going to develop. Volkswagen has invested a lot in this area. You have to jump on the bandwagon, especially for companies, given the tax advantages. Now you have to analyze your needs carefully. Electricity is very important, but it has to correspond to your needs, your budget, etc. You have to get to grips with it. You have to find your way around.

CC - Thank you very much, you've been very clear. I'll be able to make a presentation to my management and get back to you. I think we're going to go for a rechargeable hybrid or an electric vehicle. Would that be interesting for you?

LC - Yes, of course. My aim is to support you in your project, not just to sell vehicles and give you the best possible advice, we are experts in our field. We also have a great after-sales service, so I can also help with the maintenance and servicing of your vehicles.

CC - OK, great. So that I can give you my availability, could you send me a commercial proposal, based on the Tiguan for example, for 15 vehicles over 36 months? Just to get an idea of the budget involved, making it clear on my side that we'll have to refine it face-to-face, but my management won't be meeting with 10 sales people, so we'll have to trim that down too.

LC - Ideally, I'd like to have some additional information. So we'd go for 10,000 km per year?

CC - Yes, over 36 months.

LC - OK. Can it be more or less?

CC - Sure, it can be more if it's more interesting.

LC - It will depend on your budget, of course. How much are you aiming for per vehicle?

CC - We were going for around €600 to €900.

LC - OK, that sounds about right. And what do you include in that budget?

CC - The rent, with maintenance I guess.

LC - OK (*taking notes*). It also depends on whether you start with an order or take a vehicle from stock. If you prioritize stock, you may have a higher rent because the options will already be configured, whereas with an order, you take the options that suit you.

CC - Let's go for an order then.

LC - You're not in a hurry?

CC - No, no, April-May is no problem for us.

LC - OK, fine. So I'll take your email now.

CC - (*spells out the email address*)

LC - Perfect. Can you tell me again, will these be vehicles for sales staff?

CC - For the management team, but also for sales staff yes.

LC - In terms of finish? Entry-level, mid-range, top-of-the-range?

CC - We're going for mid-range.

LC - OK. In terms of paintwork, either we go for cheaper or even free paintwork, plain colors - white, grey, dark grey, but not metallic, or we go for metallic paintwork which will increase the price. This is usually an option costing around €900 per vehicle.

CC - No, no, we're going to stick with a classic color.

LC - Is there going to be any financial contribution on your side?

CC - I think there will be a small one, but I don't know how much.

LC - OK, I'll make you an offer with no contribution for the moment. So to sum up: mid-range on petrol, hybrid and electric vehicles like the Tiguan. However, the Tiguan doesn't come in an electric version, so for the electric version we can go for the ID.5. It's the equivalent of the Tiguan but electric.

CC - Yes, very good.

LC - OK, I'll give you a quote for the petrol Tiguan, the non-rechargeable hybrid Tiguan, the rechargeable Tiguan and the electric ID.5.

CC - Perfect.

LC - It's Tuesday, so I'll send it to you within 48 hours and let you get back to me at the end of the week, beginning of next week?

CC - Ok, fine.

LC - Thank you very much, have a good day, goodbye.

CC - Thank you very much.

2. Entretiens réalisés auprès des branches allemandes des sociétés de leasing

2.1. ALD (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1

Gezieltes Leasingunternehmen – Hallo, ALD Automotive.

Verwendetes Kundenunternehmen – Ja, hallo, hier ist (*Name*) von (*Name der Firma*), vielen Dank für Ihr Angebot zum Gespräch.

GL – Hallo, ja sehr gerne, vielen Dank für den Anruf.

VK – Sehr gerne. Hintergrund des Gesprächs ist dass wir ein Startup in der Internetwerbebranche sind, haben soweit keine Firmierung, also es handelt sich um eine Neugründung die hoffentlich noch dieses Jahr stattfinden sollte, und wir wollen unseren zukünftigen Mitarbeitern Firmenwagen anbieten um ihre Reisen zu potenziellen Kunden zu vereinfachen. Da wir keine Experten hierin sind, schauen wir uns gerade im Autoleasing Markt herum um den besten Angebot zu finden. Ich wollte mich auch erkunden über welche Fahrzeugen, Technologien, und Service-Leistungen Sie als Firma anbieten. Bei uns ist Nachhaltigkeit ein großes Thema, also sind wir besonders an Elektro oder ähnliches interessiert.

GL – Okay, also da verfügt ALD wirklich über die volle Bandbreite an Hersteller und Modelle, und ja, da ist Elektromobilität voll im Vormarsch, so wie der Tesla. Hybride Fahrzeuge sind auch auf jeden Fall im Kommen. Da sind solche Technologien auch attraktiv da die Versteuerung niedriger angesetzt ist.

VK – Okay interessant. Und was wären da die Vor- und Nachteile von BEV und PHEV ?

GL – Na da müssen Sie an Reichweite und die Lademöglichkeiten von den BEVs denken, da die öffentlichen Stationen auf jeden Fall noch ausbaufähig sind. Da müssten Sie überlegen ob ihre, wohl zukünftige, Mitarbeitern nur die öffentlichen benutzen wollen oder ob Sie die Wallboxen bei Ihnen am Standort installieren wollen. Weil das ist wahrscheinlich nicht so praktisch Wallboxen zuhause bei allen Mitarbeitern zu installieren, da es wohl drauf kommt ob jemand in einem Haus wohnt oder in eine Wohnung.

VK – Alles klar, danke. Und wie sind Ihre Lieferzeiten für die verschiedenen Modellen ?

GL – Also das wäre ganz unterschiedlich, und kann ich nicht pauschal antworten. Zum Beispiel bei den Tesla Modellen, wäre es ziemlich kurz, da könnten sie innerhalb 1-3 Monate geliefert werden. Bei anderen Modellen kann dies bis zu 12 Monaten dauern.

VK – Und bieten Sie verschiedene Servicepakete an, abhängig von der gewählten Technologie ? Ich meine jetzt Wartung, Versicherung, usw.

GL – Da bieten wir die Full Serviceleistungen an – Sprich Technik, Reifen, Versicherung, Kfz [Kraftfahrzeug Versicherung], GEZ (Rundfunk) alle in eine Lösung.

VK – Und ausser den niedrigeren Versicherungskosten, gäbe es andere Finanzielle Vorteile für BEV im Gegensatz zu den anderen Technologien ?

GL – Na ja, da sind die Unterhaltungskosten niedriger, natürlich keine Kfz wie schon gesagt, die Verbraucherkosten wären niedriger als bei den Brennern, da sie kein Kraftstoff kaufen müssen. Die Anlagekosten sind dann was anderes, und da müssten Sie alle Elemente in Betracht nehmen und die gesamte Pakete vergleichen. Da kann ich Ihnen einen Rahmenangebot zu allen Modellen schicken wenn Sie möchten, da können Sie sich das in Ruhe anschauen. Was Sie dann auch tun können, ist auf die Website des Herstellers gehen und sich eine Übersicht schaffen, da kann man die verschiedenen Specs aussuchen, Mietdauer auswählen und sich anschauen wie alles angepasst wird. Ich schicke Ihnen die Informationen, dann können Sie zurückschreiben wenn Sie eine bessere Idee haben davon welche Modelle Sie bevorzugen würden, und dann können wir Ihnen einen angepassten Angebot zuschicken.

VK – Danke, das wäre sehr hilfreich !

English transcript

Leasing company – Hello, ALD Automotive.

Client company – Hello, this is (*name*) from (*company's name*), many thanks for your offer to chat.

LC – Hello, it is my pleasure, many thanks for the call.

CC – Of course. As a little background for the call: we are a startup in the online advertisement sector. We are still in the process of founding and registering the company, which we intend on completing this year, and we wanted to have company cars ready for our employees in order to facilitate their journeys to prospective clients. Since we are no experts in this, we are conducting some research in the car leasing market in order to find the best offer. As a result, I wanted to inform myself on which cars, technologies, and services your company offers. Sustainability is a fairly big topic at our company, so we would be interested in what you can suggest in that respect.

LC – Okay, well ALD really has access to the full spectrum of manufacturers and models, and yes electromobility is definitely on the rise, like the Tesla. Hybrid vehicles too are definitely gaining ground. These technologies are also particularly attractive since the taxation is set lower.

CC – Interesting. What are the pros and cons of BEVs and PHEVs?

LC – Well there you need to consider distance and charging possibilities for BEVs, since the public stations could certainly do with being expanded. You need to think whether your (future ?) employees will only want to use the public stations or whether you want to install a Wallbox at your headquarters. It's probably not so practical to build Wallboxes at every one of your employees' homes since the ease of that will depend on whether they live in a house or in a flat.

CC – Understood, thank you. How long are your delivery times for the different models?

LC – That depends entirely, and I can't really give you a blanket answer on that. For example, the Tesla models would arrive quite soon, you could have those delivered within 1-3 months. Some other models could take up to 12 months. But I really can't give you a definitive answer.

CC – Do you offer different service packages, depending on the technology?

LC – Yes, we offer the full Service package, that means mechanics, tires, insurance, motor vehicle insurance, radio tax, all in one solution.

CC – And aside from the lower insurance costs for the electric vehicles, are there any other financial incentives for them vs other technologies?

LC – Well, the maintenance costs are lower, and of course no motor vehicle tax as mentioned, the consumer costs are much lower than by the combustion engines since one wouldn't have to buy fuel. The initial cost is something else, and to weigh it up you would have to take all elements into consideration and compare the whole package. I can send you a framework offer for all models if you like, so you can have a look in peace. What you can also do is go onto the websites of the individual manufacturers and get an overview. You can choose the different specs, rental length, and see how everything is adapted. I'll send you the information, and you can write us back when you have a better idea of which models are preferable, then I can send you an adapted offer.

CC – Thank you, that would be very helpful!

2.2. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen – Guten Tag, ALD Deutschland hier.

Verwendetes Kundenunternehmen – Hallo. Ich rufe an im Namen der (*Name der Firma*). Wir sind ein französisches Unternehmen. Wir werden in naher Zukunft einen Standort in München aufbauen und befassen uns deshalb gerade mit dem Thema Autoleasing in Deutschland. Wir sind noch nicht bereit, um formell ein Angebot zu erfragen, aber wir würden uns trotzdem gerne schonmal einen Überblick über verschiedene Antriebsysteme, also Diesel, Benzin, hybrid, und elektrisch, die auf dem Leasingmarkt verfügbar sind verschaffen. Könnten Sie mir da vielleicht etwas zu erzählen?

GL – Grundsätzlich ist alles machbar.

VK – Können sie etwas über die Vor- und Nachteile der verschiedenen Technologien in Bezug auf eine Leasing-Flotte sagen?

GL – So pauschal eigentlich nicht. Das kommt ganz auf Ihre Bedürfnisse an. Also natürlich gibt es technische Unterschiede, aber wie Sie diese am Ende gewichten, ist Ihre Entscheidung.

VK – Ja, klar. Ich würde gerne auf diese technischen Unterschiede ein wenig eingehen. Wie vergleichen sich den Lieferzeiten von Autos der verschiedenen Antriebstechnologien? Gibt es da Unterschiede?

GL – Eigentlich nein, also dass das Antriebssystem die Lieferzeit beeinflusst, wäre mir neu. Sicherlich gibt es aber Unterschiede zwischen den jeweiligen Modellen und Herstellern. Da ist Tesla zu Beispiel sehr schnell, aber E-Autos als ganzes sind nicht schneller als Verbrenner in der Lieferung.

VK – Verstehe. Sie sprachen gerade Tesla an. Wir schauen uns E-Autos an, sind da aber grundsätzlich ziemlich kritisch eingestellt. Können Sie mehr zu den Vor- und Nachteilen von E-Autos in Deutschland, insbesondere im Leasing, sagen? Gibt es da zum Beispiel besondere finanzielle Anreize?

GL – Also bis zum 31.08. gab es für gewerbliche Kunden die BAFA-Prämie, aber die fällt jetzt weg. Von daher lassen sich die E-Autos nichtmehr ganz so schön rechnen wie davor.

VK – Ok, und wie sieht das mit Servicepaketen aus? Gibt es da Unterschiede in dem was Sie für Verbrenner, Hybrid- und E-Autos anbieten?

GL – Nein, da bieten wir ein ganz normales und alles umfassendes Wartungspaket an. Ob das bei E-Autos so sinnvoll ist, sei mal dahingestellt, denn die brauchen ja einfach weniger Wartung, beziehungsweise die Wartung ist deutlich billiger.

VK – Spiegelt sich der verringerte Wartungsaufwand in den Preisen der Servicepakete wider?

GL – Ja, da sind die Wartungspakete günstiger.

VK – Verstehe. Wie sieht denn die Ladeinfrastruktur in Deutschland aus?

GL – Also die befindet sich auf jeden Fall noch im Aufbau, da sind wir sicherlich nicht auf dem Stand von manch anderen Ländern. Aber das wird mit der Zeit besser werden.

VK – Ok, bieten Sie da auch Lösungen an, also zum Beispiel die Installation von Ladestationen am Arbeitsplatz?

GL – Ja, seit drei oder vier Monaten bieten wir so etwas an. Also Sie können über uns die Installation von Ladestationen am Büro oder bei den Mitarbeitern zuhause organisieren, das geht.

VK – Ok, interessant. So im Allgemeinen, wie sehen Sie den Trend bezüglich E-Autos im Leasing in Deutschland? Ergibt das – insbesondere finanziell – Sinn?

GL – Also auf die Zukunft gerichtet macht das schon Sinn. Ob es finanziell Sinn ergibt, ist immer eine Frage für den Einzelfall. Da stehen sich verschiedene Faktoren gegenüber, also zum Beispiel die Kostenersparnisse, die aus dem verringerten Wartungsaufwand entstehen würden und die Zusatzkosten, die aus einer etwaigen Installation von Ladestationen entstehen würden. Das muss man immer hin und her rechnen. Aber insgesamt macht das für viele Kunden aus wirtschaftlicher Sicht schon Sinn. Außerdem haben viele Kunden gewisse Nachhaltigkeitsziele, bei denen die E-Autos eine wichtige Rolle spielen.

VK – Alles klar, ich glaube das reicht mir erstmal so als Überblick. Wäre es möglich ein unverbindliches Musterangebot für verschiedene Antriebsmodelle zu erhalten? Wie schon gesagt, wir sind in Deutschland noch nicht firmiert und können deshalb nicht die Dokumente produzieren, die sie wahrscheinlich für ein formelles Angebot bräuchten.

GL – So etwas bieten wir leider nicht an, da die Angebote immer individuell erstellt werden. Wir arbeiten aber auch mit ausländischen Unternehmen zusammen. Sie könnten uns also eine Anfrage über Ihre Französische Gesellschaft schicken, sofern Sie für diese einen Handelsregisterauszug und gegebenenfalls eine Kreditauskunft zur Verfügung stellen können.

VK – Ok, das mache ich vielleicht, könnten Sie mir da eine E-Mail-Adresse geben?

GL – Klar, das wäre [buchstabiert die E-Mail-Adresse]

VK – Super, dann vielen Dank für das Gespräch.

GL – Sehr gerne.

English transcript

Leasing company – Good day, ALD Germany speaking.

Client company – Hello. I'm calling on behalf of (*company's name*). We are a French firm. We're planning to open a location in Munich soon, and so we're currently exploring car leasing options in Germany. We're not ready to formally request a quote yet, but we'd like to get an overview of different propulsion systems available for lease, like diesel, gasoline, hybrid, and electric. Can you provide any insight?

LC – Basically, anything is possible.

CC – Can you discuss the pros and cons of these technologies in relation to a leasing fleet?

LC – Not in general terms. It really depends on your needs. There are technical differences, of course, but how you prioritise them is up to you.

CC – Yes, I understand. I'd like to delve into these technical differences. How do delivery times for cars with different propulsion technologies compare? Are there any differences?

LC – Not really. To my knowledge, the type of propulsion system doesn't affect delivery times. There are differences between specific models and manufacturers, of course. For instance, Tesla is quite fast, but electric cars as a whole aren't delivered any faster than combustion engine cars.

CC – I see. You mentioned Tesla. We are considering electric cars but are somewhat sceptical. Can you discuss the pros and cons of electric vehicles in Germany, particularly in leasing? For example, are there any financial incentives?

LC – Until 31 August, there was the BAFA premium for business customers, but that's no longer available. As a result, the calculations for leasing electric vehicles aren't as attractive as before.

CC – Ok, and what about service packages? Are there differences in what you offer for combustion, hybrid, and electric cars?

LC – No, we offer a comprehensive maintenance package. Whether that's necessary for electric vehicles is debatable since they typically require less maintenance, or the maintenance is much cheaper.

CC – Does the reduced maintenance reflect in the service package prices?

LC – Yes, the maintenance packages for them are cheaper.

CC – Got it. What's the charging infrastructure like in Germany?

LC – It's still under development; we're not as advanced as some other countries, but it's improving over time.

CC – Ok, do you also offer solutions in this field, like installing charging stations at workplaces?

LC – Yes, for the past three or four months we have been offering that. You can arrange the installation of charging stations at offices or employees' homes through us.

CC – Interesting. Generally speaking, how do you see the trend of leasing electric cars in Germany? Does it make financial sense?

LC – Looking towards the future, it does make sense. Whether it's financially viable depends on the specific case. There are various factors to consider, such as cost savings from reduced maintenance versus additional expenses for potentially installing charging stations. It's a balancing act, but overall, it makes economic sense for many customers. Plus, many customers have sustainability targets where electric vehicles play a crucial role.

CC – Okay, I think that gives me a good overview for now. Would it be possible to get a non-binding sample offer for different propulsion models? As I mentioned, we're not yet established in Germany and therefore can't produce the documents you'd probably need for a formal offer.

LC – We don't provide such a samples since our offers are always tailored. However, we do work with foreign companies. You could therefore send us a request via your French company, provided you can supply a commercial register extract and, if possible, a credit report for it.

CC – Ok, I might do that. Can you provide me with an email address?

LC – Certainly, it's *[spells out email address]*.

CC – Great, thank you for the conversation.

LC – You're welcome.

2.3. ALD (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2

Gezieltes Leasingunternehmen – Guten Tag, ich habe nun ein bisschen gegoogelt und nichts über Ihr Unternehmen gefunden.

Verwendetes Kundenunternehmen – Das liegt daran, dass ich ein unabhängiger Broker bin und mein Kunde möchte erstmal anonym bleiben, uns geht es hauptsächlich darum Informationen über BEV's und PHEV's einzuholen. Also sprich, die Vor- und Nachteile von den jeweiligen Technologien und auch im Vergleich zu Verbrennern einzuholen.

GL – Okay...

VK – Ich denke dass ich bei Ihnen an der richtigen Stelle bin, nicht ?

GL – Kann schon sein ja. Was haben Sie denn für Fragen ?

VK – Also ganz grob vorab, was schlagen Sie denn vor ? Welche Technologie hat für Sie den absoluten Mehrwert ?

GL – Vollelektronische Fahrzeuge.

VK – Warum ?

GL – Naja mal ganz abgesehen von dem Fakt dass Verbrenner endlich sind, liegt der Vorteil von vollelektronischen Fahrzeugen auf der Hand. Weniger Wartung, weniger Kosten und längere Lebensdauer. Vor einer Weile wäre auch noch die staatliche Subventionierung hinzugekommen aber das ist jetzt weggefallen.

VK – Sie meinen der Wegfall der Unterstützung der Bundesregierung seit dem 31.08. ?

