

SZENE

GASTVORTRAG AN DER HOCHSCHULE GEISLINGEN

„Faszination Service“

Gerd Heinemann, Geschäftsführer von abh/BBE in Köln, versetzte die Automobilwirtschaftsstudenten in Sachen Service in andere Dimensionen. Gastdozent Heinemann verstand es, das Szenario Service in all seinen Facetten aufzuzeigen. Die Basis: Daten. Wie teilt sich die Marktstruktur im Service auf? Wo werden die Service-Leistungen vom Kunden in Anspruch genommen? Wie sieht es aus mit der Loyalität der Werkstattkunden? Wie treu und wie preissensibel sind die Werkstattkunden? Heinemann untermauerte all diese Fragen mit substanziellen Charts. Wo stehen wir in Sachen Service-Börsen? Diese Thematik steht derzeit im Spannungsfokus der Branche. Von Ablehnung bis zur aktiven Beteiligung reicht der Spannungsbogen. Heinemann präsentierte ein Chart über die Bestandsstruktur der Fahrzeuge in Deutschland, von Pkw bis Lkw. Wer Insider ist, weiß, welche datentechnische Analysestruktur erforderlich ist, um mit einer der-



Gerd Heinemann,
Geschäftsführer von
abh/BBE zu Köln

artigen Übersicht aufwarten zu können. Selbiges gilt für die Darstellung der Teilvertriebsstrukturen im Service. Heinemann machte auch die Entwicklung im freien Werkstattsektor hin zum Fullservice-System deutlich. Es gibt inzwischen 36 freie Werkstattmarken. Wer kennt sie? Die Branchenkonsolidierung setzt sich auch in der Strukturanpassung der Freien Werkstätten durch. Derzeit haben wir auf dem deutschen Markt 19.800 Freie Werkstätten. Sie werden sich bis 2015 auf 18.500 Werkstätten reduzieren. Heinemann verstand es, die Faszination Service für die Branche wirkungsvoll aufzuzeichnen. Die Daten sind das eine, die geistige Interpretation das andere. hb

GÖHLER ANLAGENTECHNIK

Dialogannahme-Tour



Die Teilnehmer der Kunkel-Dialogannahmetour

Rudolf Kunkel, Vertriebsleiter Kfz Werkstatt-Technik bei Göhler, Anlagentechnik in Hösbach, lud interessierte Automobilhändler zur unterfränkischen Rundtour in Sachen Dialogannahme ein. Dabei wurden acht Autohäuser besichtigt, von Lauda-Königshofen, Wertheim, Wört, Obernburg bis Buchen. Von BMW über Volkswagen bis Fiat und Renault war alles dabei. Kunkel erläuterte den planenden Bauherren sein Bauprinzip. Die Teilnehmer schauten von Betrieb zu Betrieb den genauen Service-Prozessablauf an. Das begann mit einem klar ausgezeichneten Kundenparkplatz, führte zur Annahmetheke durch die Service-Assistentin, die dem Serviceberater Kunde um Kunde zuführt. Kunkel plädiert für den geschützten und sitzenden Arbeitsplatz des Serviceberaters in der Dialogannahme. Für Vermessung, HU und Fahrzeugauslieferung plädiert er für einen separaten Raum. Kunkel: „Ich brauche keine Testgeräte in der Annahme. Das gesprochene Wort zum Kunden ist mehr wert als eine Intensivstation.“ Die Dialogannahme sollte mehr den Charakter eines Service-Verkaufsraumes als Werkstattcharakter haben. Immer wieder machte der Profi deutlich, wie wichtig eine strukturierte Werkstattplanung ist, und zeigte hier auch die Verbindung zu diverser IT-Software auf. Die Teilnehmer interessierten sich dann für die richtige Form der Hebebühne sowie für diverse Test- bzw. Diagnosegeräte. Interessenten können sich gerne bei Rudolf Kunkel melden: rudolf.kunkel@gohler.de oder unter Tel. 06021 4200 -301. hb

