

WELCOME



JLR | CEM 2026
DRIVEN BY DETAIL
CONVENTION

The background is a soft-focus photograph of a social gathering. Several people are visible, their faces and features blurred. The lighting is warm and golden, suggesting an indoor setting with ambient light. The overall mood is intimate and celebratory.

VIELEN DANK, DASS
IHR HIER SEID!



Eine Convention, von der ich viel neues mitnehme und Vernetzung zu meinen Kollegen

Austausch mit Kollegen und neue Erfahrungen / Tipps

Regelr Austausch mit den anderen Teilnehmern

Austausch mit Händlerkollegen, Anwendungsfälle und Prozesse austauschen

NETWORKING

Neue Erkenntnisse von anderen Teilnehmern, sowie das Netzwerk auszubauen.

Erfahrungsaustausch - Netzwerkerweiterung

UND

Eine Rückmeldung von JLR wie sich der Hersteller das Thema Kundenerlebnisse idealerweise vorstellt. Aktiver und offener Austausch von Best Practice Beispielen

Ich freue mich auf den Austausch mit den CEM-Kollegen und erhoffe mir das ein oder andere Best Practice Beispiel auf unseren Betrieb übertragen zu können.

Einen regen Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen...

INSPIRATION

Einen regen Erfahrungsaustausch und viel Input von Personen, die sich schon länger in dieser Position befinden

Da ich die Position erst vor Kurzem übernommen habe und die Qualifizierung noch nicht vollständig abgeschlossen ist, wünsche ich mir direkte Einblicke in die täglichen Herausforderungen sowie in die daraus abgeleiteten Maßnahmen. Zudem ist mir eine enge Vernetzung mit den Kollegen wichtig, um voneinander zu profitieren.

UNSERE ZIELE FÜR DIE 2 TAGE!

- NETWORKING
- INSPIRATION
- MOTIVATION
- KONFORMITÄT



FROM AUTOMOTIVE BUSINESS IN PREMIUM CAR SEGMENT

TO LUXURY BUSINESS IN MOBILITY EXPERIENCE CATEGORY

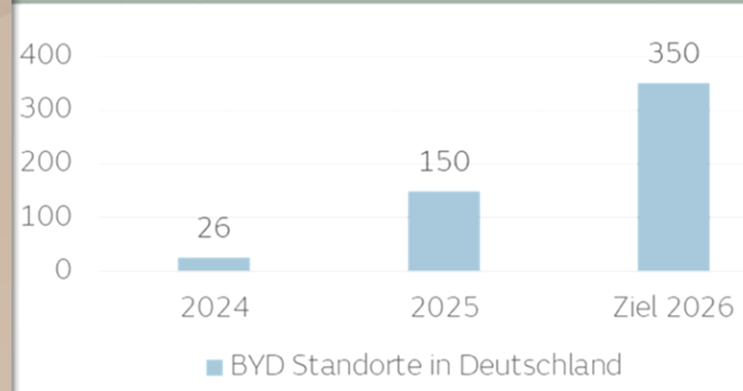
Rasanter Marktanteil-Anstieg
Chinesen attackieren deutschen Automarkt: "Unheimlich Druck"



ZEITLEISTE DES MARKTEINTRITTS CHINESISCHER HERSTELLER IN EUROPA



STANDORTENTWICKLUNG IN DEUTSCHLAND
BEISPIEL: BYD



- WOFÜR STEHEN DIE MARKEN?
- WAS DIFFERENZIERT DIE MARKEN VON ANDEREN?
- WAS UNTERSCHIEDET DEN HÄNDLER VON ANDEREN?
- WO ERHALTE ICH DEN SERVICE, DEN ICH ALS LUXUKUNDE ERWARTE?










Heftiger Rabattkrieg auf dem deutschen Automarkt

Die deutschen Autobauer rangeln um Zulassungen: Im September haben sie mit mehr als 430 Sonderaktionen versucht, ihre Modelle zu verkaufen.