GL – Ja ganz genau. Aber man hat trotzdem noch die steuerlichen Vorteile von 0,25% bis 0,5%, im Vergleich liegt ein Benziner bzw. Diesel immer noch bei 1%. Das läppert sich. Also auf Dauer macht das schon einen gewaltigen Unterschied. Auch Plug-ins haben einen Steuervorteil von 0,5%. Das ist auch der einzige Grund warum die Dinger auch noch gekauft, beziehungsweise geleast werden. Plug ins machen mittlerweile aus meiner Meinung keinen Sinn mehr.

VK – Weshalb denn ?

GL – Weil die Leute nicht wissen wie man PHEV's ordentlich fährt oder benutzt. Da wird dann mit dem regulären Benzin oder Diesel dann der interne Akku geladen und das geht dann auf Kosten des Spritverbrauchs, der steigt dann enorm in die Höhe. Der einzige Grund warum die Dinger noch besorgt werden ist der steuerliche Vorteil. Das nächste Problem was besteht sind auch die Inspektionskosten. Bei Plug-in Hybrids ist halt das Problem dass da nicht nur die Inspektion des regulären Motors existiert, sondern auch zusätzlich die elektronische Komponente. Und das geht richtig in den Geldbeutel. Zudem gab es bei uns bei unserem Tochterunternehmen CPM eine Studie, die zeigte dass Plug-In Hybride bei ca 1% der Kunden tatsächlich auch nützlich ist. Ansonsten lohnen die sich einfach nicht.

VK – Und wo sehen Sie den Vorteil von Benzinern oder Dieselfahrzeugen ?

GL – Mittlerweile ? Kaum noch einen Vorteil. Was Wartungskosten angeht übersteigt das bei weitem den der Elektrofahrzeuge. Ich muss aber auch sagen, wenn etwas kaputtgeht bei BEV's dann wirds schnell richtig teuer. Also Reparaturkosten sind mitnichten ein ausschlaggebender Punkt sich keine Elektrofahrzeuge anzuschaffen. Aber das ist mittlerweile eh hinfällig, da es ja das Verbrennerverkaufverbot gibt. Wie ich anfangs sagte, Verbrenner sind endlich. Das Zeitalter ist vorbei, alles steigt auf Elektro um und das geht sogar ziemlich schnell.

VK – Was ist ihre Erfahrung mit Elektrofahrzeugen bei Ihren Kunden ? Haben Sie bisher positive Rückmeldungen bekommen ?

GL – Also ich kann Ihnen schonmal sagen, wir haben intern komplett auf elektrisch umgestellt. Die Netzabdeckung ist vielleicht stellenweise noch etwas ausbaufähig, aber wenn wir mal ehrlich sind, große Strecken werden mit dem Auto meist eh nicht zurückgelegt. Unsere Kunden waren bisher immer sehr zufrieden, vor allem bei der Kraftübertragung. Man drückt aufs Pedal und es ist halt sofort Power da. Also was Fahrspaß angeht, sind Elektrofahrzeuge auf jeden Fall ganz vorne.

VK – Wie sieht es mit den Reichweiten aus, reichen diese denn aus ?

GL – Kommt ganz auf den Hersteller an. Also es gibt Hersteller die nur eine sehr kurze Reichweite haben, aber in dem Bereich in dem Sie sich umschaun, wieviele Kilometer sollen Ihre Mitarbeiter denn pro Tag oder pro Jahr fahren ?

VK – Ca. Zwischen 60-100km am Tag und so ungefähr 20000 Kilometer im Jahr.

GL – Ja sehen Sie, da sind sie schon bei einer Fahrzeugklasse die sowieso alle eine Reichweite von mindestens 400 Kilometern haben. Entsprechend sind die Reichweiten auch, die gehen sogar bis zu 600 Kilometern Reichweite teilweise. Die Reichweite ist kein Problem. Im Vertrieb geht es selten über 500 Kilometern am Tag die die Leute fahren müssen, und selbst wenn, man macht eh immer wieder mal eine kleine Pause. Bei diesen Pausen, sagen wir mal kleine Kaffeepause, mit Tanken und Zigarette sind wir locker bei 20-25 Minuten. In dieser Zeit haben sie bei einer Quickcharge Station die Batterie wieder zu mindestens 50%, wenn nicht sogar zu 75% aufgeladen. Also kommt es wie beim normalen Tanken auf das Gleiche hinaus.

VK – Apropos laden, wie gehen Sie denn damit um Kunden zur Ladeinfrastruktur zu informieren ?

GL – Naja das ist eine ganz einfache Sache, wir arbeiten mit CPM zusammen, die kümmern sich um reines Flottenmanagement und Erklärung von E-Mobilität, da kann ich sie gerne in Verbindung mit den Kollegen setzen, die haben eine ganz klare Struktur entwickelt um bei genau solchen Fragen zu unterstützen.

VK – Das wäre super, ja schicken Sie mir gerne die Details und Kontaktdaten. Wie werden die Autos denn meist geladen, gibt es da Unterstützung um von zu Hause aus zu laden ?

GL – Ja das kommt natürlich ganz auf die Lebenssituation des Mitarbeiters an, wohnt dieser in einem Wohnblock im achten Stock, dann wird das mit dem Laden an der Steckdose natürlich schwierig, aber wir bieten auch Support an um von zu Hause zu laden und haben gewisse Unterstützungsapparate die genau dieses Thema abdecken. Natürlich helfen wir bei der Installation und bei dem ganzen Drum und Dran.

VK – Und was ist mit Wartung ? Was raten Sie den Kunden ?

GL – Also ein Servicepaket abzuschliessen macht schon Sinn. Da ist dann alles drin, von Wartung zu Inspektion, zu Versicherung und und und. Da haben wir komplette Allroundpakete die alles umschliessen und sind nur unwesentlich teurer als bei Verbrennern beispielsweise.

VK – Gab es denn Schwierigkeiten Kunden davon zu überzeugen auf BEV's umzustellen ?

GL – Es gab diesbezüglich keinerlei Problem darauf umzustellen, die Unternehmen nehmen das schon sehr ernst. Es wird auf grüne Flotte geachtet und mit der Umstellung auf rein elektrisch aufgrund des Gesetzes wird das auch recht schnell gehen. Die einzigen Schwierigkeiten die wir bisher hatten waren nur mit einzelnen Nutzern, die sich nicht daran gewöhnt haben, das sind aber meist Individuen älteren Semesters. Also da geht es auch um die Visibilität der E-Ladesäulen. Die sind halt nicht so sichtbar wie normale Tankstellen. Meist sind diese älteren Nutzer aber auch mit der Technologie noch nicht so vertraut und begreifen halt nicht dass alle E-Tankstellen auch im Fahrzeug mit verzeichnet sind. Das ist halt so ne Sache der Gewöhnung. Dazu kommt halt noch der immer noch etwas höhere Preis der E-Autos, das ist immer noch ein ausschlaggebender Faktor.

VK – Also wird sich das, denken Sie, in den nächsten Jahren auch anpassen ? Auch mit der Visibilität der E-Zapfsäulen ?

GL – Auf jeden Fall, das ist einfach nur eine Umstellungssache.

VK – Und was können Sie mir zum Bestand Ihrer Fahrzeuge sagen ? Also jeglicher Technologien, sei es BEV's, PHEV's oder Verbrenner ?

GL – Da bin ich nicht der richtige Ansprechpartner für.

VK – Und wie sieht es mit den Lieferzeiten aus ?

GL – Naja das kommt ganz auf die Flottengröße an und auch auf den Fahrzeugtyp. Also die Lieferzeiten sind absolut Modellabhängig, da kann es teils ein bis anderthalb Jahre dauern bis die Flotte geliefert wird, aber bei manchen Modellen sind die auch schon im gleichen Quartal verfügbar. Das muss man dann individuell in einem Angebot absprechen.

VK – Können Sie mir denn ein kommerzielles Angebot schicken ?

GL – Nein. Sofern wir nicht von Ihnen Gewerregistrierungsnummer und weitere Unternehmensspezifische Daten bekommen, geht das nicht.

VK – In Ordnung. Dann danke ich Ihnen erst einmal fürs Gespräch und würde sagen wir verbleiben vorerst im schriftlichen Kontakt, dann können Sie mir gerne noch die Kontaktdaten von CPM schicken.

GL – In Ordnung, machen wir so. Alles Gute und schönen Tag noch !

English transcript

Leasing company – Good day, I have now googled a bit and found nothing about your company.

Client company – That is because I am an independent broker and my client would like to remain anonymous for the time being, we are mainly concerned with obtaining information about BEV's and PHEV's. So, to get the advantages and disadvantages of the respective technologies and also in comparison to combustion engines.

LC – Okay...

CC – I think I'm in the right place, aren't I?

LC – Maybe, yes. What questions do you have?

CC – So, very roughly, what do you propose? Which technology has the absolute added value for you?

LC – Fully electric vehicles.

CC – Why?

LC – Well, apart from the fact that combustion engines are finite, the advantage of fully electric vehicles is obvious. Less maintenance, less cost and longer life. A while ago there would also have been the government subsidy, but that's gone now.

CC – You mean the elimination of federal government support since 31 August?

LC – Yes exactly. But you still have the tax advantages of 0.25% to 0.5%, in comparison a gasoline or diesel is still at 1%. That adds up. So in the long run, it makes a huge difference. Plug-ins also have a tax advantage of 0.5%. That is also the only reason why the things are still bought, or leased. Plug-ins make in my opinion no longer any sense.

CC – Why?

LC – Because people don't know how to drive or use PHEV's properly. The internal battery is then charged with the regular gasoline or diesel and this is then at the expense of fuel consumption, which then increases enormously. The only reason why the things are still concerned is the tax advantage. The next problem is also the inspection costs. With plug-in hybrids, the problem is that there is not only the inspection of the regular engine, but also the electronic component. And that really hits the wallet. In addition, there was a study at our subsidiary CPM, which showed that plug-in hybrids are actually useful for about 1% of customers. Otherwise, they're just not worth it.

CC – And where do you see the advantage of gasoline or diesel vehicles?

LC – In the meantime? Hardly any advantage. In terms of maintenance costs, it far exceeds that of electric vehicles. But I also have to say that if something breaks down with BEVs, it quickly becomes really expensive. So repair costs are by no means a decisive point for not buying an electric vehicle. But that is now invalid anyway, since there is the combustion sales ban. As I said at the beginning, combustion engines are finite. The age is over, everything is switching to electric and it's happening pretty fast.

CC – What is your experience with electric vehicles with your customers? Have you received positive feedback so far?

LC – Well, I can tell you right now, we have completely switched to electric internally. The network coverage is perhaps still somewhat expandable in places, but if we are honest, long distances are usually not covered by car anyway. Our customers have always been very satisfied, especially with the power transmission. You press the pedal and there's power right away. So as far as driving fun is concerned, electric vehicles are definitely right up there.

CC – What about the range, is it sufficient?

LC – It depends on the manufacturer. So there are manufacturers that only have a very short range, but in the area you are looking at, how many kilometers should your employees drive per day or per year?

CC – Approx. between 60-100 km per day and about 20,000 kilometres per year.

LC – Yes, you see, you're already in a vehicle class that all have a range of at least 400 kilometres anyway. The ranges are also corresponding, they even go up to 600 kilometres range in some cases. The range is not a problem. In sales, people rarely have to drive more than 500 kilometres a day, and even if they do, they always take a short break. During these breaks, let's say a small coffee break, with refuelling and a cigarette, we are easily at 20-25 minutes. With a Quickcharge station, in this time they have the battery again at least 50%, if not even 75% charged. So it comes down to the same thing as normal refuelling.

CC – Speaking of charging, how do you go about informing customers about the charging infrastructure ?

LC – Well, that's a very simple thing, we work together with CPM, they take care of pure fleet management and explanation of e-mobility, I can put you in contact with the colleagues, they have developed a very clear structure to support exactly such questions.

CC – That would be great, yes please send me the details and contact information. How are the cars usually charged, is there support for charging from home?

LC – Yes, of course it depends on the living situation of the employee, if he lives in a block of flats on the eighth floor, then charging at the socket will of course be difficult, but we also offer support for charging from home and have certain support devices that cover exactly this topic. Of course, we help with the installation and all that.

CC – And what about maintenance? What do you advise customers to do?

LC – Well, it makes sense to take out a service package. Everything is included, from maintenance to inspection, to insurance, and so on. We have complete all-round packages that cover everything and are only slightly more expensive than for internal combustion engines, for example.

CC – Were there any difficulties in convincing customers to switch to BEVs?

LC – There were no problems at all, the companies take it very seriously. They are looking at green fleets and with the switch to all-electric due to the law, it will happen quite quickly. The only difficulties we've had so far have been with individual users who haven't gotten used to it, but these are mostly older individuals. So it's also about the visibility of the e-charging stations. They are not as visible as normal filling stations. Most of these older users are not yet as familiar with the technology and do not understand that all e-charging stations are also listed in the vehicle. That's just a matter of getting used to it. In addition, the still somewhat higher price of e-cars is still a decisive factor.

CC – So do you think this will adjust in the next few years? Also with the visibility of the e-pumps?

LC – Absolutely, it's just a changeover thing.

CC – And what can you tell me about the stock of your vehicles? So of any technologies, be it BEV's, PHEV's or internal combustion?

LC – I'm not the right person for that.

CC – And what about delivery times?

LC – Well, that depends on the fleet size and also on the vehicle type. So the delivery times are absolutely model-dependent, it can sometimes take one to one and a half years until the fleet is delivered, but with some models they are also available in the same quarter. This has to be discussed individually in an offer.

CC – Can you send me a commercial offer ?

LC – No. Unless we get your business registration number and other company specific data, it is not possible.

CC – All right. Then I thank you first of all for the conversation and would say we remain for the time being in written contact, then you can still send me the contact data of CPM.

LC – Alright, let's do it that way. All the best and have a nice day!

2.4. Alphabet (05/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2

Gezieltes Leasingunternehmen – Ich habe Ihre E-Mail erhalten, und das ist alles kein Hexenwerk. Ich kann das alles gerne mit Ihnen besprechen. Zuerst wollte ich jedoch etwas mehr über Ihr Unternehmen erfahren, da ich keine Handelsregister Auszug für (*Name der Firma*) finden konnte, und generell nur wenig Informationen vorliegen.

Verwendetes Kundenunternehmen – Das stimmt, wir sind ein Startup in der Internetwerbebranche und haben vor uns in diesem Jahr als GmbH zu registrieren.

GL – Verstanden. Die Schwierigkeit besteht darin, dass Sie wahrscheinlich den Leasingvertrag mit Kredit bezahlen werden, was bedeutet, dass wir eine Bonitätsprüfung durchführen müssen, bevor wir zusammenarbeiten, da wir noch nie mit Kunden zusammengearbeitet haben, die wir zuvor nicht überprüft haben. Wir haben bereits mehreren Startups in Berlin erfolgreich hierin begleitet, aber es ist auch schon mehr als einmal vorgekommen, dass das, was in Bezug auf finanzielle Kennzahlen versprochen oder vorgestellt wurde, nie Realität wurde. Das ist leider in der Startup-Welt allzu häufig.

Vermutlich basiert dies in Ihrem Fall, da Sie ein Startup ohne registrierte Rechtsperson oder Einkommen sind, auf Kredit, für den es eine Kreditanwendung geben würde. Um gemeinsam voranzukommen, benötigen wir eine solche Anwendung mit möglichst vielen Details, die wir dann zur Prüfung einreichen würden.

Die andere Option wäre... wenn Sie Gesellschafter haben... wenn diese für das Unternehmen bürgen würden und den Vertrag finanzieren.

VK – Danke, das ist verständlich. Wären Sie dennoch in der Lage, die Einzelheiten eines potenziellen Angebots zu besprechen, oder wäre dies erst nach Bereitstellung der Finanzierungsdetails möglich ?

GL – Natürlich, ich freue mich, über Ihre Anforderungen und das, was wir anbieten können, zu sprechen. Ich wollte nur Ihre Erwartungen managen, da dies für ein Startup eine große Ausgabe ist, und es vorkommen kann, dass wir später ablehnen. Normalerweise arbeiten wir auch nur mit Kunden zusammen, die bereits eine bestehende Flotte von mindestens 50 Fahrzeugen haben. Aber wie gesagt, wir haben bereits mit Startups in Berlin zusammengearbeitet, und wir helfen Ihnen gerne bei diesem Prozess. Wir werden die richtige Lösung für Sie in Bezug auf Wartung, Versicherung usw. finden.

Für uns ist in erster Linie wichtig, welche Gesamtkilometerleistung Sie erwarten, weil uns ist es nicht wichtig, wie viel die Mitarbeiter die Autos für private oder geschäftliche Zwecke nutzen. Auch von Bedeutung ist, ob die Autos alle am selben Ort stehen oder ob sie im ganzen Land verteilt sind. Denn wenn sie sich alle in der Nähe des Büro befinden, sind Serviceüberlegungen viel einfacher. Wartung und Reifenwechsel können dann an einem Ort erledigt werden.

In Bezug auf Ihre Gesamtkilometerleistung wäre ein Elektrofahrzeug (BEV) sicherlich für Ihre Bedürfnisse geeignet, insbesondere wenn Ihre Mitarbeiter bereit sind, an den öffentlichen Ladestationen aufzuladen. Die andere Option wäre natürlich, eine oder mehrere Ladestationen an Ihrem Büro zu installieren, wenn Ihre Mitarbeiter täglich oder häufig ins Büro kommen.

Ein Plug-in-Hybridfahrzeug (PHEV) wäre auch für Pendler geeignet, während Diesel natürlich für die private Nutzung am Wochenende geeigneter wäre und kosteneffizienter für Ihre Mitarbeiter wäre, wenn sie die Fahrzeuge, da das Tanken an Tankstellen immer noch leichter zugänglich ist.

VK – Verstanden. Wie sind die Lieferzeiten für jede Technologie ?

GL – Wir könnten alle vier Typen innerhalb von vier Monaten liefern. In diesem Sinne wäre es sinnvoller, mit einem Langzeitleasing zu starten, da das Prozess so schnell wie möglich fortfahrt, und wir Sie so schnell wie möglich ausrüsten können. Dies würde natürlich wieder auf finanzielle Überlegungen hinauslaufen.

VK – Verstanden. Was wären Ihre finanziellen Angebote für jede Technologie ?

GL – Leider kann ich Ihnen noch keine detaillierten Informationen geben. BEV wäre wirtschaftlich betrachtet nicht besser als Diesel und Benzin. Darüber hinaus ist BEV für Ihre Mitarbeiter in Bezug auf Ausstattung und Aufladen einschränkender. Außerdem gestaltet es sich schwieriger, Personen zu finden, die die Fahrzeuge übernehmen, nachdem ein Mitarbeiter ausgeschieden ist oder was auch immer der Fall sein mag, da ein Fahrzeug mit solch spezifischen Anforderungen schwerer zu vermitteln ist als eines, das universell wie Diesel oder Benzin ist.

VK – In Bezug auf Wartung, Versicherung usw. bieten Sie verschiedene Pakete für die verschiedenen Technologien an ?

GL – Wie gesagt, wir werden Ihnen ein Angebot machen, das Ihren Anforderungen entspricht und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Wir bieten im Grunde genommen keine Standardpakete an.

VK – Verstanden, könnten Sie uns dennoch ein kommerzielles Angebot zusenden, damit ich es mit meinem Mitbegründer und dem Team besprechen kann, und dann auf Sie mit technischen Fragen zurückkommen ? Sowie technische Dokumente, um uns bei der Auswahl des richtigen Fahrzeugtyps zu unterstützen ?

