



Geldig per 25-02-2020
AA/SEW-SMS2 BCSNL FSM

Bosch in 2019

Sales revenue
€ 77.9 bn¹



EBIT
€ 3 bn¹



30,000 
software developers
work at Bosch



72,400 
researchers and developers worldwide



€ 47 bn¹ 
Mobility Solutions sales once
again developed better than
global automotive production



CO₂ neutral
All Bosch locations in Germany
are now climate neutral



Bosch per sector in 2019

€77.9bn

Sales stable, on a par with previous year



€47.0bn⁴

Mobility Solutions

61%³



€17.8bn⁵

Consumer Goods

23%³



€7.4bn⁶

Industrial Technology

9%³



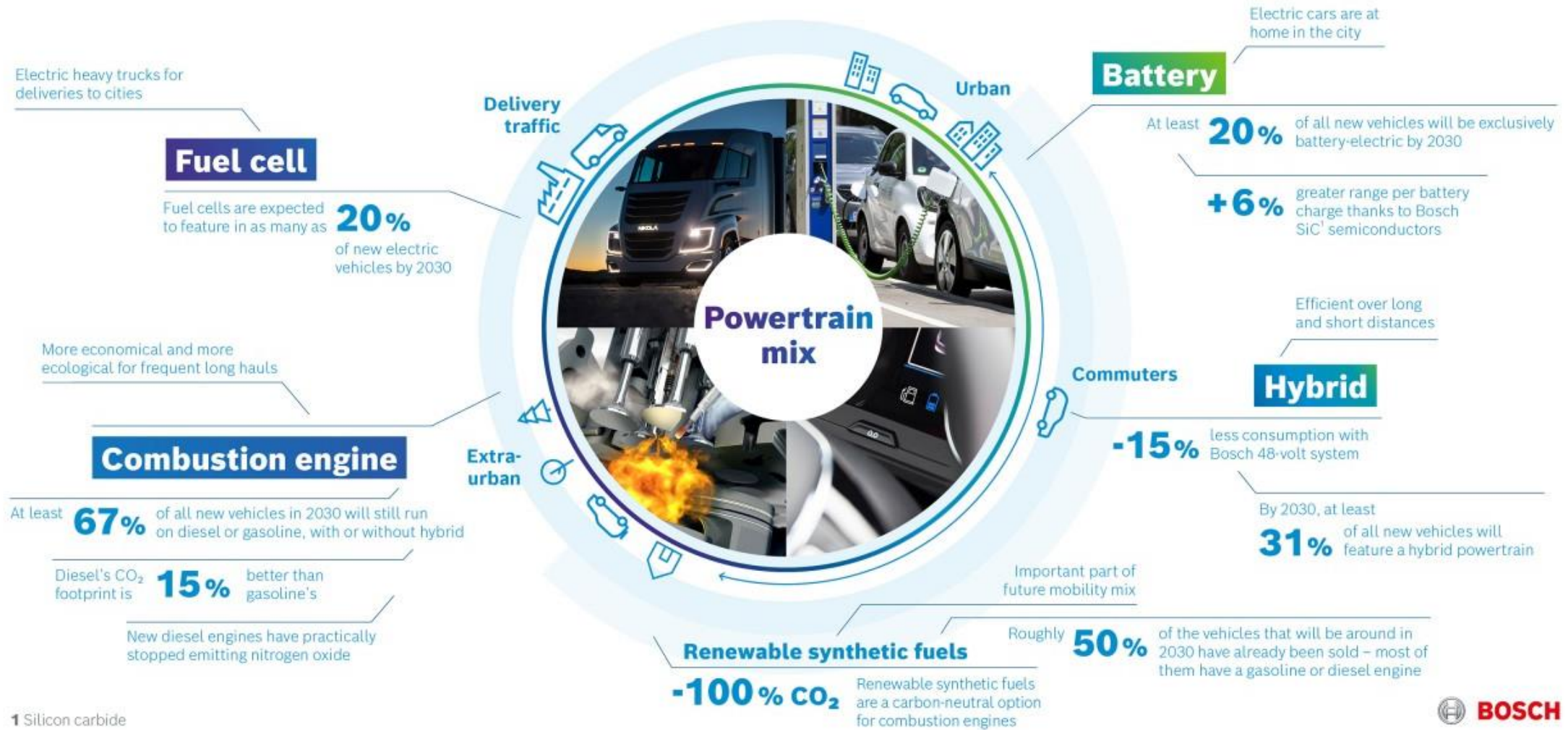
€5.6bn⁷

Energy and Building Technology

7%³

- ¹ Preliminary figures for 2019 business year, based on internal accounting
- ² Without other activities
- ³ Share (exchange rate-adjusted) of total sales
- ⁴ Down 0.1% (1.5%) year on year
- ⁵ Down 0.2% (0.6%) year on year
- ⁶ Up 0.1% (down 1.2%) year on year
- ⁷ Up 1.5% (0.8%) year on year

Bosch powertrain mix



¹ Silicon carbide

Geschiedenis van Bosch Car Service

In 1921 opende de eerste Bosch-service zijn deuren in Hamburg, Duitsland. Vandaag zijn er meer dan 15.000 Bosch Car Service-partners in 150 landen, waarmee wij werelds grootste onafhankelijke servicenetwerk zijn.