AHZ-GRUPPE / EXKLUSIVES FAHREVENT

Am 6. Oktober veranstaltete die AHZ-Gruppe mit ihren acht eigenen Betrieben und den 20 angeschlossenen Partnerhändlern ein exklusives Fahrevent für ausgewählte Interessenten und Kunden. Im Mittelpunkt stand der neue Sportwagen Toyota GT86. Mehr als 200 Kunden hatten die Möglichkeit, die Dynamik des Sportwagens im Fahreinsatz auf der 2,2 Kilometer langen Teststrecke des Fahrsicherheitszentrums „Driving Center Baden“ in Rheinmünster bei Baden-Baden zu erleben. Pilotin des Renn-Taxis war die zweimalige Damen-Rallye-Weltmeisterin Isolde Holdried, die auf eindrucksvolle Weise zeigte, dass es sich beim GT86 um einen reinrassigen Sportwagen handelt.

Auch für ein interessantes Rahmenprogramm war gesorgt. So bestand die Möglichkeit, die gesamte Toyota Hybrid-Flotte, bestehend aus Yaris, Auris, Prius und Prius+, bei einer Probefahrt zu erleben und sich individuell beraten zu lassen. Auch die Marke Lexus war mit den Hybridfahrzeugen CT200h, dem RX450h und dem neuen GS450h vertreten und bot Beratungen und Probefahrten an. Die Gesamtorganisation des Events lag bei Christian Werkmeister, der im Tagesgeschäft für das Großhandelsgeschäft zuständig ist. Harald Bockelmann (Außendienst Aftersales) unterstützte vor Ort. Die reibungslose Fahrkoordination wurde durch die Motorsport Events Tommy Strohmayer GmbH sichergestellt. Hauptsponsor war die Goodyear Dunlop Tire Germany GmbH. cw/mm



Interessenten und Kunden der AHZ-Gruppe freuten sich über ein besonderes Fahrerlebnis auf der 2,2 Kilometer langen Teststrecke.

AUTOHAUS BAUER

Volvo-Kügelchen in den Adern

Die letzten Monate waren anstrengend. Mitte Oktober war es aber endlich so weit: Das Volvo-Autohaus Bauer in Regensburg konnte an seinem neuen Standort in der Straubinger Straße eine glamouröse Eröffnung feiern. 420 Gäste waren gekommen, um mit Inhaber Dominik Weber (Mi.) seinen neuen Betrieb zu feiern. Allen voran gratulierte Volvo Deutschland Chef Bernhard Bauer (l.), der nicht oft ein Volvo-Autohaus mit seinem Namen eröffnen kann. Händlervereins-Präsident Heinz Preiß war extra aus Hamburg angereist, um seinem Vorstandskollegen Weber beizustehen. In seinem Grußwort attestierte Preiß dem Regensburger Händler „Volvo-Kügelchen in den Adern“.

Der neue Betrieb, der aus einer ehemaligen Lagerhalle entstanden ist, gilt als Vorzeigebauwerk für das neue Volvo-Design Next Face. 820 Quadratmeter Ausstellungsfläche mit einer direkt angegliederten Direktannahme, acht Werkstattarbeitsplätze und 25 Kundenparkplätze bieten Platz für Expansion. Insgesamt 1,7 Millionen Euro hat der Vollblut-Unternehmer in die Hand genommen, um seine Marke hervorragend repräsentieren zu können. Seinen bisherigen Standort hatte er verlassen, weil er aus allen Nähten platzte: Die Verkaufszahlen sind inzwischen sechs Mal höher als vor sechs Jahren, als er den Betrieb übernahm. Für den Verkauf von 325 Neuwagen und 350 Gebrauchten reichte die bisherige Fläche einfach nicht mehr aus. Mit dem neuen Standort hofft Weber das Wachstum noch weiter vorantreiben zu können. dp



Volvo Deutschland Chef Bernhard Bauer (l.), Inhaber Dominik Weber (Mi.) und Händlervereins-Präsident Heinz Preiß