GL – Normalerweise tun wir dies nicht, bis die Bonitätsprüfung durchgeführt wurde und ein Finanzierungsplan geteilt wurde. Ich kann Ihnen jedoch einige Informationen zur Überlegung zusenden. Was ich Ihnen anbieten kann, ist ein Rahmenangebot für die verschiedenen Technologien, das Ihren geäußerten Bedürfnissen angepasst ist. Außerdem bin ich kein Experte für detaillierte technische Spezifikationen eines Opel oder Ähnlichem, daher erwarten Sie keine umfangreichen Details zur Leistungsvergleich usw. Ich bräuchte lediglich eine Firmenadresse für (*Name der Firma*), da es, wie Sie verstehen, ein Name, Email Adresse und Telefonnummer nicht ausreichend sind. Wenn Sie mir diese Informationen zur Verfügung stellen können, wird ein Kollege aus dem Vertrieb Ihnen den vorläufigen Angeboten per Email zuschicken.

English transcript

Leasing company – I received your email, and none of that is rocket science, I'm happy to discuss it now, I first just wanted to know a little more about the company, as I wasn't able to find a registered company under (*company's name*), and in fact very little in general.

Client company – That's right, we are an internet advertisement startup and are aiming to register as a GmbH this year.

LC – Okay, understood. The difficulty there is that you will presumably be paying for the leasing contract with credit, which means we will have to conduct a credit check prior to working together, since we never work with any clients whom we have not previously checked. We have guided several startups in Berlin successfully, but we have also seen it happen more than once that what was promised or envisioned in terms of financial figures never materialises. That is sadly all too frequent in the startup world.

Presumably, since you are a startup with no registered entity or income yet, this would then be based on credit, for which there would be a credit application. In order for us to proceed together we would need to see one of these with as much detail as possible, which we would submit for auditing.

The other option is if you have shareholders who are willing to act as guarantors for the leasing agreement.

CC – Thank you, that is understood. Would you nevertheless be able to discuss the specificities of a potential offer, or would this only be possible following the provision of the financing details?

LC – Certainly, I’m happy to talk about your requirements and what we can offer. I just wanted to manage your expectations, since this is a big expense for a startup, and it can happen that we will refuse further down the line. We also usually tend to work with clients that already have an existing fleet of at least 50 cars, but like I said, we have worked with startups before, and we are happy to guide you through this process. We will find the right fit for you in terms of all the requirements you mentioned, maintenance, insurance etc.

In the first place, what’s important for us is the total kilometer expectations, since we won’t necessarily have any input or influence on, nor does it matter to us, how much the employees are using the cars for private or business purposes. What is also of importance to us is whether the cars will all be in the same place or whether they’re spread out across the country. Since if they are all situated at the office for example, then service considerations are much simpler. Maintenance and tire exchanges can all be done in one then.

In terms of your total mileage, the BEV would certainly be fitting for your needs. Certainly, if your employees are willing to recharge at the open charging stations. The other option of course would be to install a charging stations at your office, if your employees are coming into the office daily, or often enough.

The PHEV would also be suitable for commuters, whereas gasoline would of course be more suitable for private use at the weekends, and more cost-effective for your employees if they are using them a lot privately, since filling up at stations is still more accessible.

CC – Understood. What are the delivery times for each technology?

LC – We could deliver all four types within four months. In this sense, to get you outfitted as quickly as possible, it would be better to go ahead with a long-term leasing to get you kickstarted. This would then obviously come down to financing considerations again.

CC – Okay. Financially, what would be your offers for each technology?

LC – I can’t give you detailed information just yet, unfortunately, BEV would not be economically better than diesel and petrol. Additionally, BEV is limiting for your employees regarding equipment and recharging. In addition, finding people to take over the vehicles after an employee leaves or whatever may be the case is more difficult with a vehicle that has such specific requirements, than one that is universally catered for like diesel or petrol.

CC – In terms of maintenance, insurance, etc. do you offer different packages for the various technologies?

LC – As I said, we'll make an offer that works for you, that will be bespoke to your requirements. We don't really do off-the-shelf packages, so to speak.

CC – Understood, would you be able to send us a commercial offer then, for me to discuss with my co-founder and team, and get back to you with any technical questions? As well as technical documents to help us decide on the correct vehicle type?

LC – We tend not to do so until the credit-check has been conducted and a financing plan has been shared, however, I can send you some information for you to consider. What I can offer you is a framework offer for the various technologies adapted to the needs you have expressed. Also, I am not an expert in the detailed technical specs of an Opel or whatever, so don't expect tons of detail on performance comparison etc. I would just need a company address for (*company's name*), since there's not much to go on, as you understand, other than a name, email address, and telephone number, which is not really enough. If you can provide me with that information, then a colleague from sales will be in touch with the preliminary offers.

2.5. Alphabet (08/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°1

Verwendetes Kundenunternehmen – Guten Tag. Der Grund warum ich anrufe ist, dass unsere Firma die eigene Fahrzeugflotte erweitern möchte und wir uns nun auf der Suche nach Informationen befinden, welche Technologie denn un am besten geeignet sei. Am besten wäre natürlich wenn man gleich ein unverbindliches Angebot bekommen könnte.

Gezieltes Leasingunternehmen – Ja selbstverständlich. Wie groß ist denn ihr jetziger Bestand ?

VK – An eigenen Fahrzeugen ? Oder den gewünschten Fahrzeugen ?

GL – Ihr eigener Bestand, also wie viele Fahrzeuge besitzt Ihre Firma denn momentan ?

VK – Im Eigenbestand sind 12 Fahrzeuge.

GL – Ah okay gut. Dann kann ich Ihnen direkt schonmal vorab sagen, dass wir erst Kunden bedienen mit einer Fahrzeugflotte von 25 und aufwärts. Das heisst nicht dass wir Sie als Kunden nicht schätzen, bitte verstehen Sie mich nicht falsch. Aber diese Leitlinie kam direkt aus München, da gibts es nichts dran zu rütteln. Leider wird hier kein Angebot zustande kommen.

VK – Oh okay, das ist natürlich schade. Aber vielleicht können Sie mir dennoch weiterhelfen und einfach ein paar Fragen beantworten die ich zu dem Thema habe ? Wissen Sie, ich kenne mich nicht so sehr in der Thematik aus und wir versuchen gerade ein wenig einen Überblick über die Lage zu bekommen. Sie müssen wissen, die Geschäftsleitung hat einige Bedenken hinsichtlich umweltfreundlicher Optionen. Demnach wollen wir einfach nur herausfinden, was sind denn die Vor- und Nachteile der einzelnen Technologien ?

GL – Wie gesagt, ein genaues Angebot kann ich Ihnen zwar nicht unterbreiten, aber doch ja, so ein paar Infos kann ich Ihnen schon geben. Ich bin schon ziemlich lang in der Branche und muss sagen ich bin absoluter Fan von Elektromobilität. Was nicht heisst, dass die anderen Technologien schlecht sind, aber es gibt so einige Sachen zu bedenken. Fangen wir mal mit BEV's an. Alphabet an sich ist von der Ausrichtung absolut auf Vollelektronische Fahrzeuge ausgerichtet, aber das Ganze ist natürlich vom Endverbraucher abhängig. Wie sehr auch von dem Unternehmen Unterstützung geliefert wird. Bei BEV's wird es besonders interessant wenn eigene Stromquellen existieren. Wir haben natürlich hier deutlichen Verbrauch unterhalb beispielsweise eines Diesels. Schauen wir uns aber mal die Plug-In-Hybrids an, also die PHEV's, die sind, naja, sagen wir so, die sind aus Erfahrung eine Mogelpackung. Wir haben hier eine Verknüpfung der Technologien, aber der Nachteil ist, dass die Kunden meistens den Elektronischen Anteil gar nicht nutzen. Bei Bestandskunden blieben die Ladekabel einfach verpackt und haben somit dann einfach abfallende Restwerte. PHEV's sind eine aussterbende Gattung, die verschwinden langsam vom Markt. Auch wegen der Versteuerung.

VK – Was die Versteuerung und den finanziellen Anreiz angeht darauf were ich gleich auch noch zu sprechen kommen, aber ich würd erstmal noch gern bei den Vor- und Nachteilen der einzelnen Technologien bleiben. Wie sieht es denn beispielsweise mit den Verbrennern aus ?

GL – Mit Verbrennern ist man einfach autonomer. Das liegt unter Anderem aber auch am Servicenetz. Die Unterschiede bei Verbrennern sind aber auch enorm. Wenn wir uns reine Laufleistung anschauen, dann sind wir bei Laufleistungen unserer Kunden bis 20000km im Jahr deutlich bei Benzinern. Alles ab 20 bis 25,000 Kilometern da favorisieren unsere Kunden absolut Diesel, man muss sich einfach mal nur die Kosten von Strom im Vergleich zu Kosten von Benzin anschauen. Benzinpreise sind leider nur extrem instabil.

VK – In welcher Hinsicht genau ?

GL – Also allein wenn man anschaut was mit Beginn des Krieges in der Ukraine passiert ist. Da war Wochen und sogar Monatelang Diesel teurer als Super und der Trend geht nur langsam gaaaanz langsam wieder zurück. Trotzdem ist die Zuverlässigkeit von Dieselmotoren immer noch ein ausschlaggebendes Kaufargument von Kunden. Was wir von Alphabet natürlich eher weniger unterstützen, uns, also auch mir persönlich, liegt schon am Herzen, dass Elektromobilität vorangetrieben wird. Je mehr man sich mit dem Thema beschäftigt, desto mehr wird klar, dass Benziner bzw Verbrenner auf Dauer einfach irgendwann obsolet werden. Achso ja um nochmal auf Autonomie zurückzukehren, gerade was Wartung angeht muss man hier nochmal darauf pochen, dass Wartung bei Verbrennern einfach viel mehr vorhanden ist. Wartung ist wichtig, kostet aber Arbeitszeit. Man muss zum Mechaniker etc. Bei BEV's brauchen Sie aber genauso Service Stations die sich damit auseinandersetzen, wir haben aber im Vergleich nicht so viel Wartungszeit im Aufwand wie im Vergleich mit Verbrennern.

VK – Kommen wir nun zum finanziellen Anreiz, was ist finanziell am lohnenswertesten ?

GL – Ja da wollte ich vorhin schon drauf eingehen, es geht halt hauptsächlich um die Besteuerung. Diese ist von der Bundesregierung mittlerweile abgeschafft. Gibt also von der Bundesregierung keine Unterstützung mehr, seit dem 31.08. Tesla beispielsweise subventioniert noch genau bis Ende diesen Jahres, dann ist das aber auch weggefallen. Sprich, also für Unternehmer gibt es mittlerweile kaum noch Anreize, außer das Unternehmen will von seiner eigenen Policy aus Elektromobilität vorantreiben. Das Ding ist auch, dass wir mit vielen verschiedenen Herstellern zusammenarbeiten und das wirkt sich natürlich immer auf die Kosten aus. Im Endeffekt geht es aber schlussendlich immer darum was der Kunde nun auch haben möchte und da gibt es eine ganze Bandbreite an Bedenken – unter Anderem auch was soll die Marke repräsentieren, geht es nur um reine Fortbewegung oder soll das Auto auch eine gewisse Eleganz ausstrahlen, soll es vertrauenserweckend wirken, und und und. Das gilt es immer zu berücksichtigen und das wird bei Ihnen vermutlich auch nicht anders sein.

VK – Wie funktioniert das denn mit dem Laden der BEV's ? Unsere Geschäftsführung ist sehr an einer grünen Lösung interessiert und nun stellt sich natürlich die Frage der Ladeinfrastruktur. Wie sieht es da bei Alphabet aus ?

GL – Also wie gesagt, BEV's sind wirklich ausserordentlich interessant wenn die Firma eine eigene Stromquelle besitzt, wie ich anfangs schon sagte. Nehmen wir einfach an, Ihre Firma hat eine eigene Photovoltaikanlage oder einen Carport mit Solar on top, dann amortisiert sich das Ganze schon fast von allein. Was die Ladeinfrastruktur an sich angeht, da stellt Alphabet ziemlich viele Möglichkeiten zur Verfügung. Wollen die Mitarbeiter beispielsweise da Auto privat auch nutzen, bekommen sie auch die Möglichkeit eine Ladestation zu Hause zu installieren, dafür haben wir bei Alphabet Leasingmodelle zwischen 2,700 – 3,500 Euro. Das geht hin bis zu Modellen dass eine Befähigung zum laden an öffentlichen Tankstellen zur Verfügung gestellt wird. Beispielsweise haben wir dazu auch Karten von Novofrit, also so trivalente Karten. Weiterhin werden Workshops angeboten die das Ganze dem Endnutze sehr verständlich alles erklären und somit bleibt dann auch kaum raum für Fehler der Endnutzer. Das ist halt beispielsweise bei PHEV's nicht so extensiv der Fall und entsprechend werden die Karren dann halt nicht geladen bzw der Elektroanteil nicht genutzt. Daher auch ein aussterbendes Modell.

VK – Also wird auf Kundenwünsche eingegangen. Was ist wenn Probleme auftreten und der Kunde Fragen oder Sorgen und Nöte hat, an wen kann sich der Kunde da dann wenden ?

GL – Dafür haben wir Mitarbeiter die nur für den operativen Außendienst zuständig sind, die kümmern sich um so was. Um halt vielen Problemen vorzubeugen haben wir diese Workshops, die wirken schon ziemlich präventiv und beugen Fehlerverhalten vor. Natürlich haben wir es hier immer noch mit Menschen zu tun und Fehler passieren allen, daher haben wir auch unsere Mitarbeiter die rund um die Uhr verfügbar sind.

VK – Wie sieht es denn überhaupt mit der Reichweite der Fahrzeuge aus ?

GL – Also bis zu 500 Kilometer sind bei allen unseren Fahrzeugen schon drin. Mehr fährt der Durchschnittsverbraucher ohnehin meist nicht. Und wenn dann macht man halt 20 Minuten Pause an einer Schnellladestation und dann kann es auch schon weitergehen. Man muss die Fahrt halt nur ein wenig mehr planen als vorher. Die Reichweite ist zwar generell Herstellerabhängig aber aus unserer Erfahrung kann ich nur sagen, dass die Reichweite im asiatischen Markt weitaus stabiler sind als bei unserem amerikanischen Kollegen Tesla. Aber mittlerweile haben BMW, Mercedes und Volkswagen extrem schnell aufgeholt und da tut sich mittlerweile nicht mehr viel. Also im Grunde genommen ist es echt egal.

VK – Okay vielen Dank ! Darf ich Sie bitten mir noch ein paar schriftliche Informationen zukommen zu lassen ?

GL – Klar. Schicken Sie mir einfach noch die Fragen die Sie haben an meine Mailadresse [email]. Dann werde ich das mit meinem Team absprechen was wir Ihnen an Informationen mitteilen können und dann bekommen Sie im Verlauf der nächsten Woche eine Rückmeldung von uns.

VK – Das klingt doch ausgezeichnet. Vielen Dank !

GL – Gerne. Also bis dann, wir bleiben in Kontakt. Auf Wiederhören !

VK – Auf Wiederhören.

English transcript

Client company – Hello. The reason why I am calling is that our company would like to expand its own vehicle fleet and we are now looking for information about which technology would be the most suitable. Of course, it would be best if we could get a non-binding offer right away.

Leasing company – Yes, of course. How large is your current fleet?

CC – Of your own vehicles? Or the desired vehicles?

LC – How many vehicles does your company own at the moment?

CC – There are 12 vehicles in our own stock.

LC – Ah okay good. Then I can tell you in advance that we only serve customers with a vehicle fleet of 25 and up. That doesn't mean that we don't value you as a customer, please don't get me wrong. But this guideline came directly from Munich, there is nothing we can do about that. Unfortunately, no offer will be made here.

CC – Oh okay, that's a pity of course. But maybe you can still help me and just answer a few questions I have on the subject? You know, I'm not that familiar with the subject and we're just trying to get a little bit of an overview of the situation. You know, management has some concerns about environmentally friendly options. According to that, we just want to find out, what are the pros and cons of each technology?

LC – As I said, I can't give you an exact quote, but yes, I can give you some information. I have been in the industry for quite a long time and I must say I am an absolute fan of electric mobility. Which is not to say that the other technologies are bad, but there are some things to consider. Let's start with BEV's. Alphabet in itself is absolutely focused on fully electric vehicles, but the whole thing is of course dependent on the end user. However much support is supplied by the company. In the case of BEVs, it is particularly interesting if the company has its own power sources. Here, of course, we have significant consumption below that of a diesel, for example. But let's take a look at the plug-in hybrids, the PHEVs, which are, well, let's just say that experience has shown them to be a sham. We have a linkage of technologies here, but the disadvantage is that customers mostly don't use the electric part at all. With existing customers, the charging cables simply remained packaged and thus then simply have falling residual values. PHEV's are a dying breed, they are slowly disappearing from the market. Also because of the taxation.

CC – As far as taxation and the financial incentive are concerned, I'll come back to that in a moment, but for now I'd like to stay with the advantages and disadvantages of the individual technologies. What about internal combustion engines, for example?

LC – With combustion engines, you are simply more autonomous. But that's also due to the service network, among other things. But the differences with internal combustion engines are also enormous. If we look at pure mileage, then we are clearly with gasoline vehicles when it comes to our customers' mileage of up to 20,000 kilometres per year. Everything from 20 to 25,000 kilometres, our customers absolutely favour diesel, you just have to look at the cost of electricity compared to the cost of gasoline. Gasoline prices are unfortunately extremely unstable.

CC – In what respect exactly?

LC – Well, just looking at what happened with the beginning of the war in Ukraine. For weeks and even months diesel was more expensive than super and the trend is only slowly going back. Nevertheless, the reliability of diesel engines is still a decisive purchase argument for customers. Of course, we at Alphabet are less supportive of this, but we, and I personally, are very keen to see electromobility being promoted. The more you look into the subject, the more it becomes clear that gasoline engines and internal combustion engines will simply become obsolete in the long run. Oh yes, to get back to autonomy, especially as far as maintenance is concerned, it must be pointed out that there is simply much more maintenance available with combustion engines. Maintenance is important, but it costs working time. You have to go to the mechanic, etc. With BEV's you also need service stations that deal with it, but we don't have as much maintenance time in comparison as we do with combustion engines.

CC – Let's move on to the financial incentive, what is most worthwhile financially ?

LC – Yes, I wanted to mention this earlier, but it's mainly about taxation. This has been abolished by the federal government in the meantime. So there is no more support from the federal government, since 31 August. Tesla, for example, still subsidises exactly until the end of this year, but then that is also gone. In other words, there are now hardly any incentives for companies, unless the company wants to promote electromobility from its own policy. Another thing is that we work with many different manufacturers, which of course always has an impact on costs. In the end, however, it's always about what the customer wants, and there's a whole range of concerns – including what the brand should represent, whether it's purely a matter of getting around or whether the car should also exude a certain elegance, inspire confidence, and so on. This always has to be taken into account, and it probably won't be any different for you.

CC – How does it work with the charging of BEVs ? Our management is very interested in a green solution and now, of course, the question of the charging infrastructure arises. What is the situation at Alphabet ?

LC – So as I said, BEV's are really extraordinarily interesting if the company has its own power source, as I said at the beginning. Let's just assume your company has its own photovoltaic system or a carport with solar on top, then the whole thing almost pays for itself. As for the charging infrastructure itself, Alphabet provides quite a few options. For example, if employees want to use their cars privately, they can install a charging station at home. Alphabet has leasing models for this that range from 2,700 to 3,500 euros. This goes all the way to models that provide the ability to charge at public gas stations. For example, we also have cards from Novofrit, so trivalent cards. Furthermore, workshops are offered that explain the whole thing to the end user in a very understandable way and thus there is hardly any room for error on the part of the end user. This is just for example with PHEV's not so extensively the case and accordingly the cars are then just not loaded or the electric share not used. Hence also a dying model.

CC – So customer wishes are taken into account. What if problems arise and the customer has questions or worries and needs, to whom can the customer then turn?