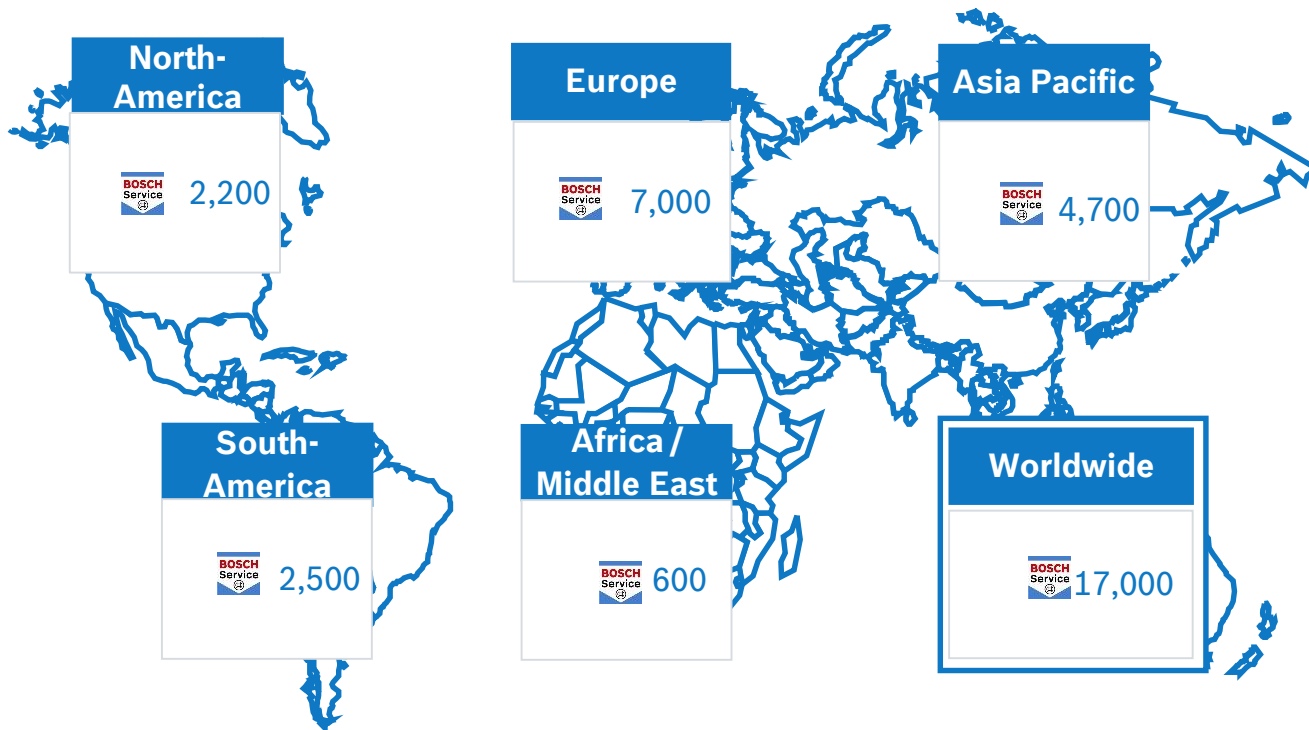


Geschiedenis van Bosch Car Service

In 2021 viert Bosch Car Service haar 100-jarig bestaan.



Bosch Car Service wereldwijd



Klantcontact

jaarlijks **530 miljoen**

dagelijks **2 miljoen**

10 miljard Euro
sales per jaar



Meer dan

39,000 Bosch workshop partners

in **150 landen** op 5 continenten

Dagelijks

420,000 voertuigen



180,000 medewerkers

Bosch Car Service in Nederland

De grootste merkonafhankelijke serviceformule van Nederland.

- 1999 gestart in Nederland
- 425 leden in Nederland



Wat is Bosch Car Service?

- Full-service werkplaatsconcept
- Kennis en know-how in de werkplaats op peil brengen/houden
- Gericht op aftersales en werkplaatsactiviteiten van het autobedrijf (reparatie, onderhoud, banden, lease, pechhulp, verzekering, etc.)
- Technische ondersteuning
- Gericht op de ondernemer
 - Met eigen initiatief in marketing
 - Die probeert zijn klanten te binden
 - Focus op werkplaatsactiviteiten in het algemeen
- Landelijke marketing, ondersteuning voor lokale marketing