VERMÖGENSSTRUKTUR IN EUROPA WÄCHST WEITER

							
FY24-FFY26	FRANCE	GERMANY	ITALY	NETHERLANDS	SPAIN	BELGIUM	EUROPE
HNWI individuals	2.897k	2.657k	1.344k	1.267k	1.202k	549k	12.811k
L460/1/663 Penetration HNWI	0,34%	0,69%	1,49%	0,39%	0,48%	1,84%	0,77%
UHNWI individuals	24,9k	29,0k	15,9k	8,4k	10,1k	no data	133k
SV/OCTA penetration UHNWI	1,46%	4,64%	2,34%	3,62%	1,86%	n/a	3,78%

UNSERE GEMEINSAME CHANCE

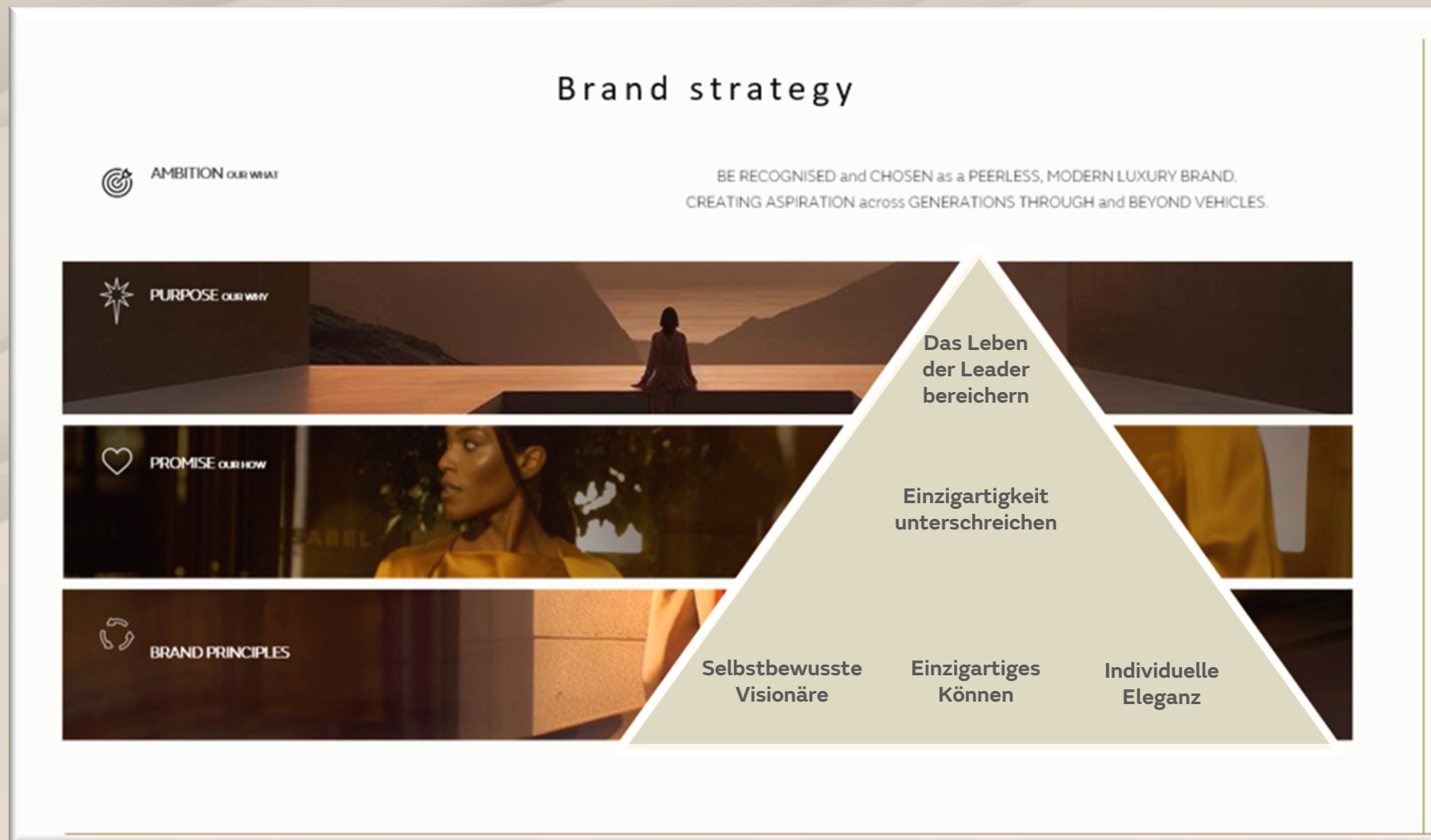
- HNWI (Hohes Vermögen) – Ab 1 Mio. frei verfügbares Vermögen
- VHNWI (Sehr hohes Vermögen) – Ab 5 Mio. frei verfügbares Vermögen
- UHNWI (Ultra hohes Vermögen) – Ab 30 Mio. frei verfügbares Vermögen
- 3 EU-Länder in den globalen top 10 bei HNWI (France, Germany, Italy)
- Forecast Wachstum in den nächsten 5 Jahren - +8% in Western-EU & +10% in Eastern-EU