LC – We have employees who are only responsible for the operational field service, they take care of such things. To prevent many problems, we have these workshops, which have quite a preventive effect and prevent error behaviour. Of course, we are still dealing with people here and mistakes happen to everyone, so we also have our employees who are available around the clock.

CC – What about the range of the vehicles ?

LC – Well, all our vehicles have a range of up to 500 kilometres. The average consumer doesn't usually drive more than that anyway. And if you do, you take a 20-minute break at a fast-charging station and then you can continue your journey. You just have to plan the trip a little more than before. The range is generally dependent on the manufacturer, but from our experience I can only say that the range in the Asian market is much more stable than with our American colleague Tesla. But in the meantime, BMW, Mercedes and Volkswagen have caught up extremely quickly and there's not much happening now. So basically it really doesn't matter.

CC – Okay thank you very much ! Can I ask you to send me some more written information ?

LC – Sure. Just send me the questions you have to my mail address [email]. Then I will check with my team what information we can give you and then you will get a feedback from us in the course of the next week.

CC – That sounds excellent. Thank you very much!

LC – You're welcome. So see you then, we'll be in touch. Goodbye!

CC – Goodbye.

2.6. Alphabet (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen – Alphabet Hamburg, wie kann ich Ihnen helfen?

Verwendetes Kundenunternehmen – Hallo. Ich rufe im Namen der (*Name der Firma*) an. Wir sind ein französisches Unternehmen, welches in naher Zukunft einen Standort in Hamburg aufbauen wird. Wir befassen uns deshalb gerade mit dem Thema Autoleasing in Deutschland. Wir sind noch so weit, dass wir formell ein Angebot erfragen könnten, aber wir würden uns trotzdem gerne schonmal einen Überblick über verschiedene Antriebsysteme, also Diesel, Benzin, hybrid, und elektrisch, die auf dem Leasingmarkt verfügbar sind verschaffen. Könnten Sie mir da vielleicht etwas zu erzählen ?

GL – Wie meinen Sie das ?

VK – Naja, könnten Sie mir etwas über die Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebsysteme im Auto-Leasing in Deutschland erzählen, sowie deren Verfügbarkeit ? Wir sind auf der Suche nach etwas Input für unsere internen Diskussionen zu dem Thema.

GL – Also was die Verfügbarkeit angeht, ist grundsätzlich immer noch alles verfügbar. Wir haben wirklich die volle Bandbreite im Portfolio, vom Diesel-Verbrenner bis zum E-Auto. Unterschiede in der Verfügbarkeit gibt es dann erst bei spezifischen Herstellern und Fahrzeugmodellen. Was die jeweiligen Vor- und Nachteile angeht fürchte ich, dass ich der falsche Ansprechpartner bin. Wir sind ja eher für das finanzielle zuständig.

VK – Verstehe, könnten Sie mir vielleicht trotzdem kurz ein paar Fragen zum Thema E-Mobilität in Deutschland geben? Wir haben intern ein paar Diskussionen zum Thema Nachhaltigkeit laufen für die ein grobe Eindruck aus Deutschland sehr hilfreich wäre.

GL – Ich kann's versuchen.

VK – Danke, das ist nett. Also uns würde zum Beispiel interessieren, ob es besondere finanzielle Anreize für das Leasen von E-Autos gibt ?

GL – Also die staatliche Förderung von E-Autos für Gewerbetreibende fällt nun, ich glaube seit Ende August, weg. Es bleiben natürlich andere finanzielle Anreize, zum Beispiel verringerte Tank- beziehungsweise Ladekosten sowie verringerte Wartungskosten.

VK – Ok, sehen sie denn nach dem Wegfall der Förderung eine Reaktion bei Kunden oder Herstellern? Gibt es weniger Bedarf oder längere Lieferzeiten ?

GL – Wir merken eindeutig kein Nachlass im Interesse. E-Mobilität ist weiterhin in aller Munde. Bei den Herstellern weiß ich es nicht so genau. Es kann sein, dass manche ihre Nachlässe nach oben schrauben werden, das würde dann zu höheren Leasing-Raten führen. Ob es auch Auswirkungen auf Lieferzeiten geben wird, weiß ich nicht, aber da der Bedarf bisher unverändert hoch ist glaube ich nicht, dass die sich arg verändern werden.

VK – Verstehe, Sie hatten schon die verringerten Wartungskosten von E-Autos angesprochen, bieten Sie die gleichen rundum Pakete an wie bei Verbrennern ?

GL – Ja, wobei die naturgemäß billiger sind.

VK – Ja, klar. Wie sieht es mit der Ladeinfrastruktur für E-Autos und Plug-in-Hybride in Deutschland aus? Bieten Sie da Lösungen an ?

GL – Ja, da können Sie auch gerne mehr auf unserer Website in Erfahrung bringen. Da bieten wir sowohl Tankkarten für öffentliche Ladesäulen an als auch das Leasing oder den Kauf von eigenen Ladesäulen. Das kann man alles über uns bündeln und abrechnen.

VK – Ok, danke. Können Sie uns vielleicht ein unverbindliches Musterangebot oder weitere technische Dokumentation zukommen lassen ?

GL – Also wenn ich das richtig verstanden habe, haben Sie noch keine deutsche Tochtergesellschaft ?

VK – Ja, genau.

GL – Dann geht das über uns leider nicht. Aber vielleicht kann Ihnen unsere Münchener Geschäftsstelle helfen, die ist für internationale Kunden zuständig.

VK – Ok, wen kontaktiere ich denn da am besten ?

GL – Warten Sie mal, ich schaue mal bei mir im System... Also die Ansprechpartnerin ist [Name], ich gebe Ihnen mal die E-Mail-Adresse.

VK – Gerne.

GL – Die lautet: [Email]

VK – Ok, vielen Dank, dann werde ich mich da mal melden.

GL – Sehr gerne, auf Wiederhören.

English transcript

Leasing company – Alphabet Hamburg, how can I assist you?

Client company – Hello. I'm calling on behalf of (*company's name*). We are a French company, planning to establish a location in Hamburg in the near future. We are currently exploring car leasing options in Germany. We are not yet at the point where we could formally request a quote, but we would still like to get an overview of various drive systems available in the leasing market, such as diesel, petrol, hybrid, and electric. Could you provide some insights on this?

LC – What do you mean?

CC – Well, could you tell me about the advantages and disadvantages of different drive systems for car leasing in Germany, as well as their availability? We are looking for input for our internal discussions on the topic.

LC – Regarding availability, everything is generally still available. We really have the full range in our portfolio, from diesel engines to electric vehicles. Availability differences only arise with specific manufacturers and vehicle models. As for the individual advantages and disadvantages, I fear I'm not the right contact. We are mainly responsible for the financial aspects.

CC – I see. Could you still briefly answer a few questions about e-mobility in Germany? Internally, we are having discussions about sustainability and a rough impression from Germany would be very helpful.

LC – I can try.

CC – Thanks, that's kind. For instance, we would be interested to know if there are special financial incentives for leasing electric vehicles?

LC – Well, government support for electric cars for business customers was discontinued, I believe since the end of August. Of course, there are still other financial incentives, such as reduced fuelling or charging costs and reduced maintenance costs.

CC – Ok, do you notice any reaction from customers or manufacturers after the discontinuation of the subsidy? Is there less demand or longer delivery times?

LC – We definitely don't see a decrease in interest. E-mobility remains a hot topic. I'm not sure about manufacturers. Some might increase their discounts, which would lead to higher leasing rates. Whether there will also be effects on delivery times, I don't know, but since the demand remains high, I don't think they will change significantly.

CC – Got it. You mentioned the reduced maintenance costs of electric vehicles; do you offer the same comprehensive packages as for combustion engines?

LC – Yes, although they are naturally cheaper.

CC – Right. How about the charging infrastructure for electric cars and plug-in hybrids in Germany? Do you offer solutions there?

LC – Yes, you can find more about that on our website. We offer fuel cards for public charging stations and also lease or sell private charging stations. All can be bundled and billed through us.

CC – Ok, thanks. Could you provide us with a non-binding sample offer or additional technical documentation?

LC – So, if I understand correctly, you don't have a German subsidiary yet?

CC – Yes, that's right.

LC – Then, unfortunately, we can't help you through our office. But perhaps our Munich branch can assist you, as they are responsible for international clients.

CC – Ok, who should I contact there?

LC – Wait a moment, let me check in my system... The contact person is *(name)*. Let me give you her email address.

CC – Sure.

LC – It is: *(email address)*.

CC – Ok, thank you, I will get in touch with her.

LC – You're welcome. Goodbye.

2.7. Arval (07/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°1

Les commerciaux d'Arval n'ont pas tous accepté un entretien en Allemagne, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

2.8. Arval (08/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2

Verwendetes Kundenunternehmen – Guten Tag, ich wurde an Sie weitergeleitet.

Gezieltes Leasingunternehmen – Ja super, wie kann ich Ihnen weiterhelfen ?

VK – Wie ich bereits Ihrer Kollegin mitgeteilt hatte, geht es bei uns darum unsere Flotte aufzustocken, mit zusätzlichen 20 Autos.

GL – Ja da sind Sie bei mir richtig, wie sie von der Kollegin auch schon gehört haben, haben wir verschiedene Kundensegmente, von Flotten bis 10 Autos, dann zwischen 10 und 20 und bei mir geht es dann ab 20 aufwärts. Darf ich fragen was so die Laufleistung betragen soll ? Und wie groß ist ihre eigene bereits vorhandene Flotte ?

VK – Zwischen 60-100 Kilometer am Tag und so um die 20,000 Kilometer im Jahr. Unsere Flotte beträgt momentan 40 Autos.

GL – Wo ist denn Ihr Firmenstandort ?

VK – In Paris und in Berlin.

GL – Okay und was für Autos sollen es sein ?

VK – Was schlagen Sie denn vor ? Also welche Technologie ?

GL – Das kommt ganz auf Ihre Wünsche an, da richten wir uns ganz nach Ihnen.

VK – Was gibt es denn für Vor- und Nachteile der jeweiligen Technologien ?

GL – Also wir haben ganz klar einen finanziellen Anreiz im Vorteil von elektrischen Fahrzeugen, allein wegen den Versteuerungsstufen für die Fahrer. Zudem kommt mit der Gesetzesänderung ohnehin der Anreiz dazu auf elektrisch umzustellen. Trotzdem die staatliche Förderung weggefallen ist.

VK – Was bieten Sie denn für Servicepakete an ?

GL – Also bei uns ist alles auf einer Rechnung mittlerweile. Das heißt es gibt keine einzelne Rechnung mehr für Wartung, eine Rechnung für das Leasing etc. Sondern alles ist auf einer Rechnung inklusive und es gibt einen zentralen Ansprechpartner fürs operative Tagesgeschäft. Das streamlined Prozesse einfach weitaus besser und damit gehen wir sicher, dass die Kunden bestens betreut sind.

VK – Sozusagen ein Rundum-Sorglos-Paket.

GL – Ja genau. Damit einfach alles drumherum ein wenig vereinfacht wird. Das ist bei BEV's auch sowieso der Fall. Man muss halt immer bedenken, was kostet alles für die Fahrer und was kostet es für die Firma, da lohnt es sich einfach Vergleichsangebote einzuholen.

VK – Können Sie mir denn ein solches Vergleichsangebot schicken ?

GL – Ohne Handelsregistrauszug nein. Ich kann Ihnen aber ein Musterangebot schicken, damit sie einen Überblick darüber haben was wir so anbieten können. Da verweise ich sie zudem auch noch an den Herrn (*Name*) Imme im Außendienst, der wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen

VK – Das ist doch super, dann machen wir das auf jeden Fall.

GL – In Ordnung. Ich muss mich leider von Ihnen verabschieden, aber wir bleiben einfach dann im schriftlichen Kontakt.

VK – Klingt gut, vielen Dank ! Ihnen dann noch einen schönen Tag !

GL – Ebenso, dankesehr !

English transcript

Client company – Hello, I have been forwarded to you.

Leasing company – Yes, great, how can I help you?

CC – As I had already told your colleague, we are looking to increase our fleet with an additional 20 cars.

LC – Yes, you are right with me, as you have already heard from my colleague, we have different customer segments, from fleets up to 10 cars, then between 10 and 20 and with me it goes from 20 upwards. Can I ask what so the mileage should be? And how big is your own existing fleet?

CC – Between 60-100 kilometers a day and around 20,000 kilometers a year. Our fleet is 40 cars at the moment.

LC – Where is your company located?

CC – In Paris and in Berlin.

LC – Okay, and what kind of cars do you want?

CC – What do you suggest ? Which technology?

LC – That depends entirely on your wishes, we will be guided by you.

CC – What are the advantages and disadvantages of the respective technologies?

LC – Well, we clearly have a financial incentive in favor of electric vehicles, simply because of the taxation levels for drivers. In addition, with the change in the law, there is an incentive to switch to electric anyway. Despite the fact that the government subsidy has been removed.

CC – What service packages do you offer?

LC – Well, with us, everything is now on one invoice. That means there is no longer an invoice for maintenance, an invoice for leasing, etc., but everything is included on one invoice. Instead, everything is included on one invoice and there is a central contact person for day-to-day operations. This streamlines processes much better and ensures that customers are well looked after.

CC – An all-round carefree package, so to speak.

LC – Yes, exactly. So that everything around it is simplified a bit. That's the case with BEVs anyway. You always have to consider what everything costs for the drivers and what it costs for the company, so it's worthwhile to get comparative offers.

CC – Can you send me such a comparative offer?

LC – Without an extract from the commercial register, no. But I can send you a sample offer, so that you have an overview of what we can offer. I will also refer you to Mr. (*name*) in the field service, who will then get in touch with you.

CC – That's great, we'll definitely do that then.

LC – All right. I'm sorry to have to say goodbye to you, but we'll just stay in written contact then.

CC – Sounds good, thank you very much ! Have a nice day then!

LC – Likewise, thank you very much!

2.9. Arval (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d’investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen – Arval Deutschland, hallo.

Verwendetes Kundenunternehmen – Hallo. Ich rufe im Namen der (*Name der Firma*) an. Wir sind ein französisches Unternehmen, welches in naher Zukunft einen Standort in München aufbauen wird. Wir befassen uns deshalb gerade mit dem Thema Autoleasing in Deutschland. Wir sind noch weit genug, um formell ein Angebot erfragen könnten, aber wir würden uns trotzdem gerne schonmal einen Überblick über verschiedene Antriebsysteme, also Diesel, Benzin, hybrid, und elektrisch, die auf dem Leasingmarkt verfügbar sind verschaffen. Könnten Sie mir da vielleicht etwas zu erzählen ?

GL – Da kann ich nicht viel erzählen, für das technische sind wir nun mal nicht zuständig. Bei uns werden Antriebstechnologien erst ab gewissen Flottengrößen zum Thema. Wie viele Autos werden Sie denn brauchen ?

VK – Etwa 20 Fahrzeuge in der Kompakt- und Mittelklasse.

GL – Ja dann ist das kein Thema. Problematische wird es erst bei Flottengrößen von 2,000.

VK – Wie vergleichen sich denn zum Beispiel die Lieferzeiten der jeweiligen Technologien ?

GL – Das hängt nicht vom Antrieb ab, sondern vom Hersteller. Da gibt es sowohl bei den Verbrennern als auch bei den E-Autos Hersteller, die besonders langsam oder besonders schnell sind ?

VK – Und Sie bieten auch die volle Bandbreite an Antriebsystemen an ?

GL – Ja, wir sind ein herstellerunabhängiger Leasing-Anbieter, das heißt bei uns ist erstmal alles möglich.

VK – Ok, wie sieht es denn mit den E-Autos und Hybriden aus? Wir sind da ziemlich skeptisch, aber es scheint ja im Kommen zu sein. Macht das Sinn sich für solche Optionen zu entscheiden ?

GL – Man kann da schlecht eine pauschale Aussage treffen. Manchen Kunden ist Nachhaltigkeit besonders wichtig, dann machen E-Autos viel Sinn.

VK – Verstehe. Gibt es denn bei E-Autos und Hybriden besondere finanzielle Anreize ?

GL – Also da fällt gerade die staatliche Förderung für Gewerbekunden weg. Es gibt aber weiterhin steuerliche Vorteile. Außerdem gibt natürlich Anreize, die aus den geringeren Betriebs- und Wartungskosten entstehen. Insgesamt tut sich also bei den finanziellen Anreizen nicht viel, die gibt es nun mal, aber sie sind auch nicht so stark, dass wir nur noch Leasing für E-Autos anbieten.

VK – Bieten Sie denn die gleichen Servicepakete für E-Autos und Hybride an wie für Verbrenner ?

GL – Ja, da haben wir die gleichen Rundum-Pakete. Die sind bei E-Autos natürlich billiger aufgrund des geringeren Wartungsaufwands. Genauer kann ich jetzt aber nicht sagen, das hängt dann wirklich vom Modell ab.

VK – Ok, wie steht es denn um die Ladeinfrastruktur in Deutschland ? Haben Sie da auch Lösungen für ?

GL – Also die Ladeinfrastruktur befindet sich eindeutig noch im Aufbau. Nur mit öffentlichen Ladestationen zu arbeiten ist eigentlich nicht wirklich praktikabel. Die meisten Kunden unterstützen ihre Mitarbeiter in dem sie am Arbeitsplatz oder beim Mitarbeiter zuhause Ladestationen, zum Beispiel eine Wallbox, installieren.

VK – Und sowas bieten Sie auch an ?

GL – Nein, das müsste dann gesondert passieren.

VK – Ok. Wie würden Sie dann das Thema E-Mobilität im Leasingbereich als ganzes beurteilen? Ist das weiterhin im Kommen ?

GL – Das kann ich nicht sagen. Da gibt es viele Faktoren. Ich weiß auch nicht, ob der Wegfall der BAFA-Förderung da viel verändern wird. Insgesamt wagen aber viele Firmen den Umstieg.

VK – Alles klar, könnten Sie uns denn ein paar nicht verbindliche Musterangebote zukommen lassen, damit wir uns noch detaillierter mit dem Thema befassen können ?

GL – Sowas stellen wir nicht aus, die Angebote werden immer individuell erstellt. Bei Fahrzeugfragen würde ich vorschlagen, dass Sie sich erstmal an die Händler wenden.

VK – Was bräuchten Sie denn von uns um ein individuelles Angebot zu erstellen ?

GL – Naja so die Standardsachen: Adresse, Handelsregisterauszug, etc.

VK – Wir sind leider noch nicht in Deutschland firmiert. Lässt sich da trotzdem was machen ?

GL – Leider nicht.

VK – Ok, dann erstmal vielen Dank, wir melden uns dann nochmal in ein paar Monaten bei Ihnen.

GL – Gerne. Auf wiedersehen.

English transcript

Leasing company – Arval Germany, hello.

Client company – Hello. I'm calling on behalf of (*company's name*). We are a French company that will be setting up a location in Munich in the near future. We are currently dealing with the topic of car leasing in Germany. We are still too early to formally request an offer, but we would still like to get an overview of the different drive systems, i.e., diesel, petrol, hybrid, and electric, that are available in the leasing market. Could you tell me something about it?

LC – I can't tell you much about that; we're not responsible for the technical side. With us, propulsion technologies only become a topic from certain fleet sizes. How many cars will you need?

CC – About 20 vehicles in the compact and mid-size class.

LC – Then that's no problem. It only becomes problematic with fleet sizes of 2,000.

CC – How do delivery times compare for the respective technologies?

LC – That doesn't depend on the drive but on the manufacturer. There are both combustion engine and electric car manufacturers that are particularly slow or particularly fast.

CC – And do you offer the full range of drive systems?