JUBILÄUM IN DILLINGEN

Central-Garage feiert 50-jähriges Bestehen

Die Ford Central-Garage Dillingen hat Mitte Oktober ihren 50. Geburtstag gefeiert. Über 300 Gäste begrüßten die Geschäftsführer Markus und Alexander Schaeffer zur 50er-Jahre-Party in der Diskothek „Sound“. Geladen waren auch „Offizielle“ und Freunde des Hauses – in erster Linie aber, so betonte Alexander Schaeffer, war dieser Abend den Mitarbeitern gewidmet. Entsprechend war auch das Programm des Abends: Nur wenige und kurze Ansprachen, dafür eine Vorstellung der einzelnen Mitarbeiter auf einer großen LED-Wand. Selbst die Vertreter der Lokalpolitik, Landrat Patrick Lauer und Bürgermeister Franz-Josef Berge, hatten kein Rede-recht. Lediglich der Ford-Regionalleiter West durfte das Jubiläumsgeschenk des Herstellers überreichen. Und dann wurde gerockt – bis in die frühen Morgenstunden. Der Pokal für die weiteste Anreise ging übrigens an einen ehemaligen Mitarbeiter, der extra aus Venezuela angereist war. Ein anderer unterbrach – mit ärztlichem Segen – seine Kur am Bodensee für die Party. Die Geschichte der Central-Garage Dillingen begann mit einer Ford-Vertretung und einer Gasolin-Tankstelle. „Und einer drallen Blondine im Overall“, erzählt Alexander Schaeffer. Als Tankwartin sollte die Dame der Central-

Garage einen Wettbewerbsvorteil gegenüber den anderen, damals noch zahlreich vorhandenen Tankstellen verschaffen. Was ihr auch gelang, waren die Fahrzeuglenker in den 1960ern ja vorwiegend Herren. Seit der Firmengründung im November 1962 durch Franz-Josef Schaeffer, den Vater der heutigen Inhaber, und seinen Kompagnon Rainer Hector ist der Betrieb auf die Marke Ford spezialisiert, seit 1979 als Ford-Haupthändler.

Die Söhne Schaeffer stiegen 1978 bzw. 1986 ins Geschäft ein und übernahmen 1993 die Geschäftsführung – Markus für den Werkstattbereich, Alexander für den Verkauf. Unter dem Motto „Wir bieten mehr als gute Autos“ wuchs der Betrieb kontinuierlich. Die Räumlichkeiten am alten Standort in der Merziger Straße wurden schließlich zu eng. 1998 bezog die Central-Garage einen Neubau in der Konrad-Adenauer-Allee, ihrem heutigen Standort. Von dort aus vermarktet das Autohaus-Team 580 Ford Neuwagen und 360 Gebrauchtwagen im Jahr sowie das komplette Angebot an Versicherungen, Finanzierungen und Leasing. Außerdem ist der Betrieb als Ford-Karosserie-Spezialbetrieb ausgezeichnet. Kunden der Central-Garage waren zur Mitarbeiterfeier übrigens nicht eingeladen. afb



Alexander (l.) und Markus Schaeffer führen den Betrieb in zweiter Generation erfolgreich seit 1993.



Michael Iglhaut, Alexander Dobrindt, CSU-Generalsekretär, Michael Iglhaut und Dr. Otto Hünnerkopf, MdL und CSU-Kreisvorsitzender beim mittelstandspolitischen Abend des CSU-Kreisverbandes Kitzingen.

AUTOHAUS IGLHAUT

Politevent im Autohaus

Geht das, eine parteipolitische Veranstaltung im Autohaus zu inszenieren und das mit einer Betriebsbesichtigung zu kombinieren? Ja! Wo? Angetroffen im MB-Autohaus Iglhaut in Marktbreit. Als Politstar trat hier am 12. Oktober CSU-Generalsekretär Alexander Dobrindt auf. Er sprach zum Thema: „Was kann der Mittelstand nach der nächsten Wahl von einer CSU-geführten Regierung erwarten?“ Ergo: Die Zielgruppe Mittelstand wurde angesprochen.