Data: UBS Global Wealth Report: 2025

NEUER CEO BALAJI BESTÄTIGT MODERN LUXURY STRATEGIE



“Mit vollem Fokus auf Qualität,
Geschwindigkeit und Begehrlichkeit”



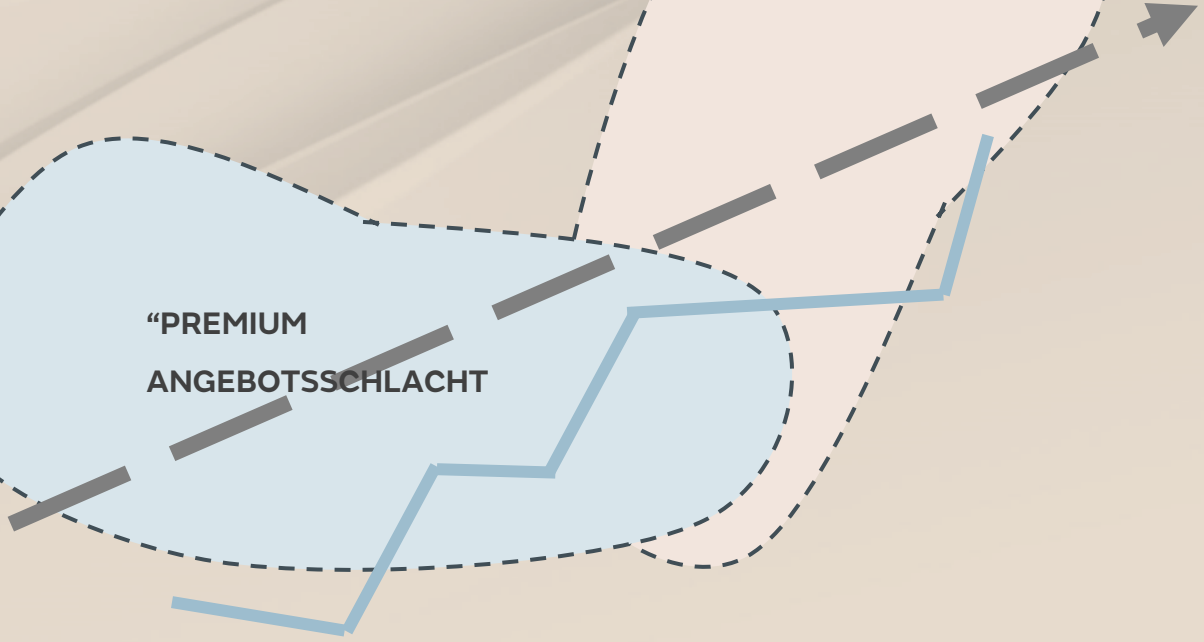
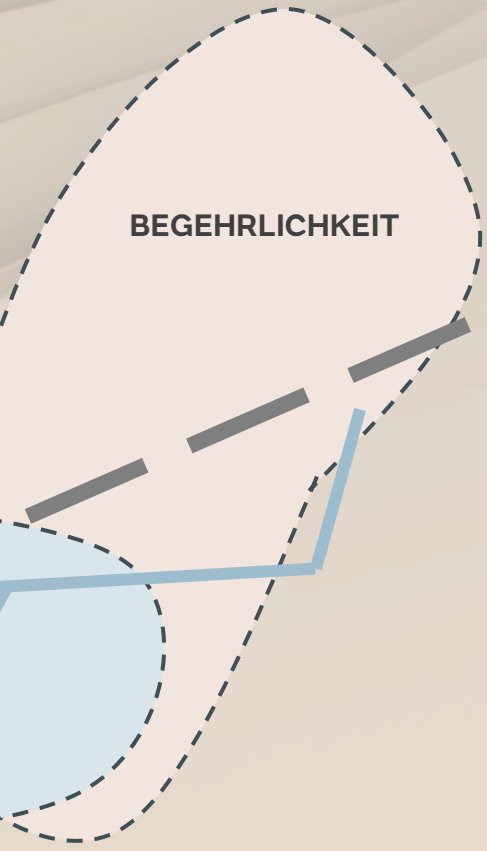
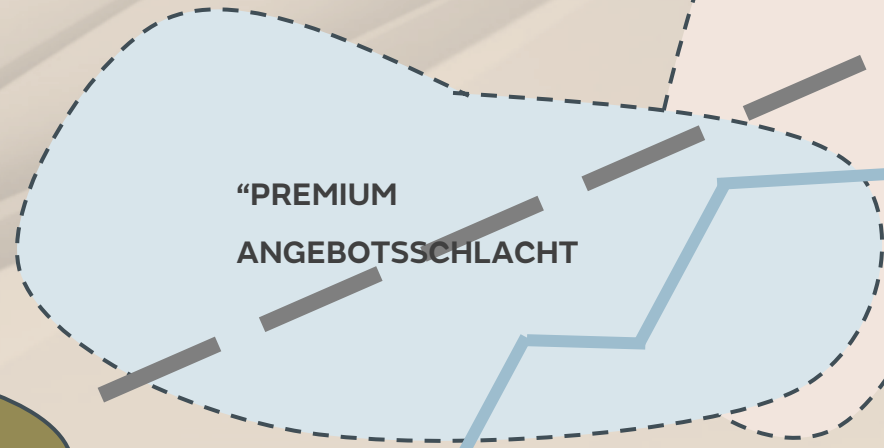
NEUER CEO BALAJI BESTÄTIGT MODERN LUXURY STRATEGIE