LC – Yes, we are an independent leasing provider, so everything is initially possible with us.

CC – Ok, what about e-cars and hybrids? We are quite sceptical about them, but they seem to be on the rise. Does it make sense to choose such options?

LC – It's hard to make a blanket statement. For some customers, sustainability is particularly important, so e-cars make a lot of sense.

CC – I understand. Are there any special financial incentives for e-cars and hybrids?

LC – Well, the government subsidy for commercial customers has just been phased out. But there are still tax advantages. Plus, there are of course incentives that arise from the lower operating and maintenance costs. Overall, there isn't much change in the financial incentives, they exist, but they aren't so strong that we only offer leasing for e-cars.

CC – Do you offer the same service packages for e-cars and hybrids as for combustion engines?

LC – Yes, we have the same all-round packages. They are of course cheaper for e-cars due to the lower maintenance effort. I can't go into more detail right now, it really depends on the model.

CC – Ok, what about the charging infrastructure in Germany? Do you also have solutions for that?

LC – The charging infrastructure is clearly still under development. Relying solely on public charging stations is not really practical. Most customers support their employees by installing charging stations, for example a Wallbox, at the workplace or at the employee's home.

CC – And you also offer something like that?

LC – No, that would have to be done separately.

CC – Ok. How would you assess the topic of e-mobility in the leasing sector as a whole? Is it still on the rise?

LC – I can't say. There are many factors. I also don't know if the discontinuation of the BAFA subsidy will change much. Overall, however, many companies are taking the plunge.

CC – Alright, could you send us a few non-binding sample offers so that we can deal with the topic in more detail?

LC – We don't provide something like that, the offers are always individually created. For vehicle questions, I would suggest that you first turn to the dealers.

CC – What would you need from us to create an individual offer?

LC – Well, the standard things: address, excerpt from the commercial register, etc.

CC – Unfortunately, we are not yet registered in Germany. Can something still be done?

LC – Unfortunately not.

CC – Ok, thank you for now, we will contact you again in a few months.

LC – You're welcome. Goodbye.

2.10. Athlon (05/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°2

Gezieltes Leasingunternehmen – Athlon Germany.

Verwendetes Kundenunternehmen – Ja, hier ist *(Nachname Vorname)* von *(Name der Firma)*, ich hatte Ihnen eine E-Mail geschrieben.

GL – Hallo, ja danke für die Anfrage!

VK – Sehr gerne, und danke für die schnelle Rückmeldung. Sorry, dass ich vorhin nicht rangehen konnte. Sie hatten ja meine E-Mail bekommen. Ich wollte mich einfach mal bei Ihnen Informieren, denn dass ist jetzt das erste Mal, dass ich in so einem Rahmen mit Auto Leasing selber zu tun habe. Also uns interessieren zurzeit vor allem die Flotten und Modelle die Sie so anbieten, könnten Sie mir dazu etwas mehr erzählen?

GL – Also, kurz gefragt, brauchen sie Autos ganz schnell oder haben wir Zeit?

VK – Wir haben grundsätzlich Zeit.

GL – Ok, es gibt nämlich zwei Möglichkeiten. Es gibt das klassische full-service Leasing bei uns. Und die zweite Welt in der wir uns bewegen ist die Welt der Langzeitmieter und Abo-Modelle. Das bedeutet wir haben aktuell einen Fuhrpark von 1,800 Fahrzeugen. Wir haben neue BMWs, neue Mercedes bestellt. Die Autos könnten sie eigentlich schon nächste Woche haben. Jetzt ist halt der Punkt, möchten Sie im Bereich full-service Leasing bei uns unterwegs sein oder möchten Sie eher in die Welt der Abo-Modelle eintauchen, um einfach diese Flexibilität zu haben.

VK – Wir interessieren uns für das full-service Leasing.

GL – Alles klar. Also da ist wirklich alles machbar, was wollen Sie denn wissen?

VK – Naja, wie vergleichen sich denn zum Beispiel die verschiedenen Antriebstechnologien – also Diesel, Benzin, hybrid oder elektrisch – aus Sicht des Leasing-Kunden?

GL – Das kommt natürlich immer auf dein Einzelfall an, auf die genauen Bedürfnisse des Kunden. Aber wenn Sie jetzt sagen, dass sie erstmal für alles offen sind, dann würde ich auf jeden Fall E-Autos vorschlagen. Ich komme nun mal aus dem Vertrieb und hab schon seit Jahren mit dem Thema zu tun. Es geht ganz klar in Richtung E-Mobilität und die Vorteile werden immer eindeutiger. Dorthin sind wir bei Athlon auch als Unternehmen immer mehr ausgerichtet.

VK – Gibt es denn Unterschiede zwischen den Lagerbeständen oder Lieferzeiten für E-Autos und Hybriden gegenüber Verbrennern?

GL – Also erstmal kurz zu den Hybriden. Ich würde die nicht in der gleichen Kategorie sehen wie die E-Autos. Die meisten Leute die hybride Autos fahren, fahren später fast ausschließlich mit dem Verbrennermotor. Am Ende ist alles nur teurer. Bezüglich der Lagerbestände und Lieferzeiten gibt es keine Unterschiede zwischen den Technologien.

VK – Ok, und wie sieht das mit dem Laden aus?

GL – Zentraleuropa hat eine gute Abdeckung. Man sieht die Ladestationen nun mal nicht so sehr wie die Tankstellen. Man kommt auf Überlandfahrten gut hin und im alltäglichen Gebrauch laden die meisten Leute laden ja eh zuhause.

Ich muss leider gleich Schluss machen, denn ich bin gerade auf einer Dienstreise. Könnten Sie mir vielleicht noch ein paar mehr Details, sowie Ihre deutsche Adresse und einen Handelsregisterauszug zukommen lassen? Dann kann ich ihnen nächste Woche ein Angebot machen.

VK – Wie gesagt, unser deutscher Standort befindet sich noch sehr im Aufbau, von daher haben wir bisher weder eine Adresse noch eine deutsche Tochtergesellschaft. Könnten Sie mir vielleicht trotzdem ein paar Unterlagen mit weiteren technischen Dokumenten zukommen lassen?

GL – Ja klar. Wobei eigentlich, sitzen Sie gerade vor einem PC?

VK – Ja.

GL – Dann gehen Sie mal auf atholon.com/de. Unter „Unsere Lösungen“ finden Sie alle relevanten Informationen. Mehr könnte ich Ihnen jetzt auch nicht schicken.

VK – Ok. Und ein Angebot gibt es erst mit Handelsregisterauszug und co.?

GL – Ja, wir haben da einige Prüfungen, die wir erst durchführen müssen. Aber melden Sie sich doch gerne sobald es so weit ist, dann können wir auch nochmal ausführlicher reden.

VK – Alles klar, dann trotzdem vielen Dank.

GL – Ich danke Ihnen.

English transcript

Leasing company – Athlon Germany.

Client company – Yes, this is (*name*) from (*company's name*), I had sent you an email.

LC – Hello, yes thank you for the inquiry!

CC – You're welcome and thank you for the quick response. Sorry I couldn't answer earlier. You received my email. I just wanted to get some information from you, as this is my first time dealing with car leasing in such a capacity. We are currently interested in the fleets and models you offer, could you tell me more about them?

LC – So, in short, do you need cars very quickly, or do we have time?

CC – We have time in general.

LC – Ok, there are two options. We offer classic full-service leasing. And the second area we operate in is the world of long-term renters and subscription models. This means we currently have a fleet of 1,800 vehicles. We have new BMWs, new Mercedes ordered. You could actually get the cars next week. The question is, do you want to be with us in the full-service leasing area, or would you rather dive into the subscription model world for flexibility?

CC – We are interested in full-service leasing.

LC – All right. Anything is possible there; what would you like to know?

CC – Well, how do the different drive technologies – diesel, petrol, hybrid, or electric – compare from the leasing customer's point of view?

LC – It always depends on the individual case and the customer's specific needs. But if you're open to all options, I would definitely suggest electric cars. I've been in sales for years, and the trend is clearly moving towards e-mobility, and the advantages are becoming more evident. That's also where we, as Athlon, are increasingly aligning ourselves.

CC – Are there differences in inventory or delivery times for electric and hybrid cars compared to combustion engines?

LC – First, about the hybrids. I wouldn't see them in the same category as electric cars. Most people who drive hybrid cars almost always use the combustion engine. In the end, it's just more expensive. Regarding inventory and delivery times, there are no differences between the technologies.

CC – Ok, and what about charging?

LC – Central Europe has good coverage. You don't see charging stations as much as petrol stations. But you can get by on cross-country drives, and most people charge at home in daily use anyway.

I have to end our conversation soon, as I'm currently on a business trip. Could you perhaps provide me with a few more details, as well as your German address and a commercial register extract? Then I can make you an offer next week.

CC – As I mentioned, our German location is still very much in the development phase, so we neither have an address nor a German subsidiary. Could you possibly send me some documents with additional technical details anyway?

LC – Yes, of course. Actually, are you in front of a PC right now?

CC – Yes.

LC – Then please go to atholon.com/de. Under "Our Solutions", you will find all relevant information. I wouldn't be able to send you more than that anyways.

CC – Ok. And an offer only comes with a commercial register extract and such?

LC – Yes, we have several checks we need to perform first. But feel free to contact us once you're ready, and we can discuss in more detail.

CC – All right, thank you anyway.

LC – Thank you.

2.11. Athlon (11/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3

Verwendetes Kundenunternehmen – Einen schönen guten Tag, vielen Dank dass sie mich angerufen haben !

Gezieltes Leasingunternehmen – Sehr gerne. Wie kann ich Ihnen denn weiterhelfen ?

VK – Wir sind daran interessiert unsere Fahrzeugflotte zu erweitern und möchten uns zudem über die Vor- und Nachteile der jeweilig verfügbaren Technologien informieren.

GL – Alles klar. Wie groß ist denn Ihre bisherige Fahrzeugflotte ?

VK – Wir haben derzeit knapp 40 Fahrzeuge in unserer Flotte. Das schwankt aber, da viele unserer Fahrzeuge immer wieder ausfallen und die Wartung ist viel zu aufwändig auf Dauer.

GL – Ja klar, das kann ich verstehen. Also wir bedienen Kunden erst ab Eigenbestand von 25 Fahrzeugen, das ist ja bei Ihnen der Fall. Darf ich nach dem Namen Ihrer Firma fragen ?

VK – Ich bin unabhängiger Broker und repräsentiere nur meinen Kunden, dieser zieht es aber momentan vor noch anonym zu bleiben und unabhängige Angebote einzuholen um sich erstmal einen Überblick zu verschaffen. Daher kann ich Ihnen zur Firma vorerst nichts genaues mitteilen.

GL – Okay in Ordnung. Das bedeutet aber, dass ich Ihnen kein unverbindliches Angebot machen kann.

VK – Das ist schon okay, uns geht es auch darum einen Überblick zu bekommen. Aber vielleicht können Sie mir trotzdem ein paar Fragen beantworten ?

GL – Schießen Sie los !

VK – Was schlagen Sie denn für eine Technologie vor zu nutzen ?

GL – Jetzt in welchem Sinne genau ?

VK – Also BEV's, PHEV's, Diesel oder Benziner ?

GL – Ganz klar schlage ich Vollelektronische Fahrzeuge vor. Also BEV's. Das ist jetzt nicht nur die Meinung von Athlon, sondern das ist jetzt Wessolly ganz klar. Ich komme aus dem Autovertrieb und bin schon seit Jahren an dem Thema dran. Wo wir anfangs noch ein wenig skeptisch waren, hat sich das mittlerweile komplett gewandelt. Elektro ist die Zukunft. Das muss man einfach ganz klar festhalten. Da kann mir keiner kommen und sagen das ist nicht so, das ist mir schnurzpieegal, die Vorteile von Elektro überwiegen einfach. E-Mobilität ist nur eine Umstellung. Und diese Umstellung findet momentan statt. Vielleicht nicht so schnell wie anfangs erhofft oder so schnell wie in anderen Ländern, aber es geht doch recht zügig. Dass die Regierung jetzt auch das Gesetz beschlossen hat vollkommen auf Elektro umzusteigen und Verbrenner komplett zu verbieten finde ich gut.

VK – Was ist dann mit den Hybriden ?

GL – Ach das ist ne ganz nette Sache am Anfang gewesen, ist aber keine Langzeitlösung. Wenn man nen Hybridmotor kauft dann fahren die Leute nie elektrisch sondern laden sie nur beim fahren. Also gibt das ne riesige Tankrechnung und letztlich ist man insgesamt einfach teurer. Der einzige Anreiz daran liegt halt an der Versteuerung nur der Hälfte. Aber wie gesagt, keine Langzeitlösung. Ich denke das Thema hat sich eh bald erledigt.

VK – Und was ist mit Verbrennern ? Unsere Geschäftsleitung hat einige Bedenken hinsichtlich umweltfreundlicher Optionen. Was denken Sie?

GL – Was für Bedenken denn ?

VK – Sagen Sie es mir, zum Beispiel, dass der Strom zum laden von Elektrofahrzeugen ja auch irgendwoher kommen muss.

GL – Ja das ist ein Thema das ist letztendlich noch nicht geklärt. Das liegt aber nicht an uns, da können wir auch erstmal nichts machen. Dafür ist die Politik zuständig. Aber Verbrenner sind nicht die Zukunft. Das ist jetzt auch wieder nicht nur Meinung Wessolly, sondern Athlon vertritt einen gleichen Standpunkt. Das mag jetzt erstmal so klingen als will ich nur die Ansicht meiner Firma vertreten, aber ich besitze seit einiger Zeit auch ein Elektroauto und muss sagen, es ist einfach geil. Als Autonarr ist der Fahrspaß ganz weit vorne mit dabei. Und davon mal ganz abgesehen, dass man steuerliche Ersparnis hat. Also es kann mir keiner erzählen dass man mit E-Autos keine Freude am fahren hat. Eigentlich genau das Gegenteil. Die Energie zu Leistungsumsetzung ist halt sofort da. Keine Latenz. Und das ist Wahnsinn.

VK – Aber wie sieht das mit dem Laden generell den aus, was gibt es da zu beachten ? Wie geht Athlon mit dem Thema um ?

GL – Auf was genau jetzt bezogen ?

VK – Bekommen die Kunden bzw die Endnutzer Hilfestellung beim Einrichten von Ladeinfrastruktur ? Wie sieht generell die Ladeinfrastruktur aus ?

GL – Also Zentraleuropa ist komplett abgedeckt. Die Ladestellen sind halt einfach nicht so sichtbar wie beispielsweise dicke Tankstellen. Aber das Netz ist sehr gut ausgebaut, man sollte also in Zentraleuropa easy an alle Orte kommen die man so für den Vertrieb braucht. Wo ist denn Ihr Firmensitz ?

VK – In Berlin und Paris.

GL – Ja sehen Sie. Da haben sie schonmal zwei richtig gut vernetzte Städte. Zwischen Frankreich und Deutschland zu pendeln ist mit BEV's mittlerweile kein Problem mehr. Aber um auf Ihre vorherige Frage zurückzukommen, die Kunden bekommen ziemlich gute Unterstützung. Die Mitarbeiter laden meist daheim, aber wir arbeiten beispielsweise auch eng mit Ionigy aus München zusammen. Diese Ladesäulen von Ionigy sind wirklich überall zu finden und auch in jedes unserer Fahrzeuge mit Standort eingespeichert. Man muss sich nur die nächstgelegene Ladesäule aussuchen und fertig. So bekommen sie die maximale Reichweite ohnehin ganz schnell geregelt.

VK – Und was machen Sie mit der Wartung ?

GL – Also da haben wir ein All-inclusive Servicepaket, das kostet 280 Euro im Monat und da ist wirklich alles mit inbegriffen. Inspektion, Wartung, Reparatur, Reifen etc. Also wirklich alles. Aber was ich Ihnen empfehlen kann wenn Sie sich ohnehin am Anfang befinden die Fahrzeugflotte zu erweitern, wir haben so ein tolles Angebot wo sie ein BEV von uns geliefert bekommen, um das mal in der Firma hinzustellen. Das Fahrzeug kann dann jeder mal benutzen, und man probiert das so sechs Monate lang mal aus. Das heisst mal bekommt es der Eine übers Wochenende, mal der andere zwei drei Tage. So bekommt man die Mitarbeiter am besten davon überzeugt und man holt sich nicht direkt eine ganze Flotte ran und am Ende stehen die Karren alle ungenutzt nur rum. Wir haben damit bei Athlon jetzt die besten Erfahrungen damit gemacht, quasi als Kurzzeittest, das geht bei uns als Leasingmodell für sechs Monate. Ich schicke Ihnen am besten mal einen Link dazu, auf unserer Webseite können Sie sich dann auch aussuchen welches Modell und mit was für Extras. Das können Sie sich dann auch auf unserer Webseite ein unverbindliches Angebot einholen. So, moment, Link geht gerade raus. Wir arbeiten auch mit Shell zusammen, die haben so eine recharge-App, damit ist auch das Laden kein Problem, genauso wie mit den Ionigy Ladesäulen.

VK – Vielen Dank ! Wie lang sind denn die Lieferzeiten für dieses Testmodell ?

GL – Das geht sehr schnell. Meist sind die Autos nach zwei Tagen bei Ihnen. Maximal 3-4 Tage Lieferzeit also innerhalb einer Woche haben sie das Fahrzeug bei sich vor der Tür stehen, das ist ganz entspannt.

VK – Super, danke sehr !

GL – Mehr kann ich Ihnen erstmal nicht erzählen, ich muss jetzt zu einem Kundentermin.

VK – Können Sie mir denn noch etwas schriftlich zukommen lassen ?

GL – Das werde ich intern noch abklären was ich Ihnen da schicken kann und melde mich dann bei Ihnen per Email. Also alles Gute erstmal und auf Wiederhören !

VK – Vielen Dank und auf Wiederhören.

English transcript

Client company – A good day to you Sir, thank you very much for calling me !

Leasing company – With pleasure. How can I help you ?

CC – We are interested in expanding our fleet of vehicles and would also like to find out about the advantages and disadvantages of the technologies available in each case.

LC – All right. How large is your current fleet ?

CC – We currently have just under 40 vehicles in our fleet. That fluctuates, however, because many of our vehicles break down again and again, and maintenance is far too costly in the long run.

LC – Yes, of course, I can understand that. So we only serve customers from our own fleet of 25 vehicles, which is the case with you. May I ask for the name of your company ?

CC – I am an independent broker and represent only my customer, but he prefers to remain anonymous at the moment and to obtain independent offers in order to get an overview first. So I can't tell you anything specific about the company for now.

LC – Okay all right. But that means I can't give you a non-binding offer.

CC – That's okay, we also want to get an overview. But maybe you can answer a few questions anyway ?

LC – Go ahead !

CC – What kind of technology do you propose to use ?

LC – Now in what sense exactly ?

CC – So BEV's, PHEV's, diesel or gasoline ?

LC – Clearly I propose fully electric vehicles. So BEV's. This is not only the opinion of Athlon, but mine as well. I come from a car sales background and have been involved with this topic for years. Whereas we were a little sceptical in the beginning, it's completely changed now. Electricity is the future. You simply have to state that quite clearly. No one can come to me and say that's not the case, that I don't give a damn, the advantages of electric simply outweigh the disadvantages. E-mobility is just a changeover. And this change is taking place at the moment. Perhaps not as quickly as initially hoped or as quickly as in other countries, but it is happening quite rapidly. I think it's good that the government has now passed the law to switch completely to electric vehicles and to ban internal combustion engines completely.

CC – What about the hybrids then ?