Am späteren Nachmittag wurden interessierte Gäste zum Rundgang durch das Autohaus eingeladen. Dann begann die Politveranstaltung. Das Autohaus Iglhaut wurde 1965 in Marktbreit gegründet und erhielt 1979 ein zweites Bein, den Karosserie- und Fahrzeugbau. Einzigartig war dabei ab 1983 die Iglhaut-Allradserie. Im Autohaus, das seit 1981 auch in der Kreisstadt Kitzingen vertreten ist, arbeiten heute 90 Mitarbeiter, darunter 28 Lehrlinge. Das war eine rundherum gelungene, mit viel Herzblut gelebte Veranstaltung. hb

17. ESCHBORNER GESPRÄCHE

Von Rohstoffen und Blockaden

„Rohstoffblockade: Mittelstand in der globalen Wachstumsfalle?“ – das war das Thema der 17. Eschborner Gespräche bei der VR Leasing. Dazu diskutierte am 24. Oktober die Moderatorin Sandra Maischberger mit EU-Energiekommissar Günther Oettinger und dem Bundesvorsitzenden von Bündnis 90/Die Grünen, Cem Özdemir. Darüber hinaus schlossen sich der Chefökonom der UN-Organisation für Handel und Entwicklung UNCTAD, Professor Dr. Heiner Flassbeck sowie der Aufsichtsratschef der Heraeus Holding GmbH und Vorsitzende von UNICEF Deutschland, Dr. Jürgen Heraeus der hochkarätigen Runde an.

In seiner Eröffnungsrede betonte der Vorstandsvorsitzende der VR Leasing Theophil Graband: „Die Volksbanken und Raiffeisenbanken sind seit anderthalb Jahrhunderten dafür bekannt, dass sie Menschen und Werte ernst nehmen und mit Ressourcen gewissenhaft umgehen.“ Anschließend wurde es strittig: EU-Kommissar Oettinger plädierte beim Thema Rohstoff- und Energieversorgung für eine „Geschwindigkeitsbegrenzung beim weiteren Ausbau der erneuerbaren Energien“. Die aus seiner Sicht übereilte Energiewende wirke für Industrie und Verbraucher preistreibend. Schon jetzt habe Deutschland mit die höchsten Strompreise weltweit zu schultern. Dafür seien vornehmlich hohe Steuern und die Abgabe für erneuerbare Energien verantwortlich.

Dem hielt Cem Özdemir entgegen, die hohen Energiepreise seien Folge des mangelnden Wettbewerbs, der weltweit gestiegenen Nachfrage und der Bundesregierung. Für den Strompreis zahlten die Deutschen inzwischen eine „Merkel-Abgabe“. Die Bundesregierung habe für die Industrie Erleichterungen und Privilegien in einem Ausmaß geschaffen, die die Verbraucher rund vier Milliarden Euro kosteten. Das Erneuerbare-Energien-Gesetz nannte er indes „eines der erfolgreichsten Gesetze, die jemals gemacht wurden“. Ein Viertel des Stroms komme inzwischen aus erneuerbaren Energien. Der Grünen-Chef warb bei Unternehmern und Verbrauchern eindringlich darum, den knapper werdenden Ressourcen und Preissteigerungen mit weniger Verbrauch und energetischer Gebäudesanierung zu begegnen.

Dr. Jürgen Heraeus blickte über den deutschen Tellerrand. Während man einseitig auf die Rohstoffpreise schaue, gehe es in Rohstoff exportierenden Ländern nicht selten schlicht darum, die soziale Grundversorgung im Land aufrechtzuerhalten. Ein leidenschaftliches Plädoyer gegen die Rohstoffspekulationen und eine von der Realwirtschaft losgelöste „Finanzialisierung“ hielt Volkswirt Prof. Dr. Heiner Flassbeck. „Niemand braucht das, es richtet nur Schaden an und die negativen menschlichen und sozialen Folgen können unglaublich groß sein.“ Mit Blick auf die Fortschritte bei der Energiewende lobte er das „Klimawunder in Deutschland“. Allerdings müsse die internationale Zusammenarbeit dringend intensiviert werden. ok



EU-Energiekommissar Günther Oettinger, Grünen-Chef Cem Özdemir, Unternehmer und UNICEF Deutschland-Chef Dr. Jürgen Heraeus, Chef-Volkswirt der UNCTAD Prof. Dr. Heiner Flassbeck, TV-Moderatorin Sandra Maischberger, VR LEASING Vorstandsvorsitzender Theophil Graband (v.l.)