

# AVIS

## Tržište

Ime Avis postalo je s vremenom sinonim za iznajmljivanje vozila. Prisustvo u gotovo svim zemljama sveta i na svim kontinentima garantuje Avis Rent a Caru globalnu leadersku poziciju u ovoj delatnosti. Uz to, Avis poseduje najveću flotu i nudi najširi izbor vozila koji garantuje ispunjenje svih potreba svojih klijenata u bilo koje vreme i na bilo kojem mestu na svetu.

Rentakar industrija u celini u poslednjih nekoliko godina morala je da se izbori s nizom problema, uključujući krizu u snabdevanju gorivom u jesen 2000. godine, promenu cena vozila koja je uticala na čitav lanac nabavke, kao i opadanje broja putovanja na globalnom nivou nakon terorističkih napada 11. septembra 2000. Uprkos tome, ovo tržište i dalje beleži rast.

Regionalni nosilac licence je firma Spectator Avant, članica Spectator grupe, čije se sedište za Republiku Srbiju nalazi u Beogradu u ulici Knez Mihailovoj 30/IV. Spectator Avant je kao regionalni nosilac licence integralni deo mreže kojom upravlja Avis Europe plc. sa sedištem u Londonu. Regionalna mreža poslovnica obuhvata Beograd, Novi Sad, Niš, Pongoricu, Tivat, Sarajevo, Zagreb, Dubrovnik, Split itd. Ukupnu Avisovu regionalnu mrežu trenutno čini više od 25 poslovnica i ovaj broj je u stalnom porastu.

## Dostignuća

Od skromnih početaka na aerodromu u Detroitu Avis je s vremenom izrastao u vodeći svetski brend i stekao je prepoznatljivo ime među klijentima i poslovnim korisnicima širom sveta. Danas Avis posluje na 4.850 lokacija u više od 185 zemalja sveta. Avis je uspešno trasirao put za razvoj rentakar delatnosti na nekoliko međunarodnih tržišta, uključujući centralnu i istočnu Evropu, gde postepeno širi svoje poslovanje. Energija, entuzijazam, inovativnost u vođenju poslovanja i snažna poslovna etika odlikuju kompaniju već dugi niz godina.

Avis je prva rentakar kompanija koja je otvorila kancelariju u Istočnoj Nemačkoj nakon rušenja Berlinskog zida, što je bila odskočna daska za ulazak i u druge zemlje bivšeg Istočnog bloka, poput Republike Češke i Rumunije. Sličan uspeh postignut je i na teritoriji nekadašnjeg Sovjetskog Saveza. Otvaranjem kancelarije u Ukrajini 1997. godine Avis je postao prva i jedina rentakar kompanija koja ima poslovnice u svim evropskim

zemljama. Ako se tome doda i prisustvo Avisa na 75 glavnih aerodroma u Evropi, dobija se evropska mreža bez premca.

Na sličan način brend sebi krči put i u Africi, gde je danas prisutan na preko 85 odsto teritorije, što je ponovo superiorna pokrivenost u odnosu na konkurente. Na Srednjem istoku Avis je zastupljen na čak 90 odsto teritorije, a u čitavoj Aziji ima licence za rad na 27 teritorija. Godine 2003. Avis i SAISC (Shanghai Automotive Industry Sales Corporation) najavili su prvi *joint venture* projekat - osnivanje zajedničke rentakar kompanije u Kini, uz planirano otvaranje 70 rentakar poslovnica u 26 gradova u roku od pet godina.

## Istorijat

Prvu Avis rentakar poslovnicu otvorio je Voren Avis (Warren Avis) 1946. godine, na aerodromu Willow Run u Detroitu. U to vreme imao je ukupno tri vozila, ali to je bila prva rentakar poslovnica na aerodromu ikada otvorena u svetu. Do 1953. godine Avis je postao druga po veličini rentakar kompanija u SAD i počeo je da širi svoju delatnost i u inostranstvu, pokrećući franšize u Meksiku, Kanadi i Evropi. Sve do 1963. godine udeo Avisa na američkom tržištu iznosio je samo 10 odsto, dok je Hertz u to vreme držao čak 75 odsto tržišta. Tada je Avis lansirao novu reklamnu kampanju, koja je bila ključna za uspešnije poslovanje kompanije. Slogan „Mi se trudimo više“ (*We try harder*), isticao je posvećenost kompanije odnosima s klijentima i ostao je suština ovog brenda i danas.

Godine 1965. Avis je zvanično osnovao Avis Europe koji je do 1973. godine postao tržišni lider u ovom regionu.

Avis Europe se 1986. godine pravno odvojio od vlasnika Avis Inca i postao je prva rentakar kompanija u istoriji čije se akcije kotiraju na Londonskoj berzi. U naredne tri godine Avis Europe utrostručio je svoju tržišnu vrednost, pre nego što se 1989. godine povukao s berze.

Godine 1984. Avis je prvi počeo s pružanjem servisa s punim uslugama (*full maintenance service*), odnosno izradom projekata flotnih rešenja. U ovoj oblasti Avis je i danas svetski lider.