LC – Oh, that was a nice thing at the beginning, but it is not a long-term solution. If you buy a hybrid engine then people never drive electric but only charge them while driving. So there is a huge fuel bill and ultimately you are simply more expensive. The only incentive is the taxation of only half of it. But as I said, not a long-term solution. I think the topic has settled anyway.

CC – And what about combustion engines ? Our management has some concerns about environmentally friendly options. What do you think ?

LC - What kind of concerns ?

CC – Tell me, for example, that the electricity to charge electric vehicles has to come from somewhere.

LC – Yes, that is an issue that has not yet been clarified. But that's not our fault; there's nothing we can do about it for now. Politics is responsible for this. But combustion engines are not the future. This is not just my opinion, but Athlon takes the same point of view. At first it may sound like I'm just representing my company's opinion, but I've also owned an electric car for some time and I have to say, it's just awesome. As a car enthusiast, driving fun is at the forefront. And not to mention the fact that you have tax savings. So no one can tell me that you can't enjoy driving an electric car. It's actually exactly the opposite. The energy to implement performance is there immediately. No latency. And that's crazy.

CC – But what does the store look like in general, what should you take into account? How does Athlon deal with the topic?

LC – Referring to what exactly?

CC – Do customers or end users receive assistance in setting up charging infrastructure? What does the charging infrastructure generally look like?

LC – So Central Europe is completely covered. The charging points are simply not as visible as, for example, big gas stations. But the network is very well developed, so it should be easy to get to all the places in Central Europe that you need for sales. Where is your company headquarters?

CC – In Berlin and Paris.

LC – Yes you see. You have two really well-connected cities. Commuting between France and Germany is no longer a problem with BEVs. But going back to your previous question, customers are getting pretty good support. The employees usually charge at home, but we also work closely with Ionigy from Munich, for example. These charging stations from Ionigy can be found everywhere and are also stored in each of our vehicles with their location. You just have to choose the nearest charging station and you're done. This way you can adjust the maximum range very quickly anyway.

CC – And what do you do with maintenance?

LC – So we have an all-inclusive service package that costs €280 a month and everything is included. Inspection, maintenance, repairs, tires etc. So really everything. But what I can recommend to you if you are at the beginning of expanding your vehicle fleet is that we have a great offer where you can get a BEV delivered from us so that you can display it in the company. Anyone can then use the vehicle and try it out for six months. That means sometimes one person gets it over the weekend, sometimes the other gets it for two or three days. This is the best way to convince the employees of it and not to bring in a whole fleet and end up with all the cars just sitting there unused. We've had the best experience with it at Athlon, as a short-term test, so to speak, which works for us as a leasing model for six months. The best thing I can do is send you a link to it; on our website you can then choose which model and with what extras. You can then get a non-binding offer on our website. So, wait a minute, link is just going out. We also work with Shell, they have a recharge app, so charging is no problem, just like with the Ionigy charging stations.

CC – Thank you very much! How long are the delivery times for this test model?

LC – It happens very quickly. The cars are usually with you after two days. A maximum of 3-4 days delivery time, so within a week you will have the vehicle at your door, which is very relaxed.

CC – Great, thank you very much!

LC – I can't tell you more for now, I have to go to a customer meeting now.

CC – Can you send me something else in writing?

LC – I will clarify internally what I can send you and then get back to you via email. So all the best and goodbye!

CC – Thank you and goodbye.

2.12. Athlon - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2

Tous les appels prévus avec les commerciaux d'Athlon n'ont pas pu se tenir en Allemagne, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaires en ligne, e-mails et appels).

2.13. Leasys (11/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1

Gezieltes Leasingunternehmen – Leasys, hallo.

Verwendetes Kundenunternehmen – Hallo. Ich rufe an im Namen der (*Name der Firma*). Wir sind ein französisches Unternehmen. In den kommenden Monaten werden wir einen Standort in München aufbauen und befassen uns deshalb gerade mit dem Thema Autoleasing in Deutschland. Wir sind jetzt noch nicht an dem Punkt, wo wir formell ein Angebot erfragen würden, aber wir würden uns zum jetzigen Zeitpunkt gerne einen Überblick über die verschiedenen Antriebsysteme, also Diesel, Benzin, hybrid, und elektrisch, die auf dem Leasingmarkt verfügbar sind verschaffen. Könnten Sie mir da vielleicht etwas zu erzählen ?

GL – Hmm, ja also, grundsätzlich ist es so, dass wir ein Mehrmarken-Leasinganbieter sind. Wir sind ja ein Joint Venture von Stellantis und Credit Agricole, also bieten die Modelle an, die vom Stellantis Konzern produziert werden. Da sind all die von Ihnen genannten Antriebsysteme vertreten.

VK – Ok, können sie etwas zu jeweiligen Vor- und Nachteilen der verschiedenen Antriebsysteme sagen? Gibt es da in Deutschland bestimmte Faktoren auf die man achten sollte? Uns interessiert insbesondere das Thema E-Mobilität, denn, sie wissen ja, Umweltfreundlichkeit ist gerade überall Thema.

GL – Ja klar, die E-Autos sind im Kommen. Es ist eigentlich ganz einfach: pro Kilometer gerechnet sind E-Autos einfach deutlich billiger. Ich muss da ein bisschen aufpassen, weil, obwohl ich selber keinen Führerschein habe bin ich ein riesiger Fan von der E-Mobilität [lacht].

VK – Das ist ja witzig, Sie verkaufen also Auto-Leasing-Verträge und fahren selber gar nicht ?

GL – Genau. Wo ich lebe, in [Name einer Stadt], mache ich alles zu fuß oder mit dem Fahrrad.

VK – Verstehe. Wie schaut es denn mit den Lagebeständen und Lieferzeiten bei E-Autos aus? Gibt es da Unterschiede zu den anderen Antriebstechnologien ?

GL – Zu 100% weiß ich das nicht, ich denke das hängt stärker von Marke und Modell ab als von der Antriebstechnologie.

VK – Ok, und bezüglich finanzieller Anreize, ändert sich denn das Bild irgendwie mit dem Wegfall der BAFA-Prämien für Gewerbetunden ?

GL – Also aus finanzieller Sicht wird es natürlich teurer...

VK – Aber orientieren sich deshalb viele deutsche Unternehmen um ?

GL – Nein, da merken wir keinen großen Unterschied. Also natürlich gibt es die normalen Vorbehalte beim Thema E-Mobilität, aber die gab es davor auch schon. Im Angebot und in den Bestellungen schlägt sich das nicht wieder. Der Trend ist nun mal ziemlich klar in Richtung E-Mobilität.

VK – Sie haben gerade Vorbehalte angesprochen. Was sind die denn so ?

GL – Naja, ich sag mal der Deutsche ist halt der Deutsche. Das große Fragezeichen ist immer die Reichweite. Es ist nun mal so, die E-Autos sind nicht für Überlandfahrten im Gewerbebereich geeignet. Reichweiten von 200 bis 250 km genügen bei der, zum jetzigen Stand löchrigen, Ladeinfrastruktur einfach nicht. Ganz anders sieht es in Stadtbezirken aus. Da lohnt es sich sowohl aus finanzieller Sicht für das Unternehmen wie auch aus der Endnutzerperspektive.

VK – Ok, bildet sich das so auch in den Flotten von Unternehmen ab, die sowohl Bedarf für die Stadt wie auch für das Land haben? Also sind Kombi-Lösungen möglich oder gar üblich ?

GL – Ja, es gibt bei manchen Unternehmen einen solchen Mix. Das kann man alles machen. Viele Unternehmen, ich sag mal insbesondere desto größer und älter sie sind, machen halt auch so Mogelpackungen. Das heißt die nehmen dann einen Hybrid aber eigentlich fährt die meiste Zeit der Verbrenner. Damit ist ja auch keinem geholfen. Aber gut, wie gesagt, der Deutsche ist nun mal der Deutsche.

VK – Wie meinen Sie das ?

GL – Also da spreche ich dann aber wirklich von meiner eigenen Meinung, nur weil ich halt auch politisch interessiert bin, aber so richtig passiert die Transformation nicht in Deutschland. Viele Auto-Hersteller trauen sich nicht den Schritt vollumfänglich zu gehen. Dabei ist es doch klar, dass es nach 2035 keine neuen Verbrenner mehr geben wird. Und da braucht man mir nicht mit Wasserstoff oder E-Fuels kommen, das wird nichts. Ich hatte ja die Hoffnung, dass die neue Bundesregierung das Thema richtig angeht, aber da kam leider nicht wirklich was.

VK – Ja, verstehe. Also wir interessieren uns auf jeden Fall für ganz elektrische Autos, deshalb wollte ich auch nochmal nach den Servicepaketen fragen, wie vergleichen die sich mit denen bei Verbrennern oder Hybrid-Autos ?

GL – Die E-Autos haben einen erheblich geringeren Service-Aufwand. Ich habe einen Freund der in einer Kfz-Werkstatt, der meinte das dauert bei E-Autos oft nur 30 Minuten. Das spiegelt sich dann natürlich auch im Preis des Servicepakets wieder.

VK – Ok, und Sie bieten da auch das gleiche Level an Service-Leistungen an wie bei Verbrennern.

GL – Ja klar, also halt auf E-Autos angepasst. Man würde ja beim E-Auto kein Motoröl nachfüllen.

VK – Ja natürlich. Sie hatten vorhin schon die Ladeinfrastruktur angesprochen. Bieten Sie da auch Lösungen an? Also vermitteln Sie die beispielsweise die Installation von Ladegeräten am Arbeitsplatz oder Zuhause bei den Mitarbeitern.

GL – Nicht das ich wüsste, wir sind da kein Konzeptanbieter. Wie gesagt, in den Städten ist die Infrastruktur schon ziemlich gut, aber auf dem Land ist das ganze ausbaufähig. Dieser Ausbau passiert aber fortlaufend, also das wird in den nächsten Jahren deutlich besser werden.

VK – Ok, ich glaube das reicht mir erstmal. Verstehe ich sie also richtig, dass in Deutschland E-Autos eine durchaus praktikable Lösung für Firmenflotten sind ?

GL – Ja, absolut. Sie sind schon jetzt in dem Bereich weit verbreitet und auch weiterhin im Kommen.

VK – Ok, wäre es möglich von Ihnen ein unverbindliches Musterangebot zu kriegen, um ein besseres Verständnis für die finanziellen und administrativen Faktoren zu kriegen? Wir haben nun mal noch keine Firmierung hier in Deutschland.

GL – Hmm, das ist eigentlich nicht möglich. Unsere Website informiert da aber eigentlich ganz gut. Ich würde vorschlagen, dass Sie sich nochmal schriftlich melden, wenn es so weit ist.

VK – Ok, soll ich einfach die E-Mail-Adresse verwenden die man auf Ihrer Website findet?

GL – Ja genau, *[buchstabiert die E-Mail-Adresse]*.

VK – Alles klar, dann vielen Dank für das Gespräch und die vielen Infos.

GL – Gerne, ich hoffe, dass ich Ihnen behilflich sein konnte.

English transcript

Leasing company – Leasys, hello.

Client company – Hello. I'm calling on behalf of (*company name*). We are a French company and in the coming months, we will be setting up a location in Munich, and are currently looking into car leasing in Germany. We are not yet at the point where we would formally request an offer, but at this stage, we'd like an overview of the different drive systems, namely diesel, gasoline, hybrid, and electric, available in the leasing market. Could you provide some information on that?

LC – Well, in general, we are a multi-brand leasing provider. We are a joint venture between Stellantis and Credit Agricole, so we offer models produced by the Stellantis group. All the drive systems you mentioned are represented.

CC – Ok, can you discuss the advantages and disadvantages of the various drive systems? Are there specific factors to consider in Germany? We are particularly interested in e-mobility because, as you know, environmental friendliness is a hot topic everywhere.

LC – Yes, of course, e-cars are on the rise. Put simply, on a per-kilometre basis, e-cars are much cheaper. I have to be careful here because, even though I don't have a driving licence myself, I'm a huge fan of e-mobility [laughs].

CC – That's funny. So you sell car leasing contracts but don't drive yourself?

LC – Exactly. Where I live, in [name of a city], I do everything on foot or by bicycle.

CC – I see. How about the availability and delivery times for e-cars? Are they different from other drive technologies?

LC – I can't say 100%, I think it depends more on the brand and model than the drive technology.

CC – Ok, regarding financial incentives, does the situation change with the discontinuation of BAFA premiums for commercial customers?

LC – From a financial perspective, it will obviously become more expensive...

CC – But are many German companies reorienting themselves because of this?

LC – No, we don't notice a big difference. There are the usual reservations about e-mobility, but they were there before as well. It's not reflected in the offerings and orders. The trend is clearly towards e-mobility.

CC – You mentioned reservations. What are they?

LC – Well, let's say the German is just German. The big question mark is always the range. E-cars are not suitable for long-distance business trips. A range of 200 to 250 km is simply not enough given the current patchy charging infrastructure. It's different in urban areas, where it makes sense both from a financial perspective for the company and for the end user.

CC – Ok, is this reflected in company fleets that have needs in both urban and rural areas? So are combined solutions possible or even common?

LC – Yes, some companies have such a mix. Many companies, especially the bigger and older they are, also use tricks. They opt for a hybrid, but most of the time, the combustion engine is running. This doesn't really help anyone. But as I said, the German is just German.

CC – What do you mean by that?

LC – This is really just my personal opinion, being politically interested, but the transformation isn't really happening in Germany. Many car manufacturers are hesitant to make the full transition. It's clear that after 2035 there won't be any new combustion engines. And I don't want to hear about hydrogen or e-fuels, that's not happening. I had hoped the new federal government would tackle the issue, but unfortunately, not much came of it.

CC – I see. We are definitely interested in all-electric cars, so I wanted to ask about service packages. How do they compare with those for combustion or hybrid cars?

LC – E-cars require much less service. I have a friend who works in a car workshop, and he said it often only takes 30 minutes for e-cars. This is reflected in the service package's price.

CC – Ok, and you offer the same level of service as for combustion engines?

LC – Yes, but tailored for e-cars. For example, you wouldn't refill engine oil in an e-car.

CC – Of course. You mentioned the charging infrastructure earlier. Do you offer solutions there? For instance, do you facilitate the installation of chargers at workplaces or employees' homes?

LC – Not to my knowledge, we're not a concept provider. As I said, the infrastructure in cities is pretty good, but in rural areas, there's room for improvement. However, this is being expanded continuously, so it will improve significantly in the coming years.

CC – Ok, I think that's enough for now. So, do I understand correctly that in Germany, e-cars are a viable solution for company fleets?

LC – Yes, absolutely. They are already widespread in this area and continue to be on the rise.

CC – Ok, would it be possible to receive a non-binding sample quote from you, to get a better understanding of the financial and administrative factors? We currently don't have a company set up here in Germany.

LC – Hmm, that's actually not possible. However, our website provides good information on that. I would suggest that you contact us in writing once you're ready.

CC – Ok, should I just use the email address that's on your website?

LC – Yes, exactly, [spells out email address].

CC – Alright, thank you for the conversation and all the information.

LC – You're welcome, I hope I could help.

2.14. Leasys (12/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen – Guten Tag, wie kann ich Ihnen weiterhelfen ?

Verwendetes Kundenunternehmen – Guten Tag Frau (*Name*) ! Ich habe Sie angerufen weil wir unsere Fahrzeugflotte erweitern wollen und uns auch entsprechend informieren möchten. Was schlagen Sie denn für eine Technologie für unsere Flotte vor ?

GL – Es kommt ganz darauf an was sie wünschen und wie groß Ihre Flotte denn sein soll.

VK – Also bei der Technologie da vertrauen wir auf Ihren Rat. Unsere Flotte hat momentan einen Bestand von 40 Fahrzeugen und wir wollen um insgesamt 40 weitere aufstocken, 20 in Deutschland und 20 in Frankreich.

GL – Also wie sie bestimmt gemerkt haben, ist unser Standbein in Deutschland noch nicht sehr groß, das ist erst im kommen. Was bedeutet dass Sie bei uns auf dem französischen Markt weitaus mehr Erfolg haben werden. Zudem beschäftigen wir uns mehr mit der finanziellen Seite, also alle Aspekte der Leasingmodelle die Leasys anbietet. Was die unterschiedlichen Technologien angeht, nun ja, da setzen wir mittlerweile immer deutlicher auf Elektrik. Ich kann ihnen aber in der Hinsicht nur grob weiterhelfen, da wir uns wie gesagt mehr auf die Finanzen konzentrieren.

VK – Ja also um die Finanzen geht es uns momentan gar nicht so sehr. Wir versuchen eher herauszufinden was so die Vor- und Nachteile der jeweiligen Technologien sind. Zu was würden Sie denn raten ?

GL – Ganz klar BEV's. Mit dem Terminus kennen Sie sich aus ?

VK – Ja das ist mir ein Begriff.

GL – Okay super. Also BEV's sind absoluter Vorreiter bei uns mittlerweile. Ich selbst fahre nun auch nen Elektrik und muss sagen ich bin mehr als zufrieden.

VK – Wo liegen denn so die Vor und Nachteile bei BEV's ?

GL – Ganz klare Vorteile – weniger Wartungskosten. Und halt null CO2 Emissionen. Aber das versteht sich ja von selbst. Was kann man noch für Vorteile sagen...naja also die Unterstützung ist zwar jetzt weggefallen aber es gibt immer noch die Steuer die einfach niedriger ist. Das schlägt sich auf Dauer halt echt auf den Geldbeutel nieder. Als Nachteil muss man aber auch ganz klar die hohen Anschaffungskosten nennen. Das schreckt viele ab. Aber da muss man auch die Amortisationsrate bedenken, das hat sich nach nicht allzulanger Zeit auch wieder rentiert. Das ist aber mehr ein Problem im Bereich der Individualkunden. Bei Firmen, bzw wie bei Ihnen, beim Flottenmanagement bieten wir Pakete an die dann nur unwesentlich teurer sind als bei normalen Verbrennern beispielsweise. Das Ganze macht auch Sinn, da immer mehr Unternehmen, sogar mittlere und Kleinunternehmer auf eine komplett grüne Flotte umsteigen. Ist halt ein Public-Image-Wandel der sich gerade vollzieht.

VK – Und was sind das für Pakete die Sie so anbieten ?

GL – Das schneiden wir individuell auf die Kundenwünsche zu. Da werde ich Sie aber an die Kollegen aus der Finanzabteilung verweisen, ich bin eher für das Marketing zuständig. Geben Sie mir doch mal Ihre Emailadresse, dann werden meine Kollegen im Verlauf der Woche auf Sie zukommen.

VK – Selbstverständlich. Die emailadresse lautet : (*Email Adresse*)

GL – Wunderbar. Dann geht da heute noch eine Mail an Sie raus.

VK – In den Paketen, ist da Service und Wartung etc. alles mit inbegriffen ?

GL – Ja das ist alles mit dabei. Aber wie gesagt, die Details besprechen Sie dann am besten mit den Kollegen. ich kann Ihnen kein Angebot machen.

VK – In Ordnung. Dennoch vielen Dank Ihnen ! Auf Wiederhören !

GL – Auf Wiederhören!

English transcript

Leasing company – Hello, how can I help you?

Client company – Hello Ms. (*name*). I called you because we want to expand our vehicle fleet and would like to find out more about it. What kind of technology do you propose for our fleet?

LC – It all depends on what you want and how big your fleet should be.

CC – So when it comes to technology, we trust your advice. Our fleet currently has 40 vehicles, and we want to increase it by a total of 40 more, 20 in Germany and 20 in France.

LC – Well, as you've probably noticed, our foothold in Germany isn't very big yet, that's just coming. Which means that you will have much more success with us on the French market. We are also more concerned with the financial side, i.e. all aspects of the leasing models that Leasys offers. As far as the different technologies are concerned, well, we are now relying more and more on electrics. But I can only help you roughly in this regard, since, as I said, we concentrate more on finances.

