



Dank der Unterstützung durch Pirelli sind die Reifenverkäufe im Autohaus Klaiber seit 2003 erheblich geklettert. V. li. Servicechef Hermann Bürkle, Pirelli-Regionalmanager Ralf Holl und Inhaber Günter Klaiber.

Fotos: Finsterwalder-Reinecke

## Autohaus Klaiber

# Pflege für die Rundungen

Im Autohaus Klaiber in Öhringen ist das Reifengeschäft Chefsache

Im Fiat-, Lancia-, Alfa-Romeo- und Maserati-Autohaus Klaiber in Öhringen, das verkehrsgünstig an der Autobahn liegt, sind Inhaber und Mitarbeiter nicht nur Fans der italienischen Lebensart. Vielmehr schreiben sie neben der Pflege der Kundenfahrzeuge auch die Pflege der schwarzen Rundungen groß. So setzt das Italo-Autohaus unter der Regie der beiden Brüder Günter und Dieter Klaiber sowie

Wolfgang Fritschle seit 2004 auf ein systematisch betriebenes Reifengeschäft.

Bis zu diesem Zeitpunkt stellte sich dem Betrieb immer die Frage, wie die rund 500 im hauseigenen Reifenhotel eingelagerten Reifen außerhalb des normalen Werkstattgeschäfts rechtzeitig zur Saison auf die Autos montiert werden können. Anlässlich des wöchentlich einberufenen hausinternen Servicezirkels kam eines Tages der Gedankenblitz.

Seither hat Servicechef Hermann Bürkle die zweimal jährlich im Rahmen eines Reifenbrunch stattfindenden

Reifenwechsel ganz unter das Regiment der Auszubildenden gestellt. Während die technischen Monteure als eine Art Formel-1-Team zügig die Reifen wechseln, kümmern sich die kaufmännischen Auszubildenden um die kulinarischen Bedürfnisse der Kunden.

### Service als Unterschied

Dabei überlassen sie nichts dem Zufall. Günter Klaiber: „Zwei bis drei Tage bevor die Kunden zum Reifenbrunch kommen, werden die Reifen aus dem Hotel geholt, akribisch untersucht, hergerichtet

und für die Montage zwischengelagert.“ So können die Mitarbeiter an einem einzigen Samstag 60 bis 70 Fahrzeuge durch die Werkstatt schleusen. Klaiber: „Mit Waschen, Ölkontrolle und Reifenwechsel ist der Kunde nach einer Dreiviertelstunde wieder startklar.“ Als Dankeschön für den Top-Reifenservice der Auszubildenden organisiert das Autohaus für sie einen ganztägigen Ausflug.

Service wird im Autohaus Klaiber seit seiner Gründung 1955 großgeschrieben. Das Unternehmen hat heute 70 Mitarbeiter in zwei Betrieben – davon 20 Auszubildende –

und verkauft jährlich 500 Neu- und 500 Gebrauchtwagen.

Die Philosophie des Hauses lautet „...denn im Service liegt der Unterschied“, und diese beherzigen die Angestellten täglich. Klaiber: „Unsere Hall of Fame ist die Kundenzufriedenheit.“ Durch das Engagement der Servicemitarbeiter gelingt es dem Autohaus sogar, Kunden aus Heilbronn, Heidelberg oder Mannheim zu halten. Der hauseigene Hol- und Bringservice erstreckt sich gar bis Stuttgart. Stolze 11 000 Kundenadressen, davon 4 000 aktive Kunden, sind das Ergebnis.

Seitdem Klaiber die eingelagerten Reifen seiner Kunden an festgelegten Tagen einmal im Halbjahr und meist vier Wochen vor Saisonbeginn systematisch montiert und demontiert, ist er auch bestens für die Kunden gerüstet, die sich erst in letzter Sekunde zum Reifenwechsel entscheiden. Aber auch die enge Zusammenarbeit mit Pirelli hat das Reifengeschäft laut Klaiber nachhaltig verbessert.

Angefangen mit 1 300 Reifen im Jahr 2003 über 1 700 im Jahr 2004 stieg der Absatz im vergangenen Jahr auf 3 200 Reifen. Der Pirelli-Anteil kletterte von 38 über 77 auf 88 Prozent des Gesamtverkaufs. Pirelli-Regionalmanager Ralf Holl, der das Autohaus seit 2003 betreut, ist überzeugt, dass Klaiber bis 2008 jährlich 5 000 Reifen verkaufen wird. Dabei werde die Marke Pirelli den Löwenanteil ausmachen.

**Pirelli unterstützt**

Inhaber Günter Klaiber ist von der Zusammenarbeit mit dem italienischen Hersteller voll und ganz überzeugt: „Ohne die Unterstützung von Pirelli beispielsweise im Bereich Marketing und Werbung, bei Messen oder Reifenevents hätten wir vieles so nicht umsetzen können.“ Als besonders positiv habe sich in der Zusammenarbeit die Depotregelung von Pirelli erwiesen. Händler halten hierbei auch Reifen mit geringerer Umschlaghäufigkeit auf Lager. Sollten diese keine Abnehmer finden, werden sie

gegen aktuelle Ware getauscht. Reifenmanager Holl: „Damit nehmen wir unseren Kunden das Lagerrisiko.“

Mit der strategischen Bedeutung des Reifengeschäfts als Ertragsbringer und Kundenbindungsinstrument Nummer eins beschäftigen sich Günter Klaiber und sein Team bereits seit 1998. Parallel zum Aufbau des Reifenhottels hat das Autohaus diesen Bereich zusammen mit dem Softwareanbieter Soft-NRG auch EDV-technisch akribisch organisiert.

Die Software des Anbieters, der für autohauspezifische Termin- und Kapazitätsprogramme bekannt ist, verpasste dem Klaiberschen Reifengeschäft den neuesten Kick. Klaiber: „Über dieses hervorragende System des Branchenführers aus München haben wir immer den aktuellen Überblick über unser Depot und behalten Profiltiefen oder auch Reifenbeschädigungen für unterschiedliche Fabrikate und Reifensorten im Auge.“

Damit könnten die Servicemitarbeiter beispielsweise bereits in den Sommermonaten

Umsatz in Millionen Euro	2005	2004
Gesamt	17,5	19,0
(2005: Wegfall B-Händler)		
Verkauf	2005	2004
Neuwagen	540	670
Gebrauchtwagen	535	510
Anteil Flottengeschäft	20 %	k.A.
Werkstatt		
Fahrzeugdurchläufe	13 750	k. A.
Anzahl Servicekunden	5 500	k. A.
Personal		
75 Mitarbeiter gesamt, davon 20 Auszubildende		
Öffnungszeiten		
Montag bis Freitag	7:00 bis 19:00 Uhr	
Samstag	9:00 bis 14:00 Uhr	
Sonntag	11:00 Uhr bis 16:00 Uhr (Schantag)	
Kontakt		
<b>Autohaus Ernst Klaiber GmbH</b>		
Schleifbachweg 59-63		
74613 Öhringen		
Telefon: 07941/91 25-0		
Telefax: 07941/91 25-33		
Email: info@autohaus-klaiber.de		
Internet: www.autohaus-klaiber.de		
Weitere Niederlassung:		
Im Buchhorn 1-2		
74545 Michelfeld/Kerz		

die Winterreifen nach Profiltiefe systematisieren und die Kunden mit Reifen unter vier Millimeter Profiltiefe entsprechend anschreiben. Unter der Federführung des 2004 installierten Zubehörverkäufers Günter Schenk, der bis dahin als Lagerleiter des Autohauses fungierte, erfolgt die Winterreifenbestellung bereits im