STRATEGIE



GLOBALE EINFLÜSSE



RANGE ROVER

The original, luxury SUV

Effortless capability

The choice of leaders

DEFENDER

Built to last

Epic Adventure

Purpose & Community

DISCOVERY

Human Centred

Togetherness

Designed for Real Life

JAGUAR

Copy of Nothing

Fearless

Championing Originality

MOMENTUM ²

HOUSE OF BRANDS



NEUE ZIELGRUPPEN ENTDECKEN



MODERN LUXURY AT RETAIL

NETWORK (R)EVOLUTION



ML CX IM HANDEL



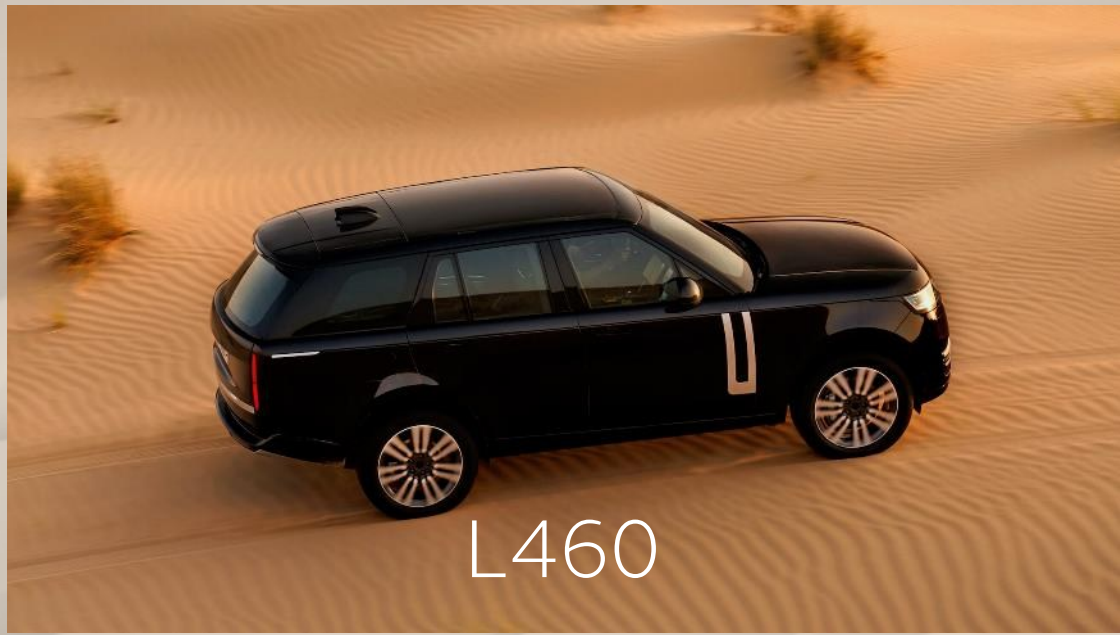
BEV TRANSFORMATION

BEV READINESS



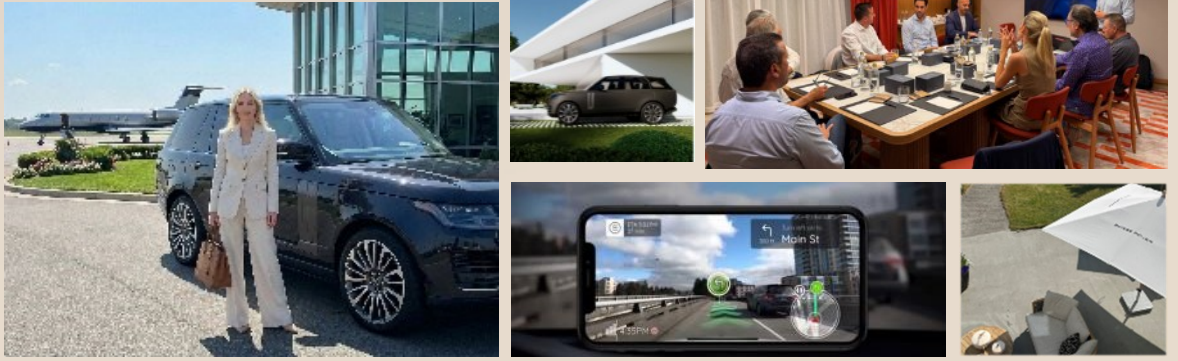
PROJECT CIRCLE





FROM AUTOMOTIVE BUSINESS IN PREMIUM CAR SEGMENT

