

7. Platz Kategorie Pkw

Französisch für Fortgeschrittene

Das Mercedes-Benz-Autohaus S & G in Kehl nutzt die Nähe zu Straßburg

„Die französischen Kunden genießen den deutschen Service“, erklärt Jochen Kreit, Centerleiter des S & G-Betriebs in Kehl. Das Unternehmen liegt direkt am Rhein, vis-à-vis befindet sich Straßburg. Vor allem, weil die Mitarbeiter des Mercedes-Benz-Partners die Franzosen in ihrer Landessprache bedienen könnten, würden die Kunden aus dem Nachbarland ihre Fahrzeuge in Kehl zum Service bringen. „Fast 80 Prozent unserer Kunden kommen aus Frankreich“, sagt der Leiter Kundendienst, Heiko Ehret. Deshalb haben die Kehler ihre Mitarbeiter zum Sprachkurs in der Volkshochschule geschickt und zwei französisch sprechende Mitarbeiterinnen eingestellt, die die Kunden von der anderen Rheinseite direkt am Eingang empfangen. Heute sind französische Sprachkenntnisse eine Einstellungsvoraussetzung in dem Kehler Autohaus. Kurze Zeit untermauerten die Kehler den französischen Touch, indem sie Rotwein anboten. Genauer: 1.200 Flaschen guten Rotweins – die hatten einem in Schiefelage geratenen Winzer zur Begleichung seiner Reparaturrechnung gedient.

S & G ist übrigens im Wettbewerb um den Service Award von »kfz-betrieb« ein alter Bekannter. Schon im Jahr 2007 schaffte es der Betrieb unter die ersten zehn. Seitdem hat sich in Kehl einiges getan. „Wir haben unsere Serviceprozesse effizienter gestaltet“, berichtet Ehret. Beispielsweise arbeitet das Unternehmen heute mit Vorabaufträgen. Hierfür erfassen die Serviceassistentinnen bei der telefonischen Terminvereinbarung alle Fahrzeug- und Kundendaten. Zudem notieren sie den Reparatur- oder Servicewunsch des Kunden und

bestimmen grob den Reparaturumfang. Auch die Mobilität des Kunden ist Bestandteil des Vorabauftrags. S & G nutzt hierfür die Software TKP des IT-Unternehmens Soft NRG. Mithilfe des Programms findet die Terminplanung nun in Abstimmung mit der verfügbaren Arbeitswerte-Kapazität (AW) statt. Die Serviceassistentinnen haben jederzeit den Überblick über die aktuelle Auslastung der Werkstatt sowie über den Ersatzfahrzeugbestand. Zwei Tage vor dem Termin erhält der Kunde vom System eine Erinnerungs-SMS.

Höhere Prozess-Effizienz und zufriedene Kunden

„Der Serviceberater kann sich heute durch diese Vorarbeiten besser auf das Kundengespräch vorbereiten“, sagt Ehret. Auf der Rückseite des Vorabauftrags finde er die Checkliste für die Dialogannahme. Zudem hätte er nun die zeitlichen Freiräume, um dem Kunden aktuelle Serviceaktionen anbieten zu können. „Die Effizienz der Prozesse hat nicht nur zu mehr Umsatz beigetragen, sondern die Kunden sind auch zufriedener“, freut sich Centerleiter Kreit.

„Unser CSI-Wert ist gegenüber dem Jahr 2007 deutlich gestiegen“, bestätigt Ehret. Allerdings sei der Mehrumsatz pro Auftrag nicht entscheidend. Vielmehr wolle der Betrieb mit jedem einzelnen Kunden kontinuierlich Umsatz generieren. Das gehe nur, wenn dieser zufrieden sei und für den nächsten Service auch wieder zu S & G komme. „Uns ist es wichtig, dass die Kunden uns als Partner rund um ihre Mobilität ansehen“, fügt Kreit an.

„Auf Teufel komm raus“ verkaufen zu wollen, sei nicht der richtige Weg. Dafür seien die Prozesse nicht verändert worden, so der Centerleiter weiter. „Vielmehr ist es wichtig, für die Serviceberater Freiräume zu schaffen, sodass sie sich die notwendige Zeit für die Beratung nehmen können“, erklärt der Serviceleiter Ehret. „Ganz wichtig ist dabei, dass jeder Mitarbeiter die gerade aktuellen Aktionen kennt“, führt Kreit aus.

Trotz der Effizienzverbesserung musste das Autohaus bei den verkauften AW einen kleinen Rückgang verzeichnen. „Das führen wir aber nur zu einem geringen Teil auf die Krise zurück. Vielmehr ist unsere Produktqualität gegenüber 2007 gestiegen“, sagt Kreit. „In diesem Jahr sind wir in Bezug auf den AW-Verkauf wieder besser geworden. Das



Die S & G-Mannschaft bietet in Kehl den grenzüberschreitenden Service – auch hinsichtlich der Sprache.





Ob Franzose oder Deutscher: In der Reparaturannahme von S & G fühlt sich der Kunde gut aufgehoben.