Godine 1987. vlasnici kompanije Avis Inc postali su sami zaposleni, s ukupnom vrednošću deonice u iznosu od 1,2 milijarde funti, što je Avis Inc učinilo najvećom američkom kompanijom



koju poseduju zaposleni i uzorom kojem i drugi teže.

Godine 1997. Avis Europe je ponovo izašao na Londonsku berzu.

Svoje poslovanje u Aziji Avis je širio na japansko tržište, a 1999. godine potpisan je i sporazum s kompanijom Mercury Car Rentals Ltds koji predviđa poslovanje u devet važnijih indijskih gradova.

U martu 2000. godine pokrenut je novi centar za rezervacije u Mančesteru.

Godine 2002. Avis je osvojio kinesko tržište i pokrenuo zajednički projekat s korporacijom SAISC (Shanghai Automotive Industry Sales Corporation).

Godine 2003. Avis je kupio kompaniju Budget, spajajući tako dve globalne rentakar kompanije. Na taj način Avis zauzima leadersku poziciju i na severnoameričkom tržištu. Početak poslovanja u Tanzaniji i Maliju povezuje se, takođe, sa 2003. godinom, a broj poslovnica u Africi i zemljama Indijskog okeana povećan je na 35.

Naredne godine, u januaru 2004, otvoren je novi servisni centar u Budimpešti, koji je odraz kontinuiranog ulaganja u tehnologiju, a u cilju stvaranja fleksibilne osnove za budući rast i razvoj Avis grupe.

## Proizvodi/usluge

Početnu ideju za rentakar na aerodromima Voren Avis dobio je tokom Drugog svetskog rata: kao pilot bombardera imao je običaj da sa sobom u avion nosi i svoj motor, da bi uvek imao prevoz, gde god da sleti. Danas Avis neguje





poslovne veze sa više od 50 svetskih avio-kompanija i zajedno s njima na aerodromima nudi objedinjene usluge, tako da korisnici mogu na istom mestu, na jednom šalteru, na primer, da vrata kola i čekiraju se za svoj let.

U Avisu prepoznaju vrednost vremena i razvili su proizvode i usluge koji ubrzavaju proces iznajmljivanja vozila, čime klijentu štede vreme. Uz servise kakav je, recimo, *Avis Preferred*, klijenti mogu uživati u jednoj od najbržih usluga u ovoj industriji: oni koji su prethodno ostavili svoje lične podatke - što je dovoljno učiniti samo jednom - mogu jednostavno samo da nazovu telefonom, a kada stignu na *Avis Preferred* šalter, tamo će ih sačekati već pripremljena sva papirologija i ključevi vozila.

Usluga *Rapid Return* podrazumeva unošenje informacije o vozilu u prenosni uređaj, koji osoblju omogućava prijem vozila na terenu, popunjavanje izveštaja o eventualnim oštećenjima, obračunavanje visine računa i izdavanje priznanice. To znači



da čitav proces može trajati i samo šezdesetak sekundi, čime se dodatno podiže kvalitet usluge pružene klijentima.

U svojoj ponudi Avis ima niz proizvoda koji su kreirani kako bi klijentima pružili maksimalnu podršku u koncipiranju i realizaciji što profitabilnijeg poslovanja: *Chauffer-drive*, *MaxiRent*, *Maxi-Lease* i *MaxiFleet*.

*Chauffer-drive* podrazumeva mogućnost najma luksuznih vozila pod najpovoljnijim uslovima, uključujući i usluge vozača.

*Avis MaxiRent* predstavlja dugoročni najam vozila koji klijentu omogućava precizno planiranje i maksimalno smanjenje mesečnih troškova. Ovakav najam je fiksni, podrazumeva niz usluga uključenih u paket i predstavlja alternativu današnjim klasičnim lizing rešenjima. Cena *Avis MaxiRenta* ne iziskuje finansijsko učešće klijenta i izračunava se na osnovu ugovorene kilometraže, vremena najma i realno definisane vrednosti vozila.

*Avis MaxiLease* je nova generacija operativnog lizinga koja podrazumeva mesečno plaćanje fiksne naknade za ugovorenu kilometražu i trajanje najma. Cena mesečnog najma izračunava se na temelju realno procenjene vrednosti vozila po isteku najma, ugovorene kilometraže i perioda korišćenja vozila. Nakon isteka *Avis MaxiLease* vozilo može biti otkupljeno, zamenjeno

novim i modernijim modelom, ili vraćeno Avisu.

*Avis MaxiFleet* je proizvod osmišljen kako bi partnerima optimizovao ulaganje u vozni park, upravljanje njime i kontrolu njegovog korišćenja. Ovaj inovativni pristup ima poseban značaj za kompanije koje nemaju zaposlene stručnjake za upravljanje voznim parkom.

Avis nudi i mogućnost izdavanja članskih kartica, koje pružaju različite beneficije pri najmu vozila u Avisovim poslovnicama širom sveta. *Wizard* kartice sadrže specifične podatke o donosiocu, kao što su grupa vozila, cena, popust, lični podaci, pa tako štede vreme potrebno za preuzimanje vozila. Sem toga, *Avisove* kartice omogućavaju povoljnije uslove najma i popust u visini do 20 odsto.