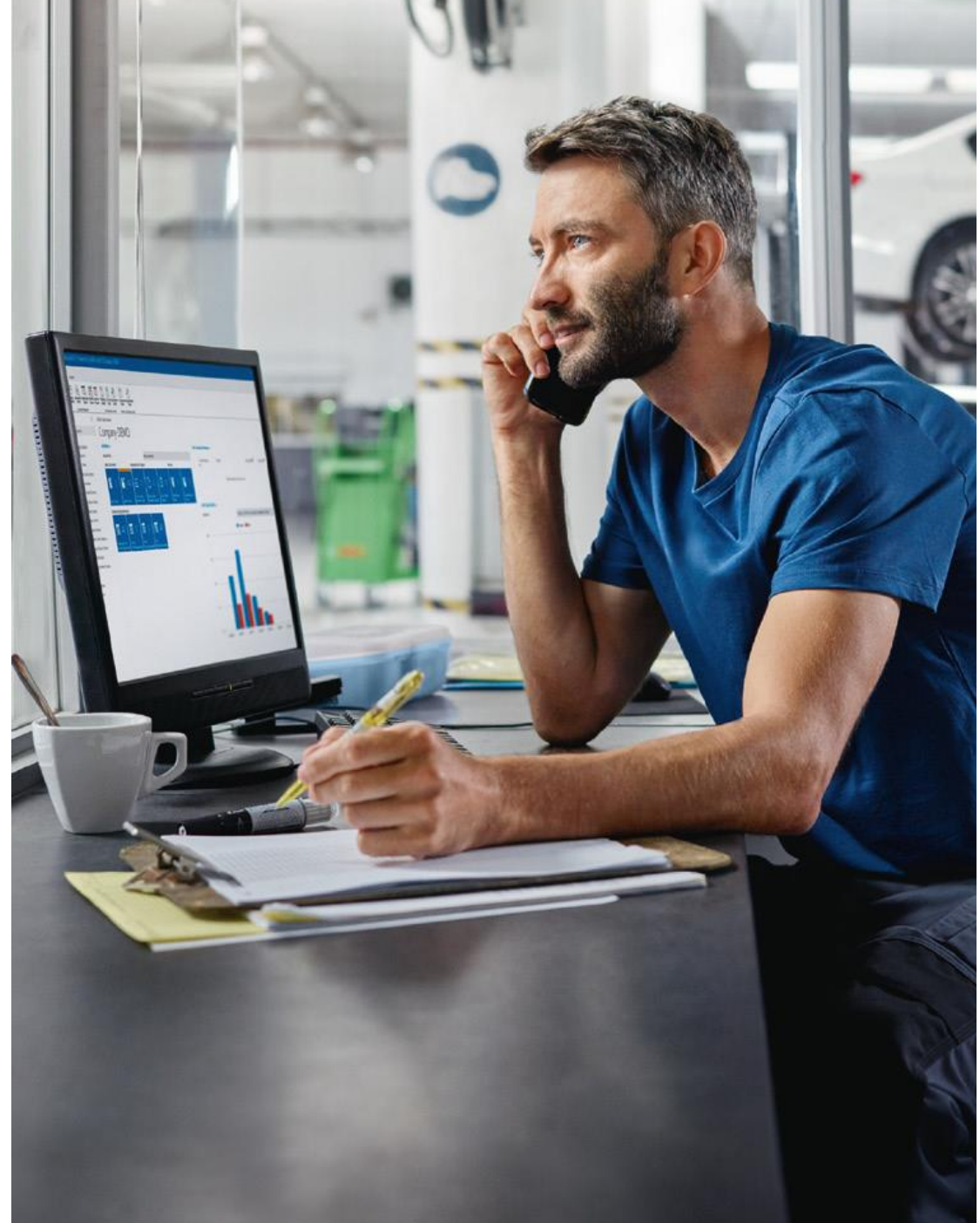
Profiel Bosch Car Service

- Onafhankelijk autobedrijf, lid van BOVAG
- 3 Fulltime sleutelende monteurs (eigenaar uitgezonderd)
- Minimaal 3 hefbruggen
- APK-keurmeester in dienst
- In bezit, of bereid tot aanschaf, van een Bosch KTS diagnosetester



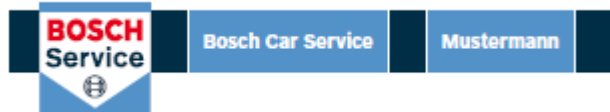
Inhoud Bosch Car Service

- Corporate Identity
- Marketing
- Serviceproducten
- Online Tools
- Techniek
- Kwaliteitsmanagement
- Zakelijke markt
- Kosten & baten



Buitenuitstraling

In de Bosch Car Service huisstijlgids zijn alle spelregels rondom de buitenuitstraling te vinden. De levering de buitenuitstraling gaat via onze partner APINeon.



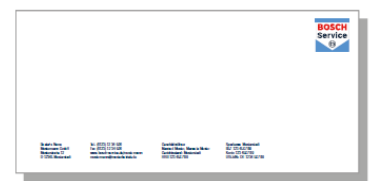
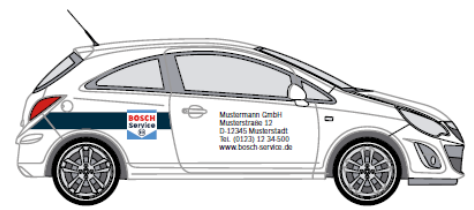
Kleding

In de Bosch Car Service huisstijlgids zijn alle spelregels rondom de kleding te vinden. Voor de levering van kleding zijn meerdere leveranciers beschikbaar.



Drukwerk, voertuigen en overige uitingen

In de Bosch Car Service huisstijlgids zijn alle spelregels rondom de drukwerk, voertuigbestickering en overige uitingen te vinden.



Landelijke marketing

Vanuit Bosch doen wij veel aan landelijke marketing voor Bosch Car Service.

In 2020 promoten wij de “**maak een online afspraak en win**”-actie o.a. via:

- Radio
- Sociale media
- YouTube advertising
- Online bannering
- Advertorials
- Inkopen zoekwoorden Google
- Point of Sale materialen

Daarnaast stellen wij alle middelen beschikbaar via de Marketing Toolkit zodat u deze zelf lokaal kunt inzetten.



Bosch Car Service Nederland

WINACTIE: Maak nu een online afspraak bij Bosch Car Service voor onderhoud, reparatie of APK. U heeft deze maand nog 10 dagen om Bosch-prijzen te winnen, zoals GlassVAC ruitenreinigers, afstandmeters, mini-accuschroevendraaiers en nog veel meer! > <http://bit.ly/31hXj1t>

Win fantastische Bosch-prijzen!

Wij doen alles voor uw auto.

Bosch Car Service

Landelijke marketing

In de periode januari tot juni 2020 rijden er twee vrachtwagens voorzien van een opvallende Bosch Car Service reclame door Nederland.



Landelijke marketing

In 2019 zijn wij een samenwerking met AutoWeek gestart. Deze samenwerking bevat o.a.:

- Onderhoudstips (video & magazine)
- Occasion aankooptips (video & magazine)
- Nieuwsbrieven
- Prerolls (korte videoreclame aan het begin van video's op website AutoWeek)
- AutoWeek Podcast, mede mogelijk gemaakt door Bosch Car Service
- Expert rubriek diagnose
- Eigen magazine (200 stuks per vestiging)
- Etc.etc.