TO LUXURY BUSINESS IN MOBILITY EXPERIENCE CATEGORY





GOUVION, PARIS



MICHEL ANGE, PARIS



AVALON, KRONBERG



OSLO, NORWAY



AVALON, KRONBERG



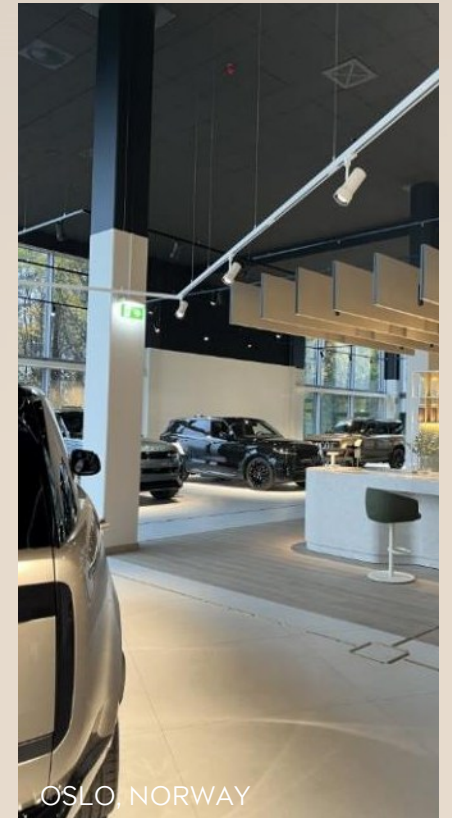
MONACCO



OSLO, NORWAY



MICHEL ANGE, PARIS



OSLO, NORWAY



DER CEM IST DAS
FUNDAMENT DER JLR
MARKENTRANSFORMATION
IM HANDEL



CEM IM JLR FOKUS

2023

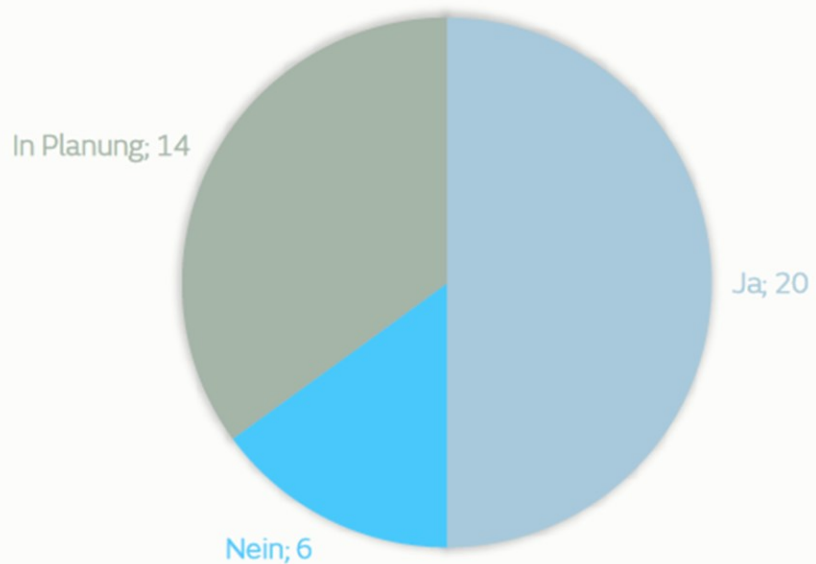
2026

- VORSTELLUNG MODERN LUXURY STRATEGIE
- ANKÜNDIGUNG NEUER ROLLEN
- BENENNUNG IN EXCELLENCE
- ONBOARDING UND SCHULUNGEN
- START COMMUNITY
- RAMP UP PHASE

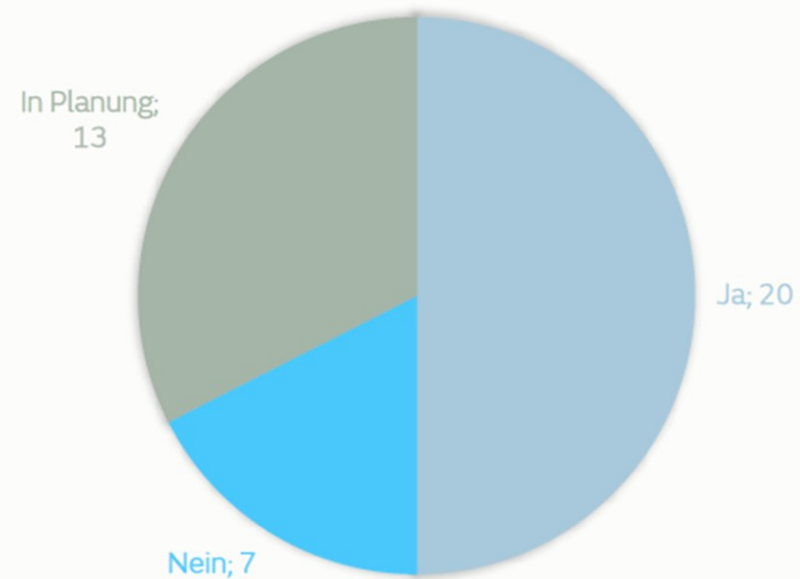
- ALLE PARTNER MIT NEUER CI
- NÄCHSTER SCHRITT ML CI IN UMSETZUNG
- FOCUS AUF LUXUS MODELLE
- JLR ON THE WAY TO ML
- 3 GRUPPEN CEM IM HANDEL
- WENIG TRANSPARENZ ZU CEM AKTIVITÄTEN
- TRANSFORMATION MUSS JETZT STARTEN

Wie weit ist der Handel?

HABEN SIE EIN KONTINUIERLICHES MEETING ZWISCHEN VERKAUF UND SERVICE ZUR BESPRECHUNG DER NPS-ERGEBNISSE UND KUNDENKOMMENTARE IMPLEMENTIERT?



HABEN SIE EIN REGELMÄSSIGES STAND-UP-MEETING ZWISCHEN VERKAUF UND SERVICE ZUR BESPRECHUNG BEVORSTEHENDER KUNDENEREIGNISSE ETABLIERT?



Mal ganz erhlich...



CEM IM JLR FOKUS

Kundenfokus systematisch steigern!

