Der Titelverteidiger

Seit neun Monaten ist Matthias Rolinski Sales Director bei Carglass. Vor allem Schnelligkeit, Qualität und Technologien liegen ihm am Herzen.

Wie es sich anfühlt, in puncto Kundenorientierung gegen namhafte Unternehmen wie Otto, Payback oder HRS zu gewinnen, weiß Matthias Rolinski seit Kurzem. Denn Ende März nahm der Sales Director, der vor neun Monaten seinen Einstand bei der Carglass GmbH gab, in München die Auszeichnung „Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2011“ entgegen.

Ein Wettbewerb, den die Ratingagentur Servicerating, die Wirtschaftszeitung Handelsblatt und die Universität St. Gallen organisieren – und den die Kölner Autoglasprofis bereits ein Jahr zuvor für sich entschieden haben.

Auf die Auszeichnung ist der 45-jährige Vertriebschef im Gespräch sichtlich stolz. Klar, wer arbeitet nicht gerne beim Titelverteidiger. Auch klar, mit Kundenorientierung möchte Matthias Rolinski in den 265 Servicecentern und mit den rund 250 mobilen Einheiten bei Flottenkunden punkten. Dabei sind den Domstädtern hohe einheitliche Qualitätsstandards wichtig.

Überhaupt das Thema Qualität: Der zum Belron-Konzern gehörende Dienstleister setzt bewusst auf eigene Servicecenter, eine klare Absage ans Franchisesystem. „Es ist uns sehr wichtig, dass es unsere eigenen Servicestationen sind“, betont Matthias Rolinski. Der Vertriebschef, der seit 1986 in der Zulieferer- und Werkstattbranche tätig ist, spielt hier auf einheitliche Prozesse und die Tatsache an, dass alle zentralen Absprachen verbindlich seien.

„Die Mehrwerte, die wir mit den Flottenkunden besprechen, gelten im Norden genauso wie im Süden.“ Mit großen Playern wie Europcar, LeasePlan und Sixt arbeiten auch andere Belron-/Carglass-Länder zusammen. Gleiche Reparaturvorgaben, unterschiedliche Länder.

Ein entscheidendes Kriterium für Fuhrparkleiter, die eine bundesweite Flotte managen, sowie für Leasinggesellschaften und Autovermieter. Alle drei summiert Carglass unter dem Kürzel „LFR“ – Lease, Fleet, Rental. Key-Account-Manager kümmern sich um diese B2B-Klientel, Regional Sales Manager um kleine und mittlere Flotten, die Servicecenter, die Matthias Rolinski als „operative Einheiten in der Fläche“ betrachtet, um lokale Gewerbekunden.

Top-Mitarbeiter gefragt

„Der Mitarbeiter steht im Fokus“, sagt Matthias Rolinski. Regelmäßig müssen die eigenen Monteure laut dem Carglass-Manager Schulungen absolvieren – egal, ob zu den neuesten Fahrzeugmodellen, -technologien oder zum Kundenservice. Im eigenen Trainingscenter in Siegen drücken die Monteure die Schulbank.

Schließlich existiert keine Ausbildung zum Autoglaser, das Thema ist lediglich Bestandteil der Ausbildungsgänge zum Glaser-, Kfz- oder Karosseriehandwerk. Der studierte Betriebswirt Matthias Rolinski kennt die Argumente, mit denen Vertragswerkstätten oder freie Kfz-Betriebe um die Autoglasklientel buhlen.

So möchte beispielsweise auch der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V. auf seiner Website Überzeugungsarbeit für die Kfz-Meisterbetriebe leisten. Die Windschutzscheibe des Autos als tragendes Teil sei eine Sache für den Kfz-Profi, zumal sie mitunter Regensensoren oder Scheibenantennen beherberge, so der Verband. Ferner setze die Reparatur eines Glasschadens ein ganzheitliches Wissen über das Verhalten und Zusammenwirken von Materialien wie etwa Metall, Glas, Gummi und Dichtungsmaterialien voraus.

Steinschlagreparatur: die 5 Schritte bei Carglass

- Monteur entfernt Glassplitter und fixiert die Einschlagstelle.
- „Reparaturglocke“ mit der richtigen Harzmenge wird auf den Steinschlag gesetzt.
- Harz wird mit Unterdruck bis in die Risse des Steinschlags gedrückt.
- UV-Strahlen härten das Harz aus.
- Monteur beseitigt das überflüssige Harz und säubert die Autoscheibe.

Maxime: „Repair first“

Grundsätzlich gilt bei Carglass die Maxime, die viele Autofahrer aus den zahlreichen Radiospots kennen: „Repair first“. Matthias Rolinski: „Viele Steinschläge sind reparabel und werden in der Regel umgehend repariert.“ Dabei läuft das spezifische Spezialharz-Verfahren immer nach demselben Schema ab (siehe Kasten oben). Ein Tipp des Vertriebschefs: „sehr zeitnah reparieren“. Man denke nur an Schmutzpartikel & Co. Und beim Scheibenaustausch? Das müsse natürlich erst professionell analysiert werden.

Dabei brauchen Dienstwagenfahrer nicht unbedingt das Servicecenter anzusteuern, die mobilen Carglass-Teams kommen vor allem bei Firmenkunden gut an. „Wir suchen den Weg zum Kunden – im Flottengeschäft ein wichtiger Punkt“, so der Sales Director.

Außerdem muss es schnell gehen, Außendienstler verzichten nur ungern auf ihren

Dienstwagen. 30 Minuten nach dem Reparaturstart soll der Firmenwagen wieder auf der Straße sein, 30 Jahre Garantie gewährt Carglass auf die Haltbarkeit der Reparatur und die Dichtigkeit von neu verbauten Scheiben. Etwa 800.000 Autofahrer nehmen hierzulande jährlich die Carglass-Hilfe in Anspruch.

Laut Matthias Rolinski werden im LFR-Bereich spezielle Service-Level-Agreements individuell mit dem Kunden getroffen. Doch auch die Terminvergabe muss passen: Die Hotline ist an 365 Tagen des Jahres rund um die Uhr erreichbar, einige Flottenkunden nutzen Glasschaden-Apps, auch das Online-Booking steht ihm zufolge bei Gewerbekunden hoch im Kurs.

Nachdem die Scheibe repariert oder getauscht wurde, gelangt die Rechnung auf dem papierlosen Weg ins Fuhrparkleiterbüro – aufbereitet gemäß den individuellen Vereinbarungen. „Wir bieten völlige Datentransparenz." Auch internationale Abrechnungsmodalitäten gebe es.

Doch noch einmal zurück zum Thema Kundenzufriedenheit. Sollte bei einem Pkw oder Transporter bis 3,5-Tonnen oder auch im Bus- und Bahnbereich, der über Carglass Specials betreut wird, einmal etwas schiefgehen, kommt das Carglass-Complain-Management zum Zug. „Denn wir wollen den Kunden auch auf den zweiten Blick begeistern", erklärt der Vertriebschef. „Die Kundenzufriedenheit steht für uns an oberster Stelle."

PATRICK NEUMANN Af

Matthias Rolinski, Sales Director bei der Carglass GmbH

Arval Lease fleet bietet Ihnen mit dem 360°-Service Entlastung auf ganzer Linie:

- Umfassende und individuelle Beratung zur Optimierung Ihrer Flotte
- Servicepaket ganz nach Ihren Bedürfnissen
- Übernahme Ihrer Risiken im Fuhrpark

Dabei immer inklusive: der Arval Entspannungsfaktor.

0800 08 40 402
Die kostenlose Info-Hotline

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

arval.de