The image is a collage of promotional materials for Bosch Car Service. At the top left, there is a red magazine cover for 'AutoWeek' (Winter 2019/20, 30e jaargang) featuring a racing car and the text 'FORMULE ALS TECHNISCHE PROEFTUIN'. To its right is a white magazine cover for 'SPECIALE EDITIE BOSCH CAR SERVICE' with the headline 'Als je goed voor je auto zorgt, gaat hij langer mee' and '6 ONDERHOUDSTIPS'. Below these is a large advertisement for an Opel Corsa E, showing a blue car with license plate '7-ZBT-74' and the text '5 POPULAIRE OCCASIONS DOORGELICHT'. Below the Opel Corsa E are four smaller car advertisements: Peugeot 308, Dacia Duster, Alfa Romeo Giulietta, and Volkswagen Tiguan. At the bottom, there is a group photo of five Bosch Car Service technicians in blue uniforms, with the text 'HELD VAN DE WERKPLAATS: UW MONTEUR' and 'Deskundig, betrokken, betrouwbaar'. To the right of the technicians is an advertisement for 'DIESELINJECTIEPOMP, ABS EN ANDERE GROTE UITVINDINGEN' with an image of a car.



Landelijke marketing

Bosch zorgt dat de Bosch Car Service conceptpartners alle tools tot hun beschikking hebben om óók in de toekomst tegen de eigenaren en bestuurders van een hybride of elektrisch voertuig te kunnen zeggen:

Wij doen alles voor uw auto.

A close-up photograph of a car's interior. The central focus is a green illuminated display screen with a grid pattern. To the right, a portion of a steering wheel is visible. The background is dark, and the lighting is dramatic, highlighting the textures and colors of the car's components.

**Óók uw elektrische auto
is 100% in goede handen**



Landelijke marketing

In 2020 is er een campagne rondom e-Mobility. Hierin maken wij duidelijk dat de berijder/eigenaar van een elektrische auto óók 100% in goede handen is bij Bosch Car Service. Het aandeel e-Mobility is nog laag in Nederland maar wij willen nu al duidelijk maken dat Bosch Car Service ook “de autoriteit” is op het gebied van e-Mobility





Landelijke marketing

Bosch Car Service-laadpaal: In deze campagne zullen wij ook de Bosch Car Service-laadpaal introduceren. Deze laadpaal kunt u zelf gebruiken om een elektrische /plug-in hybride na onderhoud/reparatie met een volle accu terug te geven aan de eigenaar.

Deze laadpaal kunt u ook verkopen aan de consument als die een 2e hands elektrische / plug-in hybride koopt bij uw Bosch Car Service autobedrijf.



Landelijke marketing

De interesse in sport op televisie is erg groot. Met name naar voetbal wordt massaal gekeken, de uitzendingen van Studio Sport Eredivisie behoren wekelijks tot de best bekeken TV programma's. Nederland telt maar liefst 9 miljoen mensen die in voetbal geïnteresseerd zijn.

In 2020 is Bosch Car Service bij vele eredivisie wedstrijden zichtbaar op andere andere:

- **LED boarding** langs het veld met bewegende animaties
- **Virtual Cam Carpets**, vallen enorm op, omdat deze vanuit de hoofdcamera op de beste en belangrijkste posities van het veld worden geprojecteerd.
- **Goalboarding**. Het goalbord is veelvuldig zichtbaar op TV tijdens doelkansen, doelpunten en herhalingen



LIVE wedstrijden FOX Sports Eredivisie

Abonnees FOX Sports Eredivisie: meer dan 1.600.000 abonnees
Gemiddeld aantal TV kijkers: 300.000 per wedstrijd (Fox Sports 1)



Samenvattingen NOS Studio Sport

Samenvatting vrijdag: 800.000 TV kijkers
Samenvatting zaterdag: 1.500.000 TV kijkers
Samenvatting zondag: 2.300.000 TV kijkers



Stadionbereik

Gemiddeld 19.000 toeschouwers



Online

Miljoenen views via tablet, smartphone en KPN Goal Alert

Landelijke marketing

In 2020 is er nieuwe videocontent beschikbaar over o.a.:

- APK
- Onderhoud
- Accu
- Remmen
- Winterbanden
- Zomerbanden
- Etc.

Deze videocontent kan onder andere ingezet worden op uw website en sociale media kanalen.

The screenshot displays the YouTube channel page for Bosch Car Service Benelux. The channel has 207 subscribers and 27 videos. The main content area shows a list of videos:

- Bosch Car Service Benelux**: 207 subscribers • 27 videos. Description: Bosch Car Service is de grootste merkonafhankelijke serviceformule voor garagebedrijven in Nederland. Alle automerken zijn ...
- Bosch Car Service | Remmen**: 42 views • 3 weeks ago. Description: Het remsysteem van uw auto draagt voor een belangrijk deel bij aan uw veiligheid, die van uw passagiers en ...
- Bosch Car Service Onderhoudstip | Interieurfilter**: 213 views • 5 months ago. Description: Schone en frisse lucht is onzichtbaar, maar van groot belang. Om de viezigheid van het verkeer buiten je auto te houden, is het ...
- Bosch Car Service | Wij doen alles voor uw auto**: 0:26. Description: Bosch Car Service vrachtwagenreclame • 0:46
- Bosch Car Service Onderhoudstips**: 7:12. Description: Bosch Car Service Onderhoudstip | Accu • 7:12. Bosch Car Service Onderhoudstip | Fabrieksgarantie • 4:09
- Bosch Car Service | Accu**: 26 views • 3 weeks ago. Description: Zonder goede accu komt geen auto van zijn plaats. Maar naast stroom om uw auto te starten, moet de accu van een moderne ...

Landelijke marketing

Onderstaande campagnes zijn elk jaar standaard aanwezig binnen met concept.

- Onderhoud met behoud van fabrieksgarantie
- Wintercheck & zomercheck
- Ruitenwissers
- Camperonderhoud
- Interieurfilter & airco
- Serviceproducten
- Bosch zit in elke auto
- Veilig op weg met Bosch Car Service
- De beste monteurs
- Onderhoud aan e-voertuigen
- Etc.etc.