Messung u.
Analyse

- NPS
- Sales 6
- Service 6
- Loyalität
- Workshop
- Events

Zieldefinition

Definition
realistische
Steigerung

Maßnahmen

Definition
Maßnahmen
in Sales
und Service

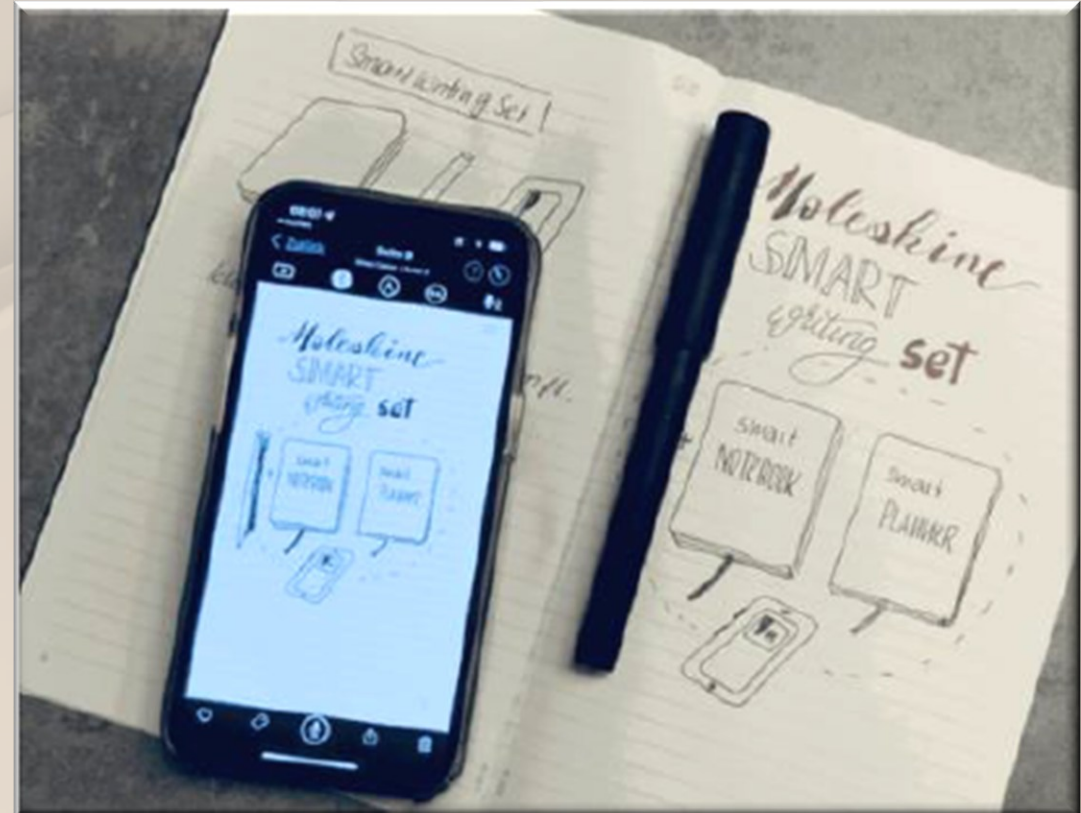
Umsetzung

- Systematisch
- Sinnvoller
Zeitraum
- CEM im Lead
- Team
mitnehmen

Messung

Erneute
Messung,
ggf. Korrektur

Moleskine digitales Schreibset



1) Moleskine Notes App herunterladen

2) Benutzerkonto einrichten

3) Smart Pen mit App verbinden

But now...

Ready for networking and
inspiration.

Have Fun.



JLR | **CEM** ²⁰²⁶
DRIVEN BY DETAIL
CONVENTION

Coffee Break - 15 Min



CEM-TALK

Kristina
Landry,
La Linea

Björn
Kaupp,
Autohaus
Geisser

Alexander
Winkel,
AHG

A modern kitchen island with a stone countertop and a wooden base, set in a contemporary kitchen with dark wood paneling and a large window. The island has a textured stone top and a smooth wooden base. The kitchen background features dark wood cabinets and a stone backsplash. A large window on the right shows a view of a tree and greenery.

Start 15 Min Fußweg zum
Sense of Kitchen 19 Uhr!

Reuterweg 51

WELCOME TAG 2



JLR | CEM 2026
DRIVEN BY DETAIL
CONVENTION

...wir sind entspannt!





Lunch Break - 1 Stunde



Jan-Kas van der Stelt

JLR und der CEM im
Automobilmarkt der
Zukunft

MOMENTUM ²

HOUSE OF BRANDS



NEUE ZIELGRUPPEN ENTDECKEN



MODERN LUXURY AT RETAIL

NETWORK (R)EVOLUTION



ML CX IM HANDEL



BEV TRANSFORMATION

BEV READINESS



PROJECT CIRCLE





AUSSENDIENST & JLR CX TEAM UNTERSTÜTZUNG

- Außendienst und CX-Team als erste Ansprechpartner für CEM.
- **SPARRINGSPARTNER**, um Ideen umzusetzen.
- Anleitung und Kalibrierung der Kundenerlebnisse im Handel
- Ziel: konsistente, Modern Luxury Kundenerlebnisse zu schaffen