CC – Yes, we're not really concerned with finances at the moment. We try to find out what the advantages and disadvantages of the respective technologies are. What would you advise?

LC – Definitely BEV's. Are you familiar with the term?

CC – Yes, I know that.

LC – Okay, great. So BEVs are now absolute pioneers for us. I now drive an electric one myself and I have to say I am more than satisfied.

CC – What are the advantages and disadvantages of BEVs?

LC – Clear advantages – lower maintenance costs. And zero CO2 emissions. But that goes without saying. What other advantages can you say... Well, the support has now disappeared but there is still the tax, which is simply lower. This really has an impact on your wallet in the long run. However, the high acquisition costs must also clearly be mentioned as a disadvantage. That scares many people away. But you also have to consider the amortisation rate, which will pay for itself after a short period of time. But this is more of a problem in the area of individual customers. For companies, or like you, for fleet management, we offer packages that are only slightly more expensive than normal combustion engines, for example. The whole thing also makes sense, as more and more companies, even medium and small businesses, are switching to a completely green fleet. It's just a public image change that is currently taking place.

CC – And what kind of packages do you offer?

LC – We tailor this individually to the customer’s wishes. But I will refer you to my colleagues in the finance department; I am more responsible for marketing. Please give me your email address and my colleagues will contact you during the week.

CC – Of course. The email address is: (*email address*).

LC – Wonderful. Then an email will be sent to you today.

CC – Does the package include service and maintenance etc.?

LC – Yes, that’s all included. But as I said, it's best to discuss the details with your colleagues. I can't make you an offer.

CC – Alright. Nevertheless, thank you very much! Goodbye !

LC – Goodbye!

2.15. Leasys (15/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d’investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen (GL - 1)– Hallo, vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit genommen haben und kurzfristig zugestimmt haben. Herr (*Name*) und ich haben bereits über Ihre Anfrage gesprochen, aber Sie haben bisher keinen Kontakt zu ihm gehabt. Möchten Sie sich kurz vorstellen, bevor wir Ihnen die verschiedenen Fahrzeugtypen vorstellen?

Gezieltes Leasingunternehmen (GL - 2) – Hallo, mein Name ist (*Name*), und ich bin einer der Verkaufsberater für die Marke Peugeot im Autohaus Markötter.

Verwendetes Kundenunternehmen (VK) – Hallo, es freut mich, Sie kennenzulernen, und vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit für dieses Gespräch genommen haben. Der Hintergrund meiner Anfrage ist, dass wir in Kürze ein Startup in der Internetwerbebranche gründen werden und unseren Mitarbeitern Firmenwagen zur Verfügung stellen möchten, um ihre Reisen zu potenziellen Kunden zu erleichtern. Wir sind auf der Suche nach 22-27 Fahrzeugen für unser Gründungs- und Betriebsteam, die auf einen Vertrag von 36 Monaten basieren. Intern planen wir mit einer jährlichen Gesamtfahrleistung von etwa 15.000 km pro Fahrzeug. Wir möchten uns über die Vor- und Nachteile verschiedener Technologien informieren und haben deshalb eine Beratung angefordert.

GL 2 – Gut, es ist wichtig zu beachten, dass sich die Situation für Gewerbetunden in Bezug auf staatliche Förderungen geändert hat. Es gibt keine staatlichen Förderungen mehr für Gewerbetunden. Ihre Firma müsste daher die zusätzlichen Kosten übernehmen, falls Sie sich für Elektrofahrzeuge entscheiden. Sie sollten abwägen, wie viel Wert Sie auf Nachhaltigkeit legen. Elektrofahrzeuge bieten Ihren Mitarbeitern niedrigere Betriebskosten, werden niedriger besteuert (0,25% gegenüber 1% für Verbrenner), haben jedoch höhere Anschaffungskosten und dementsprechend höhere Leasingraten. Mitarbeiter profitieren, aber es wird teurer für das Unternehmen. Diese Aspekte sollten bei Ihrer Entscheidung berücksichtigt werden.

VK – Das ist verständlich. Eine weitere Frage betrifft die praktische Nutzung von Elektrofahrzeugen durch unsere Mitarbeiter. Dies bezieht sich auf die Ladeinfrastruktur.

GL 2 – Ja, das ist ein wichtiger Punkt, den Sie intern besprechen sollten. Ideal wäre es, wenn Sie Lademöglichkeiten an Ihrem Firmensitz einrichten könnten. Denn nicht alle Mitarbeiter werden zu Hause eine Wallbox installieren können. Dies könnte auch zeitaufwendig sein, besonders in dieser Menge an Fahrzeugen. Die Einrichtung einer zentralen Ladestation am Büro, die von den Mitarbeitern mit Ladekarten genutzt werden kann, wäre eine praktische Lösung.

GL 1 – Ich stimme zu, dass Sie sich nicht allein auf die öffentliche Ladeinfrastruktur verlassen sollten. Außerdem werden Ihre Außendienstmitarbeiter wahrscheinlich nicht begeistert sein, wenn sie nach einer langen Dienstreise zurückkommen und das Auto aufladen müssen.

GL 2 – Haben Sie bereits einen Zeitplan für die Unternehmensgründung?

VK – Ja, wir planen die Gründung bis zum Ende des Jahres, in den nächsten 2-3 Monaten.

GL 2 – Wenn Sie möchten, dass die Firmenwagen rechtzeitig für Ihre Mitarbeiter verfügbar sind, wird es einige Zeit dauern, bis die Fahrzeuge geliefert werden, die Ladeinfrastruktur eingerichtet ist usw.

VK – Eine weitere Frage betrifft die Lieferzeiten. Wie sehen die Lieferzeiten bei Ihnen aus?

GL 2 – Die Lieferzeiten variieren je nach Modell und Marke. Bei Kleinwagen und Verbrennern können wir in der Regel innerhalb von 3-5 Monaten liefern. Bei Elektrofahrzeugen, wie bereits erwähnt, kann es aufgrund der Firmengründung, Vertragsunterzeichnung und Einrichtung der Ladeinfrastruktur länger dauern.

GL 1 – Es gibt noch eine Option, wenn Ihnen Elektromobilität wichtig ist, Sie aber Ihren Mitarbeitern von Anfang an Firmenwagen anbieten möchten. Wir könnten Ihnen vorübergehend Verbrennerfahrzeuge zur Verfügung stellen, und sobald die Ladeinfrastruktur bereit ist, die Elektrofahrzeuge liefern.

VK – Ja, das könnte eine Lösung sein.

GL 1 – Genau, wir könnten eine Übergangslösung finden.

GL 2 – Haben Sie bereits eine Vorstellung davon, welche Fahrzeuge Sie möchten? Wir bieten Kleinwagen, Luxusfahrzeuge, SUVs und Limousinen an.

VK – Für uns wären vor allem Kleinwagen und Luxusfahrzeuge interessant. Haben Sie Preislisten für Modelle in diesen Kategorien oder könnten Sie uns Angebote für verschiedene Technologien unterbreiten?

GL 2 – Es macht erst Sinn, ein Angebot zu erstellen, wenn Ihre Firma gegründet ist. Wir können Ihnen jedoch Preislisten zukommen lassen, die Sie intern vergleichen können. Wir senden Ihnen Preislisten für Verbrenner und Elektrofahrzeuge, damit Sie eine informierte Entscheidung treffen können. Sobald sich Ihre Mitarbeiter für ein bestimmtes Modell entschieden haben, können Sie die erforderlichen Daten vergleichen und entweder Elektrofahrzeuge oder Diesel- bzw. Benzinmodelle bestellen.

VK – Das klingt gut. Vielen Dank für Ihre Hilfe und Ihren Vorschlag.

GL 1 – Sehr gerne. Ich werde Ihnen in Kürze diese Dokumente zusenden. Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Anfrage. Bitte informieren Sie uns, sobald Sie weitere Informationen zur Gründung haben, damit wir detaillierter darüber sprechen können.

GL 2 – Und wenn Sie irgendwann die Fahrzeuge in natura sehen oder testen möchten, lassen Sie es uns wissen, und wir organisieren einen Besuch in unserem Autohaus in Gütersloh.

English transcript

Leasing Company (LC 1) - Hello, thank you for taking the time today and agreeing to this call at short notice. My colleague and I have already discussed your request, but you haven't had contact with him yet. Would you both like to introduce yourself briefly before we present the different vehicle types to you?

LC 2 - Hello, my name is (*name*), and I am one of the sales consultants for the Peugeot brand at Autohaus Markötter.

Client Company (CC) - Hello, it's a pleasure to meet you, and thank you for taking the time for this conversation today. The background of my request is that we will soon be founding a startup in the online advertising industry and wish to provide company cars to our employees to facilitate their travels to potential clients. We are looking for between 22-27 vehicles for our founding and operations team on a 36-month contract basis. Internally, we are planning for an annual total mileage of approximately 15,000 km per vehicle. We would like to educate ourselves on the advantages and disadvantages of different technologies and have therefore requested a consultation.

LC 2 - Well, it's important to note that the situation has changed for business customers in terms of government incentives. There are no longer state incentives for business customers. Your company would need to cover the additional costs if you decide on electric vehicles. You should weigh up how important sustainability is to you. Electric vehicles offer your employees lower operating costs, lower taxation (0.25% compared to 1% for internal combustion engines), but they have higher acquisition costs and higher leasing rates. Employees benefit, but it becomes more expensive for the company. These aspects should be considered in your decision.

CC - That is understandable. Another question concerns the practical use of electric vehicles by our employees. This relates to the charging infrastructure.

LC 2 - Yes, that is an important point that you should discuss internally. Ideally, if there is an opportunity, setting up charging facilities at your company headquarters would be wise. Not all your employees will be able to install a Wallbox at home. This could also be time-consuming, especially for this number of vehicles. Establishing a central charging station at the office that employees can use with charging cards would be a practical solution.

LC 1 - I agree that you should not rely solely on public charging infrastructure. Besides, your field service employees are likely to not appreciate having to charge the vehicle upon returning from a long business trip.

LC 2 - Do you already have a timeline for your company's incorporation?

CC - Yes, we plan to establish the company by the end of the year, within the next 2-3 months.

LC 2 - If you want the company cars to be available to your employees in time, it will still take some time for the vehicles to arrive, the charging infrastructure to be set up, etc.

CC - That was going to be my next question - what are your delivery times?

LC 2 - Delivery times vary depending on the model and brand. For small cars and internal combustion engines, we can usually deliver within 3-5 months. For electric vehicles, as mentioned earlier, it may take longer due to the company's establishment, contract signing, and setting up the charging infrastructure.

LC 1 - There is another option if electric mobility is important to you, but you want to offer company cars to your employees from the beginning. We could temporarily provide you with internal combustion engine vehicles, and once the charging infrastructure is ready, deliver the electric vehicles.

CC - Yes, that could work.

LC 1 - Exactly, we can easily find a transitional solution.

LC 2 - Do you have an idea of which vehicles you would like? We offer small cars, luxury cars, SUVs, and sedans.

CC - For us, small cars and luxury cars would be the most interesting. Do you have price lists for models in these categories, or could you provide us with quotes for different technologies?

LC 2 - It doesn't make sense to create an offer right now until your company is established. However, we can send you price lists that you can compare internally. We will send you price lists for internal combustion engines and electric vehicles so that you can make an informed decision. Once your employees decide on a specific model, you can compare the necessary data and order electric or diesel/gasoline vehicles accordingly.

CC - That sounds good. Thank you for your assistance and your suggestion.

LC 1 - You're welcome. I will send you these documents shortly. Thank you for your interest and your request. Please inform us as soon as you have more information about the establishment so that we can discuss it in more detail.

LC 2 - And if you ever feel the need to see the vehicles in person or test drive them, please let us know, and we can organise a visit to our dealership in Gütersloh.

2.16. Mobilize (14/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d'investigation n°2

Gezieltes Leasingunternehmen – Renault, guten Tag.

Verwendetes Kundenunternehmen – Hallo, hier spricht (*Name*) von (*Name der Firma*). Ich habe Ihre Telefonnummer gerade auf der Renault-Geschäftskundenwebsite gefunden. Wir suchen derzeit nach einem Anbieter für Autoleasing für unser Startup in der Internetwerbebranche. Sind wir bei Ihnen richtig?

GL – Ja, das sind Sie.

VK – Sehr gut. Also, um die Hintergründe unserer Anfrage zu erläutern: Wir planen in diesem Jahr die Gründung unseres Unternehmens und möchten unseren Mitarbeitern Firmenwagen zur Verfügung stellen, um ihre Reisen zu potenziellen Kunden zu erleichtern. Da wir auf diesem Gebiet keine Experten sind, sind wir derzeit auf der Suche nach einem geeigneten Angebot und hoffen, von Ihnen beraten zu werden. Wären Sie damit einverstanden, wenn ich Ihnen kurz unsere groben Anforderungen schildere?

GL – Ja, gerne.

VK – Vielen Dank. Für unser Gründer- und Vertriebsteam suchen wir zwischen 22 und 27 Fahrzeuge mit einem Vertragszeitraum von 36 Monaten. Wir haben intern mit einer jährlichen Gesamtfahrleistung von etwa 15,000 km pro Fahrzeug kalkuliert und suchen außerdem nach einem geeigneten Servicepaket, das Wartung, Reifen und Versicherung umfasst...

GL – Wir bieten selbstverständlich Wartungs- und Verschleißleistungen deutschlandweit an. Allerdings können wir keinen Reifenservice anbieten.

VK – Verstanden. Entsprechend unseren Anforderungen, haben Sie einen Vorschlag für uns?

GL – Das hängt von Ihrer Unternehmensphilosophie ab und davon, ob Nachhaltigkeit für Sie wichtig ist. Bei einer Jahresfahrleistung von 15,000 km könnten Elektro- und Hybridfahrzeuge gut passen. Bei diesen Distanzen gäbe es mit Hybrid auch einen relativ geringen Spritverbrauch. Elektrofahrzeuge sind steuerlich attraktiv, da der Steuersatz bei 0,25% im Vergleich zu den bisherigen 1% liegt. Das ist für Ihre Mitarbeiter eine ziemlich nette Sache, da wenn zum Beispiel das Twingo Modell das 55,000 Euro kostet, nur bei 0.25% versteuert wird statt bei 1%, ergibt sich ziemlich hohe Ersparnisse. Bei Hybriden mit geringeren CO2 Bilanzen fällt diese Versteuerungsrate auch an.

VK – Verstanden. Können Sie mir etwas zur Ladeinfrastruktur sagen? Haben Sie Empfehlungen für unsere Mitarbeiter?

GL – Ihre Mitarbeiter könnten eine Wallbox für zu Hause erwerben, deren Kosten dann von Ihnen oder dem Unternehmen übernommen werden können.

VK – Wie sieht es mit den Lieferzeiten für die verschiedenen Technologien aus?

GL – Unsere Lieferzeiten sind relativ schnell, in der Regel maximal 3-4 Monate.

VK – Haben Sie einen besonderen Vorschlag für uns in Bezug darauf, welchen Fahrzeugtyp wir wählen sollten? Oder könnten Sie uns ein Musterangebot für verschiedene Fahrzeugtypen unterbreiten?

GL – Das hängt davon ab, welches Modell Sie suchen. Bitte geben Sie mir Ihre E-Mail-Adresse, und senden Sie mir nochmals Ihre Eckdaten, damit wir ein Angebot für Sie erstellen können.

English transcript

Leasing company – Renault, hello.

Client company – Hello, this is (*name*) from (*company's name*). I found your phone number on the website for Renault's business clients. I'm looking for a company car leasing provider for our startup in the online advertising industry. Am I in the right place?

LC – Yes...

CC – Excellent. So, the background of my request is that we're aiming to establish the company this year and want to prepare company cars for our employees to facilitate their journeys to prospective clients. Since we are no experts in this, we are currently looking for the best offer and I had hoped to get some advice from you. Would you be okay with me relaying our requirements to you?

LC – Sure.

CC – Thank you. So we would be looking for between 22-27 cars for our founder and sales teams with a contract length of 36 months. Internally we calculated an estimated total distance of 15,000km per year, and are looking for a suitable service package which would include mechanics, insurance, tire-change, etc...

LC – So, maintenance and wear and tear is of course covered by us, and that's across the whole of Germany. However, we cannot offer tire change on this basis.

CC – Okay. So based on our requirements, would you have a suggestion for us?

LC – Well, that depends entirely on your company philosophy, whether sustainability is an important topic for you. 15,000km is not a lot... And electric and hybrid vehicles would fit well. If you chose hybrid, at these distances you would also have a relatively low fuel-usage. The benefit of electric is that the taxation is set as low as 0.25% in contrast to the usual 1%. That's pretty nice for your employees, as if a Twingo model costs 55,000 €, and that's taxed at 0.25% instead of the 1% that is of course a fairly substantial sum. This taxation rate also applies to the hybrid models with lower CO2 output.

CC – Understood. What can you say as to the charging infrastructure? Have you got any suggestions for our employees?

LC – Well your employees can install a Wallbox at their homes which can be written off, and the company would take over the costs.

CC – How are the delivery times for the various technologies?

LC – We have relatively quick delivery times. It would take 3-4 months maximum.

CC – Okay, would you have a specific recommendation with regard to which vehicle type we should take? Or do you have a sample offer for the different types?

LC – No, that depends entirely on which model you are looking at. Give me your email address and send me your base requirements again, and I will try to put something together for you.

2.17. Mobilize (15/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d’investigation n°2

Les commerciaux de Mobilize n’ont pas tous accepté un entretien en Allemagne, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaire en ligne, e-mails et appels).

2.18. Mobilize (15/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d’investigation n°1

Les commerciaux de Mobilize n’ont pas tous accepté un entretien en Allemagne, malgré les tentatives des enquêteurs (formulaire en ligne, e-mails et appels).

2.19. Volkswagen (08/09/2023) - Entreprise fictive n°2 / Scénario d’investigation n°3

Gezieltes Leasingunternehmen – Hallo, vielen Dank, dass Sie gewartet haben.

Verwendetes Kundenunternehmen – Gerne, Herr (*Name*), kein Problem.

GL – So, könnten Sie mir bitte zunächst ein wenig über Ihr Unternehmen und Ihre Anforderungen erzählen? Wie ich verstanden habe, befinden Sie sich noch in der Gründungsphase. Dann werde ich Ihnen etwas über die verschiedenen Technologien erzählen und anschließend mehr über unsere Großkundenverträge berichten.

VK – Genau, wir sind ein Startup in der Internetwerbbranche und planen, in diesem Jahr gegründet zu werden. Wir möchten unseren Mitarbeitern im Vertriebsteam von Anfang an Firmenwagen zur Verfügung stellen, um ihre Reisen zu potenziellen Kunden zu erleichtern. Insgesamt suchen wir nach etwa 22-27 Fahrzeugen und haben intern mit Reiselaufleistungen von etwa 15,000 km pro Jahr kalkuliert. Haben Sie Vorschläge in Bezug auf Elektrofahrzeuge, Hybride und konventionelle Verbrenner ?

GL – Nun, zuerst muss ich Ihnen mitteilen, dass VW derzeit keine Hybridfahrzeuge anbietet. Seit der Umstellung auf die Euro-Norm 7 vor etwa einem Jahr wurde die Hybridtechnologie aus unserem Programm genommen, und das gilt auch für Audi und alle unsere Marken, nicht nur VW. Dies bedeutet jedoch nicht, dass wir sie nie wieder anbieten werden. Zum Beispiel wird das neue Tiguan-Modell bald vorgestellt, und neue Modelle werden in Zukunft wieder diese Technologie beinhalten. Ich kann Ihnen also nicht viele Details zur Technologie geben, da sich dies in Zukunft ändern wird und alles neu sein wird.