Alles campagnemomenten staan in een overzichtelijke contentkalender.



**Bosch zit in elke auto,
dus ook in die van u**

Laat uw auto dan óók onderhouden met de kennis en kwaliteit van Bosch Car Service

Boek nu uw afspraak online of in de app en maak kans op blenders, wasmachines, koelkasten, stofzuigers, accuschroefboormachines, hogedrukreinigers en nog veel meer!

BOSCH
Service
Car Service

Wij doen alles voor uw auto.

Lokale marketing

Via de Marketing-toolkit heeft u toegang tot al onze campagnes zodat u deze gepersonaliseerd lokaal kunt inzetten.

Tevens zijn er veel persberichten beschikbaar die u kunt personaliseren.



Social Media



Landelijk zijn Bosch Car Service & Bosch Mobility Solutions zeer actief op Social Media.

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn

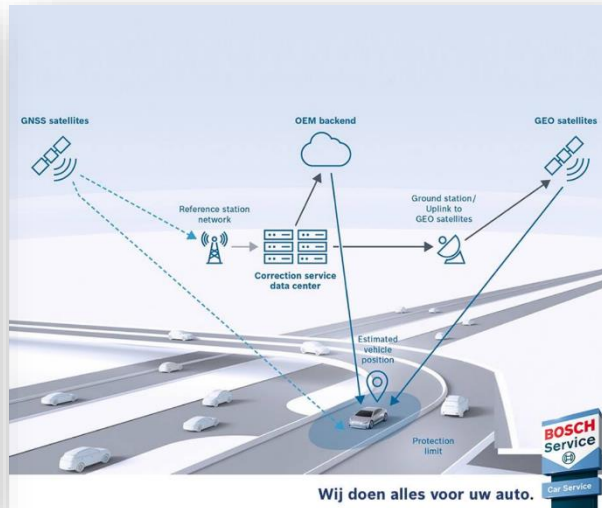
A screenshot of the Facebook page for Bosch Car Service Nederland. The page header shows the profile picture, name, and a post from August 25th. The main content area features a large image of a smiling woman with a Bosch logo overlay. Below this is a post from Bosch Auto with a 'Like & Win een Bosch' contest announcement. The right sidebar contains a 'Vragen aan Bosch Auto' section with questions and a 'Community' section showing follower statistics.

A screenshot of the LinkedIn page for Bosch Car Service NL. The page header shows the profile picture, name, and a post from August 25th. The main content area features a large image of a car with a Bosch logo overlay. Below this is a post from Bosch Mobility Solutions NL with a 'Like & Win een Bosch' contest announcement. The right sidebar contains a 'Vragen aan Bosch Auto' section with questions and a 'Community' section showing follower statistics.



Social Media

Daarnaast ontvangt elke Bosch Car Service maandelijks een **Social Media kit**. Met behulp van deze kit kunt u gemakkelijk en snel gepersonaliseerde Social Media posts plaatsen.



Partnerships



- Landelijke Social Media campagnes
- Mogelijkheid tot extra lokale campagnes
- A-merken die elkaar versterken





Bosch Car Service Pechhulp

De Pechhulp kan worden afgesloten bij onderhoud of bij de verkoop van een auto.

- Uitrijdvergoeding
- Pechhulp in Nederland, inclusief woonplaatsdekking
- 24/7 Dagen per week bereikbaar
- Repatriëring naar Bosch Car Service
- Vervangend vervoer
- Kenteken gebonden



Bosch Car Service Excellent Garantie

Ontzorging is de sleutel tot succes en uw grootste voordeel. Met de Bosch Car Service Excellent Garantie heeft u geen omkijken meer naar garanties. Dat regelt Autotruster voor u.

Zij nemen u het garantie- en claimproces volledig uit handen, zodat u zich kunt richten op datgene dat écht belangrijk voor u is.

De Bosch Car Service Excellent Garantie is onze de uitgebreide garantiedekking. Nagenoeg alle mechanische en elektronische onderdelen van de auto vallen onder de garantiedekking. Met de Bosch Car Service Excellent Garantie is het voor u direct duidelijk waar u aan toe bent.

Autotruster hanteert vaste prijzen en daardoor zijn de kosten én opbrengsten voor u direct inzichtelijk. Wij houden van duidelijkheid.

AUTOTRUST



Bosch Car Service Excellent garantie

-    
- ✓ Heldere voorwaarden
- ✓ 6, 12 maanden
- ✓ Afsluitbaar tot 8 jaar en tot 150.000 km

Wij doen alles voor uw auto.



Bosch Car Service Autoverzekering en Financiering

Samen met onze partner Bovemij hebben wij een de Bosch Car Service Autoverzekering en Financiering ontwikkeld.

Bij deze serviceproducten blijft u het aanspreekpunt voor uw klant.



Provisieregeling

Baliefunctie bij schade

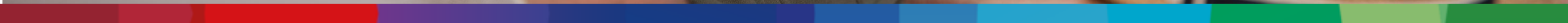
Geen eigen risico indien herstel bij BCS

Voor nieuwe en gebruikte auto's

Verzekeren van aanschafwaarde

Rentevoordeel bij combinatie

Online



Websites

Naast de landelijke website mag een moderne, full-responsive deelnemerswebsite natuurlijk niet ontbreken.

Medio 2020 is er een nieuwe website beschikbaar voor alle Bosch Car Service bedrijven! Deze websites draaien op een toekomstbestendig platform wat wij periodiek kunnen updaten, volledige integratie van de occasions, nieuwe teksten, foto's etc. etc.