Zahvaljujući dosadašnjem radu i postignutim rezultatima, Avis je ove godine poneo laskavu titulu franšize godine.

### Najnoviji poduhvati

U saradnji s *Future Forestsom* i *Centrom* za ugljen-dioksid Avis meri emisiju ugljen-dioksida u atmosferu i nastoji da utiče na njeno smanjenje. Zarad ostvarivanja tog cilja Avis je u svoje poslovne planove implementirao tri važne stavke: postati karbon-neutralan u čitavoj Evropi, napraviti plan za smanjenje emisije ugljen-dioksida iz Avisovih vozila i putem interneta ohrabriti klijente i omogućiti im da uz minimalna izdvajanja smanje emisiju ugljen-dioksida.

Tokom 2002/03. godine Avis grupa postigla je smanjenje emisije ugljen-dioksida za pet odsto, a *Avisovi* zaposlenici i klijenti zasadili su oko 150.000 stabala, čime je dobijeno 300 hektara pošumljene teritorije. U roku od četiri godine, od početka saradnje s *Future Forestsom*, Avis je zasadio 200.000 stabala.

Putem interneta Avis podstiče svoje klijente u nekim zemljama da smanje emisiju ugljen-dioksida, uz mogućnost da svoje putovanje učine karbon-neutralnim za samo jednu funtu ili pet evra. Godine 2003. oko 25.000 klijenata odlučilo se da smanji emisiju ugljen-dioksida.

Avis je za svoje klijente razvio model ekološki saveznog načina vožnje, s namerom da se smanji količina goriva koju oni koriste.

U skladu s tim, flota se menja prosečno na svakih šest meseci, što garantuje optimalne rezultate pri njihovom korišćenju. Sprovođenje po više od 40 testova između dva iznajmljivanja pruža sigurnost da su vozila dobro održavana. Od 1993. godine kod *Avisovih* vozila potrošnja goriva smanjena je za 15 odsto.

Godine 2002. u Velikoj Britaniji pokrenut je program *Urbigo*. To je šema „plati-po-satu-deljenja-automobila“. Ovaj program omogućava članovima *Avisa* koji plaćaju godišnje članarine da preuzmu vozila na posebnim lokacijama i u vreme kada to njima odgovara, kombinujući pritom svoje putovanje gradom s principom javnog prevoza.

### Promocija

Još od sredine šezdesetih godina Avis svoj razvoj bazira na posvećenosti klijentima i podizanju nivoa korisničkih usluga. To podrazumeva i uvođenje prvog kompjuterizovanog sistema za rezervacije *Wizard* još 1972. godine. I veliki broj priznanja ističe *Avisovu* posvećenost da kroz vrhunsku uslugu ispuni svoje obećanje klijentima koje glasi: „Mi se trudimo više“ (*We try harder*). Neka od skorijih priznanja su: nagrada za najbolju rentakar kompaniju koju je dodelio *Daily Telegraph* 2003. godine, za omiljenu rentakar kompaniju u *Conde' Nast Traveller* magazinu, zlatna nagrada za strateškog partnera godine *LeasePlan*, srebrna nagrada za prvoklasnog dobavljača *Royal Mail*, nagrada za dobavljača godine *Carlson Wagonlit*, priznanja za očuvanje životne sredine...

### Vrednosti brenda

Avis se u svom poslovanju vodi jedinstvenom vizijom, koja je ustanovljena još 1965. godine, a to je: „Biti najbolja i najbrže rastuća kompanija, s najvećim profitom u rentakar industriji“. Ove vrednosti sažete su u sloganu: „Mi se trudimo više“. Još od šezdesetih, kada je činjenicu da nije najveći na tržištu uspeo da pretvori u sopstvenu prednost i pružajući najbolju uslugu, Avis je postavio klijenta u sam centar svog poslovanja. Empatija (razumevanje potreba korisnika), poštenje (vrednost novca i integritet) i humanost (stavlanje klijenta na prvo mesto) ističu filozofiju slogana: „Mi se trudimo više“. Ove vrednosti doprinele su da Avis izgradi jednu od najsnažnijih i najkonzistentnijih korporativnih kultura na svetu.

[www.avisworld.com](http://www.avisworld.com)



**Nova mreža poslovnica! Nova flota! Novi proizvodi! Posetite nas.**

[www.avis-serbia.com](http://www.avis-serbia.com)

Besplatan rezervacijski broj:  
**0800 200 100**



### ONO ŠTO NISTE ZNALI

#### Avis

- Avis je prva međunarodna rentakar licenca na području bivše Jugoslavije i u zemljama Centralne i Istočne Evrope. Tokom 2007. godine biće svečano obeleženo 40 godina poslovanja u ovoj regiji.
- Slogan kompanije Avis "Mi se trudimo više" proglašen je svojevremeno za jedan od deset najboljih slogana svih vremena.
- Avis je prva rentakar kompanija koja je pokrenula svoju web lokaciju: [www.avis.com](http://www.avis.com) još 1996. godine.