Nun zu Elektro gegenüber herkömmlichen Verbrennern... Zunächst einmal muss ich sagen, dass es keine staatliche Förderung für Elektromobilität mehr gibt. Es gibt keine Gewerbeprämie und keine KFZ-Befreiung mehr. Das bedeutet, dass der Preis nicht mehr der ausschlaggebende Faktor für die Wahl zwischen Elektro und Verbrennern ist.

Ich würde Ihnen bei den von Ihnen genannten Distanzen eher zu Benzin als zu Diesel raten, da sich die Kraftstoffkosteneinsparungen beim Diesel erst ab 20,000 km pro Jahr bemerkbar machen. Was Elektrofahrzeuge betrifft, sind die Vorteile natürlich hauptsächlich im Bereich Nachhaltigkeit zu finden. Sie müssen jedoch alle Bedingungen gut durchdenken, da die Ladeinfrastruktur in Deutschland derzeit noch nicht ausgereift ist. Es hängt davon ab, wohin Ihre Touren führen. Wenn Sie beispielsweise nach München oder Hamburg fahren müssen, müssen Ihre Kollegen wahrscheinlich Umwege in Kauf nehmen und 30-40 Minuten Wartezeit beim Aufladen einkalkulieren. Elektrofahrzeuge erfordern daher mehr Planung und Zeit. Wenn Ihre Fahrten jedoch auf das Umfeld von Frankfurt oder Berlin beschränkt sind, sind diese problemlos mit einer Ladung zu bewältigen. Die Reichweite der Modelle kann variieren, z. B. bieten die ID-Modelle eine Reichweite von 350-400 km, während VW-Modelle 540+ km bieten. Dies basiert jedoch auf dem Feedback von aktuellen Kunden und kann variieren.

VK – Verstanden, vielen Dank für die Informationen. Können Sie mir etwas über die Servicepakete erzählen? Bieten Sie unterschiedliche Pakete je nach gewählter Technologie an ?

GL – Wir bieten das klassische Servicepaket an, so nennen wir es. Es umfasst alle technischen Serviceleistungen wie Reifenwechsel und Ölwechsel usw. Dies ist bei Verbrennungsmotoren immer sinnvoll. Bei Elektrofahrzeugen fallen jedoch keine Ölwechsel und ähnliche Wartungsarbeiten an, sodass solche Pakete nicht mehr erforderlich sind. Früher haben die Vertriebs- und Leasingteams versucht, diese Pakete zu subventionieren, aber das ist nicht mehr der Fall. Bei Elektrofahrzeugen würde ich davon abraten, da es nicht mehr sinnvoll ist. Bei Verbrennungsmotoren hingegen ist es nach wie vor empfehlenswert.

VK – Verstanden. Ich habe noch eine Frage zu den Lieferzeiten der verschiedenen Technologien...

GL – Derzeit kann ich Ihnen keine durchschnittlichen Lieferzeiten nennen. Zum Beispiel beträgt die Lieferzeit für das ID-Modell etwa 4 Monate. Bei Verbrennungsmotoren wie dem VW Touran dauert es hingegen etwa 11 Monate. Der Passat könnte jedoch in 2 Monaten geliefert werden, wie Sie sehen, sind die Lieferzeiten ziemlich unterschiedlich. Vor der COVID-19-Pandemie und anderen Herausforderungen konnten die Fahrzeuge in der Regel innerhalb von 2 Monaten geliefert werden. Derzeit arbeitet VW daran, die Lieferzeiten zu verkürzen, und es gibt Anzeichen dafür, dass sich die Situation verbessert.

VK – Verstanden. Zusammenfassend verstehe ich, dass Sie uns nicht grundsätzlich von Elektrofahrzeugen abraten...

GL – Nein, nicht grundsätzlich, es kommt auf Ihre speziellen Bedingungen an, und da muss alles passen.

VK – Alles klar. Könnten Sie uns vielleicht ein kommerzielles Angebot für die verschiedenen Technologien erstellen, damit ich dies vergleichen und mit meinem Mitgründer besprechen kann?

GL – Natürlich, ich kann das für Sie vorbereiten. Bitte teilen Sie mir Ihre Kontaktdaten mit, damit ich die Dokumente erstellen kann. Sie erhalten die Unterlagen dann bald.

English transcript

Leasing company – Hello, many thanks for waiting.

Client company – Of course Mr. (*name*), no problem.

LC – So first of all, could you please tell me a little about your company and your requirements? As far as I have understood, you are still in the founding phase? Then I will tell you a little about the different technologies and finally a little about our big client contracts.

CC – Exactly, we're a startup in the online advertising industry, and are aiming for incorporation this year. We want to offer our employees in the sales team company cars right from the off to facilitate their journeys to possible clients. In total, we are seeking between 22-27 vehicles and did some internal calculations regarding mileage, which we estimate would come to 15,000km per year. Do you have any advice for us with regard to electric vehicles, hybrids, and conventional combustion engines?

LC – Well, first of all, I need to inform you that VW does not stock any hybrids currently. That is really the current situation as of this very moment. Since the move to Euro-Norm 7 around a year ago we took the hybrid technology out of rotation, and that's the case for Audi and all our brands, not just the VW models. This does not mean, however, that we will never again offer them. For example, the Tiguan model will be presented soon, and new models will soon entail this technology again. As a result, I cannot give you any details on the technology, as it will all change in the future and everything will be new.

As for electric versus traditional combustion engines... You need to bear in mind that there are now no state subsidies for electromobility anymore. There are no business premiums and no motor vehicle-exemptions. This means that price is no longer the defining factor for the decision between electric and combustion vehicles.

For the distances you mentioned I would suggest petrol over diesel, since the fuel savings with diesel would only be noticeable after 20,000km per year. With regard to electric vehicles, the benefits are primarily their sustainability. With these, you need to take all factors into account since the charging infrastructure in Germany is not yet fully developed. It depends where these trips will go. If, for example, you need to get to Munich or Hamburg, then your colleagues will most likely have to factor in detours and 30-40 minutes wait time to recharge. Electric vehicles therefore demand more planning and more time. If your trips are limited to the environs of Berlin, then these can be completed with no issue with just one charge. The reach of individual models can vary, for example, the ID models have a reach of 350-400 km, whereas the VW models can surpass 540 km. This is anecdotal evidence though, based on feedback from our clients, and it can of course vary.

CC – Understood, many thanks for the information. Could you tell me a little about your service packages? Do you offer different ones based on the given technology?

LC – We offer the “classic” service package, as it's called. It includes all services including tire change and oil change etc. This is always worth it for combustion engines. As for electric vehicles, oil change and similar services are no longer applicable, so these packages are not necessary. Previously, the sales and leasing teams would try to sort out subsidies for these packages, but this is no longer the case. Therefore, I wouldn't recommend this package for the electric vehicles. This is certainly still of use for traditional combustion engines.

CC – Understood. I have a final question regarding the delivery times of the various technologies...

LC – Currently I can't give you an average delivery time. For example, the delivery time of the ID model would be around 4 months. However, with the combustion engines like the VW Touran it can take around 11 months. The Passat could however be delivered within 2 months. So as you see, the delivery times can be quite varied. Prior to COVID and other challenges like the war, the vehicles could in the rule be delivered within 2 months. Currently, VW is working on reducing these delivery times, and there are signs that the situation is improving.

CC – I see. So, in summary if I understand correctly, that you are not fundamentally recommending against electric vehicles...

LC – No, not entirely, this will really depend on your requirements, and everything needs to fit.

CC – Okay. Could you possibly put together a commercial offer for the various technologies, so we can compare internally, and I can discuss with my co-founder?

LC – Of course, I can prepare something for you. Please, send us your contact details so I can put the documents together. You'll receive these soon then.

2.20. Volkswagen (12/09/2023) - Entreprise fictive n°3 / Scénario d'investigation n°2

Gezieltes Leasingunternehmen – Guten Tag, Sie hatten angerufen ?

Verwendetes Kundenunternehmen – Ja es geht um eine Vergrößerung unserer Fahrzeugflotte, sind Sie der richtige Ansprechpartner ?

GL – Ja das bin ich. Wie groß ist denn Ihr bisheriger Bestand ?

VK – Wir haben momentan 40 Fahrzeuge in unserem Besitz. Wir wollen uns auch erstmal informieren, was schlagen Sie denn vor, BEV's, PHEV's, Diesel oder Benziner ?

GL – Dazu benötige ich erst einmal ein paar mehr Informationen von Ihnen. Wo ist denn Ihr Firmensitz ?

VK – In Paris und Berlin

GL – Also für den französischen Markt sind wir nicht zuständig, ausschliesslich für den deutschen Markt. Sprich da müssen Sie sich an jemand anders wenden.

VK – Aber auf dem deutschen Markt können Sie mir doch sicherlich weiterhelfen ?

GL – Das werden wir mal sehen. Was stellen Sie sich denn für eine Laufleistung vor

VK – Wir haben eine durchschnittliche Laufleistung von 60-100 Kilometern am Tag. Um die 20,000 Kilometer im Jahr.

GL – Okay und was ist Ihr Budget ?

VK – Wir haben noch kein festgelegtes Budget, wir möchten erst einmal Angebote einholen.

GL – Wie schnell brauchen Sie die Flotte, bzw bis wann soll die Flotte verfügbar sein ?

VK – Da richten wir uns ganz nach den Herstellern, wie gesagt, wir befinden uns momentan noch in der Phase der Informationseinholung.

GL – An welcher Art von Fahrzeugen sind Sie interessiert ?

VK – Hersteller ist erst einmal egal, aber keine Kleinfahrzeuge, eher so im Mittelklasse bis großen Bereich.

GL – Gut, dann benötige ich noch Ihren Handelsregisterauszug und den Namen Ihrer Firma.

VK – Ich bin ein unabhängiger Broker und vertrete nur meinen Kunden. Dieser zieht es aber momentan vor anonym zu bleiben.

GL – Dann kann ich mit dem Angebot leider nicht fortfahren.

VK – Gut, das verstehe ich. Können Sie mir denn dennoch ein paar Infos mitgeben ? Wir sind noch recht neu auf dem Gebiet unterwegs und möchten uns einen Überblick verschaffen, was es so für Vor- und Nachteile der jeweiligen Technologien gibt.

GL – Klar. Welche Technologie haben Sie denn besonders im Blick ?

VK – Welche schlagen Sie denn vor ?

GL – Das ist ganz abhängig vom Kunden. Das Einzige wovon ich abraten würde sind Plug in Hybride, die sind ein auslaufendes Modell. Zudem haben PHEV's einen kleineren Tank und auch eine kleinere Batterie. Sprich für elektrisches Fahren haben sie eine Reichweite von ca 40 Kilometern. Das ist vielleicht in der Stadt genug, aber für längere Distanzen sind sie absolut auf Sprit angewiesen. Zudem in dem Fahrzeug beide Technologien vorhanden sind also haben Sie wahnsinnig hohe Wartungs- und Reparaturkosten die auf Dauer anfallen. Lohnt sich einfach nicht. Ansonsten ist das Ganze wie gesagt wirklich dem Kunden überlassen.

VK – Können Sie mir etwas zur Ladeinfrastruktur mitteilen ?

GL – Naja das wird alles bei Erstellen eines Angebotes erklärt. Da muss ich Ihnen sage, das können wir Ihnen vorab nicht alles sagen.

VK – In Ordnung. Dann danke Ich Ihnen erstmal für Ihre Informationen. Dann kommen wir nochmal per Email auf Sie zu und wir klären intern alles ab damit auch ein Angebot zustande kommen kann.

GL – Das klingt gut. Also bis dann ! Wiederhören.

VK – Auf Wiederhören !

English transcript

Leasing company – Hello Sir, you called earlier ?

Client company – Yes, it's about an increase of our vehicle fleet, are you the right contact person?

LC – Yes, that is me. How large is your current fleet?

CC – We currently have 40 vehicles in our possession. We also want to inform ourselves first, what do you suggest, BEV's, PHEV's, diesel or gasoline?

LC – First of all I need some more information from you. Where is your company located?

CC – In Paris and Berlin.

LC – We are not responsible for the French market, only for the German market. So you have to contact somebody else.

CC – But surely you can help me on the German market?

LC – We will see. What kind of mileage do you have in mind?

CC – We have an average mileage of 60-100 kilometres per day. Around 20,000 kilometres a year.

LC – Okay and what is your budget?

CC – We don't have a set budget yet, we would like to get quotes first.

LC – How soon do you need the fleet, or until when should the fleet be available?

CC – Here we are completely guided by the manufacturers, as I said, we are currently still in the phase of obtaining information.

LC – What kind of vehicles are you interested in?

CC – The manufacturer doesn't matter for the time being, but no small vehicles, more in the middle class to large range.

LC – Good, then I still need your trade register excerpt and the name of your company.

CC – I am an independent broker and represent only my client. However, he prefers to remain anonymous at the moment.

LC – Then unfortunately I cannot proceed with the offer.

CC – Well, I understand that. Can you still give me some information? We are still quite new in the field and would like to get an overview of the advantages and disadvantages of the respective technologies.

LC – Sure. Which technology do you have in mind in particular?

CC – Which one do you suggest?

LC – That depends on the customer. The only thing I would advise against is plug in hybrids, they are a discontinued model. Also, PHEV's have a smaller fuel tank and also a smaller battery. So for electric driving they have a range of about 40 kilometres. That may be enough in the city, but for longer distances they are absolutely dependent on gasoline. In addition, in the vehicle both technologies are present so you have insanely high maintenance and repair costs in the long run. It's just not worth it. Otherwise, as I said, it's really up to the customer.

CC – Can you tell me something about the charging infrastructure?

LC – Well, that will all be explained when we make an offer. I have to tell you, we can't tell you all that in advance.

CC – Alright. Then thank you for your information. We will then contact you again by email and we will clarify everything internally so that an offer can be made.

LC – That sounds good. Have a good day.

2.21. Volkswagen (15/09/2023) - Entreprise fictive n°1 / Scénario d'investigation n°1

Gezieltes Leasingunternehmen – MAHAG Automobilhandel, Sie sprechen mit *(Name)*.

Verwendetes Kundenunternehmen – Ja hallo, *(Name)* hier, von der *(Name der Firma)*. Wir hatten einen E-Mail-Austausch. Sorry, dass es mit meinem Rückruf etwas gedauert hat.

GL – Ja, hallo, gar kein Problem. Also der Grund warum ich telefonieren wollte ist, um zu erklären, dass ich ohne die erfragten Informationen leider nicht viel machen kann. Das läuft nämlich im Leasing alles über unser Vertragsmanagement, also Volkswagen. Die haben da ein System in dem wir Händler die Anfragen stellen können. Ohne einen deutschen Handelsregisterauszug kann ich da keine Anfrage stellen.

VK – Ok, verstehe. Könnten Sie mir vielleicht trotzdem kurz ein paar generelle um Auto-Leasing beantworten?

GL – Ja klar, ich kann Ihnen halt nichts schriftlich geben.

VK – Verstanden. Also uns würde interessieren was für Vor- und Nachteile es zwischen den verschiedenen Antriebssystemen, also verbrenner, hybrid, elektrisch, im Bezug auf Auto-Leasing gibt?

GL – Vorweg, Hybride machen wir in der VW-Gruppe eigentlich garnicht mehr. Die meisten Hybride werden eh wie verbrenner gefahren, das erzeugt dann nur Mehrkosten. Ansonsten, es kommt wirklich auf Ihre Bedürfnisse an, also insbesondere beim Thema Reichweite oder Nachhaltigkeit. Da haben viele Firmen nunmal nun gewisse Vorgaben die sie erreichen müssen, da hilft es natürlich, wenn man E-Autos in der Flotte hat.

KV – Verstehe. Das Thema nachhaltigkeit ist uns auch ziemlich wichtig, deshalb sind wir sehr an E-Autos interessiert. Gibt es zwischen E-Autos und Verbrennern große Unterschiede in den Lagerbeständen, beziehungsweise in den Lieferzeiten?

GL – Das kann man so nicht sagen. Es kommt vielmehr auf das Modell und den Hersteller an.

KV – Ok, und wie sieht es mit den finanziellen Anreizen aus?

GL – Falls Sie die BAFA-Prämie meinen, die fällt jetzt für Gewerbetunden weg. Aber es bleibt eine niedrigere Besteuerung, also 0,25 bis 0,5% anstatt 1%. Außerdem haben die Dinger geringere Wartungskosten und eine längere Lebensdauer.

KV – Ok, bieten Sie denn für die Wartung die gleichen Servicepakete an wie für Verbrenner.

GL – Grundsätzlich ja, nur sind die natürlich auf E-Autos angepasst und damit wie gesagt auch billiger.

KV – Und mit der Ladeinfrastruktur, wie sieht es da aus?

GL – Im alltäglichen Gebrauch gibt es da eigentlich keine Probleme. Die meisten Nutzer laden ja eh Zuhause oder am Arbeitsplatz. Da gibt es auch verschiedene Lösungen über Partner von uns. Problematisch wird es am ehesten bei Überlandfahrten, da muss man manchmal schon noch einen kleinen Umweg und ein bisschen Wartezeit einplanen. Ich sag mal, solange man das nicht jeden Tag macht, ist das absolut machbar.

KV – Alles klar, das reicht mir erstmal. Dann würde ich mich nochmal bei Ihnen melden sobald ich einen Handelsregisterauszug und weiteres zur Verfügung stellen kann.

GL – Machen Sie das. Auf Wiederhören.

English transcript

Leasing company – MAHAG Car Dealership. You're speaking with *(name)*.

Client company – Hello Sir, *(name)* here, from *(company's name)*. We had an email exchange. Sorry it took me a while to call back.

LC – Yes, hello, no problem at all. So the reason I wanted to call was to explain that without the requested information, I can't do much. When it comes to leasing, everything goes through our contract management, which is Volkswagen. They have a system where we dealers can make requests. Without a German corporate registry extract, I can't make a request.

CC – Ok, understood. Could you still answer a few general questions about car leasing for me?

LC – Sure, but I can't give you anything in writing.

CC – Got it. We'd like to know the pros and cons between different drive systems, namely combustion, hybrid, electric, in terms of car leasing?

LC – Firstly, we in the VW Group don't really deal with hybrids anymore. Most hybrids are driven like combustion engines anyway, which only incurs additional costs. Otherwise, it really depends on your needs, especially when it comes to range or sustainability. Many companies have certain guidelines they need to meet in terms of sustainability, so having electric cars in the fleet certainly helps.

CC – Understood. Sustainability is very important to us, which is why we're very interested in electric cars. Are there big differences in stock levels or delivery times between electric cars and combustion engines?

LC – You can't really generalise that. It depends more on the model and the manufacturer.

CC – Ok, and what about financial incentives?

LC – If you're referring to the BAFA subsidy, that's no longer available for commercial customers. But there remains a lower tax rate, 0.25 to 0.5% instead of 1%. Plus, they have lower maintenance costs and a longer lifespan.

CC – Ok, do you offer the same service packages for maintenance as for combustion engines?

LC – Basically, yes, but they are adapted for electric cars and are therefore cheaper as I mentioned.

CC – And how about the charging infrastructure?

LC – For daily use, there aren't really any problems. Most users charge at home or at work anyway. We also have various solutions through our partners. The most problematic part is during cross-country drives; sometimes you need to take a little detour and expect some waiting time. But as long as you're not doing it every day, it's absolutely doable.

CC – Alright, that's enough for me for now. I'll get back to you once I can provide a corporate registry extract and more.

LC – Do that. Goodbye.