The screenshot shows the Bosch Car Service website interface. At the top, there is a navigation bar with the Bosch Service logo, a search bar, and a menu with items like 'Onderhoud', 'APK', 'Producten en diensten', 'Occasions', 'Zakelijk', 'Nieuws en acties', and 'Afspraak'. Below the navigation bar is a main banner with a woman in a car and the text 'Bij Bosch Car Service zit u achter het stuur' and 'Boek nu uw afspraak online of in de app en maak kans op fantastische Bosch-prijzen!'. To the right of the banner is a 'Diensten' section with icons for 'Onderhoud', 'APK', 'Reparatie', 'Financiering', 'Carshare', 'Verzekering', 'Werknemers', 'APK', and 'Sancen'. Below the banner is a 'Plan nu een afspraak online' section with a 'Plan uw afspraak hier' button. To the right is an 'Over Bosch Car Service' section. Below that is a 'mijnBoschCarService' section. To the left of the 'Plan nu een afspraak online' section is a 'Bosch Car Service' section with a video player and text. To the right is a 'BOVAG-keurmerk' section with the BOVAG logo and text. Below the 'Bosch Car Service' section is an 'Actie' section with a woman in a car and text. To the right is a 'Testimonials van Tevreden.nl' section with a score of 8.7 and a testimonial. At the bottom right is a 'Volg ons op social media' section with icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn.

mijnBoschCarService

mijnBoschCarService is een verzamelnaam voor onze online afsprakenplanner die uw klanten de mogelijkheid biedt online afspraken te maken voor hun auto, waar en wanneer het hen uitkomt:

- Online kostencalculator waar de consument de kosten voor onderhoud, reparaties en APK makkelijk kan uitrekenen (en direct inplannen)
- Online afsprakenmodule waar consumenten 24/7 afspraken bij u kunnen plannen





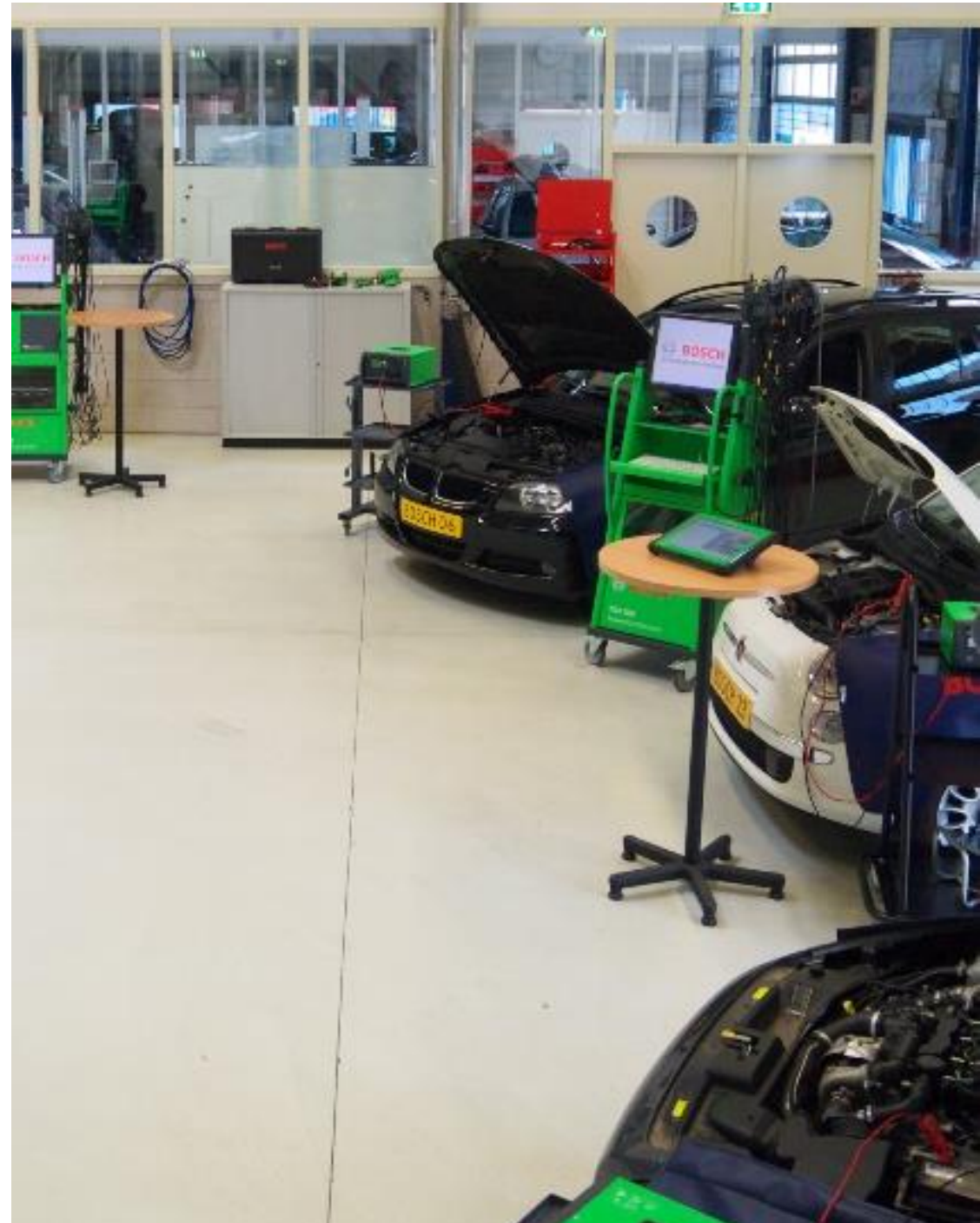
Technische trainingen

- 8 trainingsdagen inbegrepen
- Keuze uit 23 technische trainingen
- Certificaattrainingen (Airco)
- Diesel- en benzinetraject
- Trainingscentrum Barneveld
- Extra trainingen tegen betaling, ca. € 200,- per dag

Als Bosch Car Service autobedrijf heeft u ook toegang tot de trainingen rondom **e-mobility**:

- Veilig werken aan **e-voertuigen**
- Onderhoud aan hybride & elektrische voertuigen
- PassThru*
- ADAS*

*in deze trainingen komen benzine, diesel en e-voertuigen aan bod.