CEM ALS KATALISATOR DES ML ERLEBNIS IM HANDEL

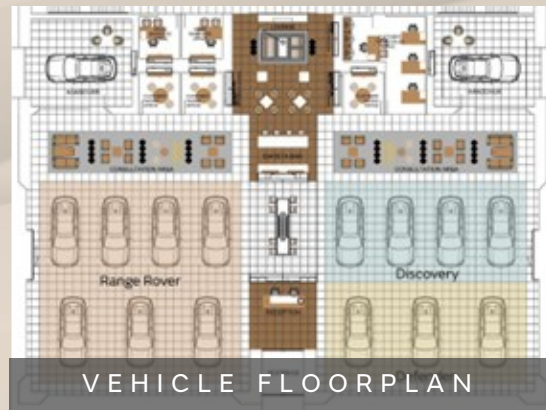
- Der CEM, ist der **Knotenpunkt** im Autohaus
- Setzt strategische Veränderungen um
- Mit dem Ziel eine kundenorientierte Kultur und Verhalten im Sales und Service Bereich des Autohauses zu etablieren.
- Modern Luxury ist hierbei das Leitmotiv der Transformation



EU MODERN LUXURY DNA GUIDELINE 2026



RETAILER EXTERIOR VIEW



VEHICLE FLOORPLAN



CLIENT FACING UNIFORMS



TECHNICIAN UNIFORMS



CUSTOMER & COURTESY VEHICLE PARKING



BATHROOM



MEDIA SCREENS



ENTRANCE PLANTERS, SCENT & SOUNDTRACK



ACCESSORIES DISPLAY



BRANDED GOODS DISPLAY



CAFE TABLE STYLING

Netzwerk (R)Evolution mit dem Ziel ein konsistentes Modern Luxury Erlebnis zu erzielen

KUNDENSICHT

ONLINE GOOGLE CLIENT RATINGS



MYSTERY SHOPPING

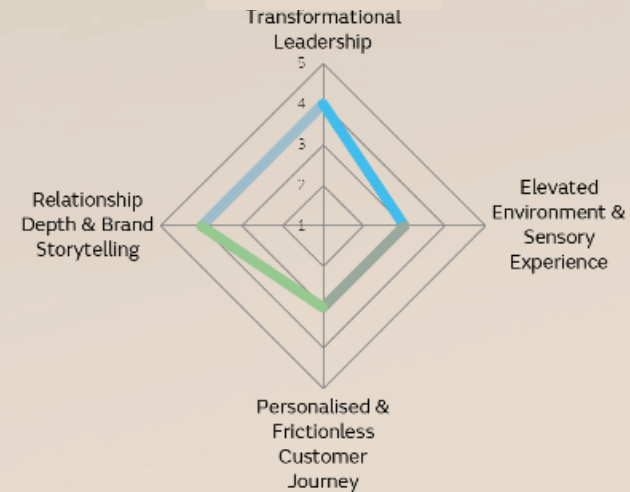


CLIENT PANELS

360 GRAD BEWERTUNG DES HANDELS

ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG DES ML ERLEBNIS

JLR wird Händler bewerten und vergleichen um den neuen Modern Luxury Standard zu erreichen.



CEM TRAININGS UND AUFGABEN

EURE ARBEIT WIRD DEMNÄCHST MARGENRELEVANT, SOMIT IST JETZT DIE ZEIT GAS ZU GEBEN!

Bleibt nur noch...



JLR | CEM ²⁰²⁶
DRIVEN BY DETAIL
CONVENTION

CEM-APP

- App zur Vernetzung der CEM
- Basierend auf Gateway
- Zugang zu Gateway und AskJLR
- Best Practise Austausch
- Gruppen anlegen
- Fragen stellen
- Fotos, Filme teilen
- iOS und Android
- Community Building

Sommer '26



FOTOS DER CONVENTION



REGISTRIERUNG

HOTELINFORMATIONEN

EVENTDETAILS

REFERENTEN & THEMEN

JLR | CEM 2026 DRIVEN BY DETAIL CONVENTION

Ab ca. 15. Mai auf der Homepage

06. - 07. MAI 2026
FRANKFURT AM MAIN





VIELEN DANK.
KOMMT GUT NACH
HAUSE!

JLR | CEM ²⁰²⁶
DRIVEN BY DETAIL
CONVENTION