Patricia Rohr begrüßt die Franzosen in ihrer Sprache.



Guter Service spricht sich dies- und jenseits der Grenze rum und sorgt für eine volle Werkstatt.



Die Smart-Flotte von S & G: kleines Ersatzfahrzeug zum kleinen Preis.

hat etwas mit der erhöhten Nachfrage nach Zubehör zu tun“, ergänzt Ehret. Das Autohaus würde etwa sechs Prozent mehr AW verkaufen als im Vorjahr. Dazu komme, dass der Fahrzeugdurchlauf bei Pkw um rund vier Prozent und bei Lkw um etwa zehn Prozent gestiegen sei.

Zur Forcierung des Zubehörsatzes haben die Kehler begonnen, ihre entsprechenden Kataloge in die Kundenfahrzeuge zu legen. „Das hat die Nachfrage angeheizt, und so hat sich der Teile- und Zubehörverkauf in diesem Jahr wirklich gut entwickelt“, ist Ehret zufrieden. Zudem hat S & G einen Außendienst für den Verkauf von Original-Ersatzteilen an „nicht autorisierte Werkstätten“ eingerichtet. Rund 40 Werkstätten im In- und Ausland nutzen diese Einkaufsmöglichkeit und den Bringservice von S & G heute schon.

„Wir versuchen, unser Potenzial auszuschöpfen und den Kunden durch unsere Leistung zu überzeugen“, erklärt der Servicechef. Das funktioniert in dem einen oder anderen Fall auch mal über Preisnachlässe. „Wenn wir auf unsere Nachfrage von Fernbleibern die Antwort erhalten: ‚Ihr seid zu teuer‘, dann be-

kommt der Kunde beispielsweise einen Gutschein für eine HU/AU zu einem Festpreis von 39 Euro, um genau das zu widerlegen“, führt Ehret aus. Den Gutschein kann der Autofahrer ohne jede Bedingung einlösen. So haben die Kehler Mercedes-Partner eine Reihe von Signalpreisen festgelegt, die dem Autofahrer deutlich machen sollen, dass auch der Markenbetrieb preiswert sein kann. Signalpreise deshalb, weil es in der Regel um Arbeiten geht, die jeder braucht und die andere Kfz-Betriebe im Marktverantwortungsgebiet aggressiv bewerben. Dazu gehören beispielsweise die HU/AU (69 Euro), der Bremsflüssigkeitswechsel (49 Euro) sowie Wartungen und Bremsreparaturen. „Dem Kunden geht es nicht um Prozente, sondern darum, das Gefühl zu haben, einen fairen Preis zu bekommen“, erklärt Ehret. Also vergleiche er. Lange habe man intern über den Preisnachlass speziell bei den amtlichen Prüfungen diskutiert. Aber es gebe im Marktverantwortungsgebiet Betriebe, die diesen

Preis aggressiv bewerben. Und genau hier liegt der Unterschied zu S & G. Der Mercedes-Partner geht mit seinem Dumpingpreis nicht plakativ nach draußen. Das heißt, es handelt sich um Angebote für die eigenen Kunden, damit diese nicht abwandern. Er versteckt den Dumpingpreis in einem Bonusheft, das zu jedem Neufahrzeug gehört und fünf Jahre gültig ist. In diesem Checkheft sind einige Aktionen aufgeführt, die den Kunden an das Haus binden sollen. Dazu gehören beispielsweise auch die Anschlussgarantie sowie Reifeneinlagerungs- und Reifenangebote. „Der billigste Anbieter sind wir nie“, resümiert Kreit. Das würde der Kunde von seinem Betrieb auch nicht erwarten. Aber in das gute Preismittelfeld sollten sich die Angebote schon einordnen.

Konrad Wenz

BETRIEBSKENNZAHLEN

Umsätze in Millionen Euro	2009	2008
Neuwagen/Vorführgewagen	4,2	5,2
Gebrauchtwagen	4,3	4,4
Service + Teile	4,1	4,1
Gesamt	12,6	13,7

Werkstatt		
Fahrzeugdurchläufe	5.498	5.534

Personal		
35,5 Gesamt, 3 Neu-/Gebrauchtwagenverkäufer, 0,7 Fahrzeugaufbereiter, 21,8 Mitarbeiter Service, 4 Mitarbeiter Teile und Zubehör, 1 kaufmännische Auszubildende, 5 technische Auszubildende		

Öffnungszeiten		
Montag bis Freitag	7:30 bis 18:00 Uhr	
Samstag	8:00 bis 16:00 Uhr	
Sonntag (Schautag)		

Kontakt		
S & G Automobil AG		
Königsberger Str. 30 77694 Kehl		
Vorstände: Wolfgang Ritz und Dr. Jens Thiele		
Telefon: 07851/48 59-0		
Telefax: 07851/48 59-2 55		
Internet: www.sug.de		
E-Mail: jochen.kreit@sug.de		



Das S & G-Bonusheft enthält einige interessante Angebote für die Kunden.