Technische hotline

Bosch heeft een team van technische specialisten ter beschikking staan die u kunnen ondersteunen bij het oplossen van allerhande problemen a.d.h.v. een uitgebreide bibliotheek van informatie die dagelijks wordt geactualiseerd.

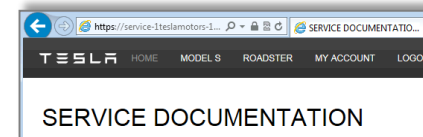
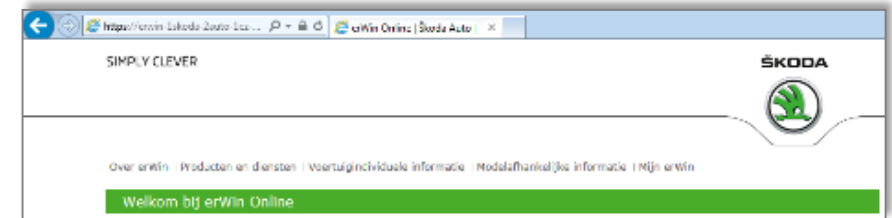
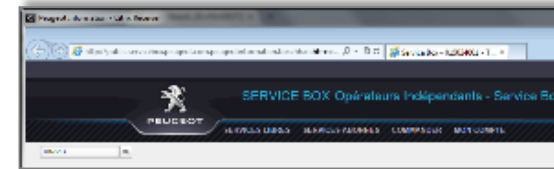
- Ondersteuning ESI[tronic]
- Fabrikanten informatie
- Online support via TeamViewer
- TTS (Trouble Ticket System)

Bosch Technical Hotline

0900 267 24 65

automotive.hotline.benelux@be.bosch.com

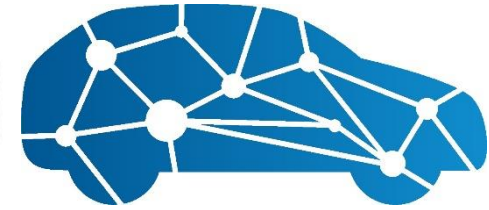
Vergeet uw klantnummer niet bij het bellen!



KTS & ESI[tronic] 2.0

Elke Bosch Car Service dient te beschikken over:

- KTS (minimale uitvoering KTS 590)
- ESI[tronic] 2.0 conceptabbonnement
 - Incl. 3 vrijschakelingen







Bosch Car Service kwaliteitsaudits

Kwaliteit heeft een centrale rol binnen het Bosch Car Service concept. Al vanaf 2004 is Bosch bezig de kwaliteit van het Bosch Car Service netwerk te monitoren. Doormiddel van drie verschillende soorten kwaliteitscontroles wordt de kwaliteit van het netwerk vastgesteld.

SQT

Service Quality Test (mystery visit)

Een geprepareerde auto wordt anoniem aangeboden. Hierbij kan het complete werkplaatsproces gecontroleerd worden.

SQA

Service Quality Audit

Naast een 'geheime' test controleert de Dekra ook een aantal bedrijfsprocessen en de uitrusting van het binnen het bedrijf.

RPA

Reparatie Potentieel Analyse

Met behulp van deze RPA wordt aan de hand van afgewikkelde werkplaatsorders het orderproces op de werkvloer bij u onder de loep genomen. Dit om processen te verbeteren en te optimaliseren.

Wij willen door deze beoordeling de klantgerichtheid en kwaliteit op één lijn brengen voor alle Bosch Car Service bedrijven.

Erkend Duurzaam

Duurzaamheid is een randvoorwaarde voor een succesvolle toekomst en is een steeds belangrijker argument voor de consument om zaken te (blijven) doen met een autobedrijf.

Dit stelt andere prioriteiten aan de mensen die er werken, aan hun vakmanschap, innovatiekracht, ondernemerschap en leiderschap. Daarom heeft de branche ervoor gekozen om duurzaamheid onder één paraplu inhoud en vorm te geven, namelijk met het Erkend Duurzaam programma.

Door een groepscertificering en het combineren met de kwaliteitsaudit is er een aanzienlijk kostenvoordeel.



BoschCarService.tevreden.nl

Bosch Car Service nodigt haar klanten uit om hun mening te geven over de kwaliteit van haar dienstverlening.

Voordelen voor u:

- Onafhankelijk tevredenheidsonderzoek
- Mogelijkheid om resultaat op website te zetten
- Kwaliteit verbeteren op basis van klantervaring

Voordelen voor uw klant:

- Transparantie
- Vertrouwen



The screenshot displays the website **boschcarservice.tevreden.nl**. The header includes the Bosch Service logo, the website name, and statistics: **10.058 reacties** and **383 vestigingen**. Navigation buttons for **Home**, **Voor klanten**, **Nieuws**, **Contact**, and **Inloggen** are visible. The main content area features a large image of a man in a car. To the right of the image are three sections: **Geef uw mening** (with a line graph icon), **Inzicht in kwaliteit** (with a person icon), and **Verbeteren van de dienstverlening** (with a person icon). At the bottom, there are two search bars: one for finding a location by name, address, or location, and another for reacting with a code.



Klant Contact Center

De werkzaamheden van het Bosch Car Service Klant Contact Center zijn onder andere:

- Lease- & fleetafspraken bij u inplannen
- Vragen van consumenten beantwoorden
- Vraagbaak voor de Bosch Car Service autobedrijven
- Afnemen van enquêtes



Lease & Fleet

Bosch Car Service heeft met een groot aantal leasemaatschappijen overeenkomsten gesloten. Indien uw bedrijf aan alle criteria voldoet kunt u toegang krijgen tot deze zakelijke markt.

Om de ROB-aanvragen op een uniforme wijze bij de leasemaatschappijen in te dienen is werken met MiCheck verplicht.


De sturing is ten alle tijden in handen van de leasemaatschappij



Lease & Fleet

Lease & Fleet afspraken kunnen zowel telefonisch als via de Bosch Car Service afsprakenplanner voor Lease en Fleet bij u worden ingepland.

Om te voorkomen dat afspraken bij u worden ingepland terwijl er geen beschikbaarheid is, kunt u de “Lease & Fleet afspraken planner” koppelen aan de meeste DMS systemen.



Werkplaatsplanner

Bosch Car Service

AUTOGEGEVENS VESTIGING WERKZAAMHEDEN TIJDSTIP CONTACTGEGEVENS

1. UW AUTOGEGEVENS

Om u van dienst te zijn hebben wij uw kenteken en kilometerstand nodig.

NL 00-XXXX-0 Km-stand bij benadering KM

HEEFT U EEN LEASE AUTO?

Ja, ik rij een (private) lease auto

SELECTEER UW LEASEMAATSCHAPPIJ

Selecteer een leasemaatschappij

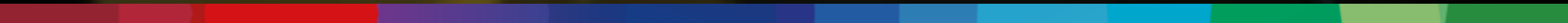
DOOR NAAR STAP 2 >

support@cartel.nl | 088 232 2 232 | Beheer

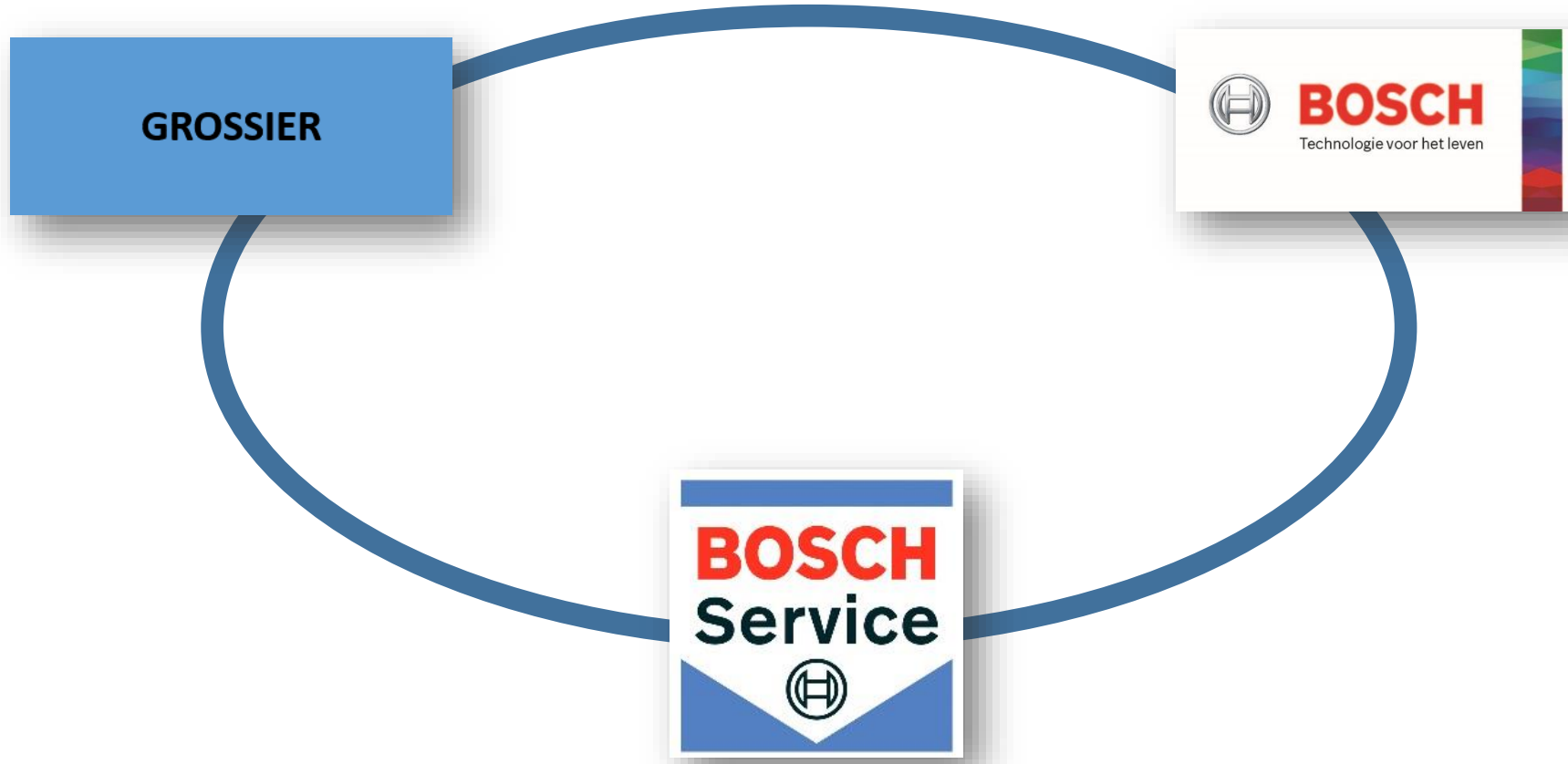
OVERZICHT

 AUTOGEGEVENS ^

Geef uw kenteken en kilometerstand door



Drie partijen overeenkomst



A hand is shown gripping a steering wheel, set against a blurred background of a sunset or sunrise over a body of water. The scene is captured from the driver's perspective. At the bottom of the image, there is a horizontal bar composed of several colored rectangular segments in shades of red, purple, blue, cyan, and green. The text is centered over the image.

**WHAT
DRIVES
YOU
DRIVES
US!**