



# Individualität ist Trumpf

Mit individueller Kundenbetreuung und familiärer Atmosphäre überzeugt Top 100 Sieger Autohaus Diether in Essen.

**A**ls Gewinner des Top 100 Wettbewerbes 2005 in der Gruppe 15 bis 25 Werkstattdurchgänge stellt sich für die beiden Geschäftsführer des sehr erfolgreich geführten Betriebes in Essen-Kray die Frage: „Was unterscheidet uns gegenüber anderen Servicebetrieben?“

Die beiden Jungunternehmer Markus und Thomas Diether haben unterschiedlichste Antworten parat. Doch eines wird sofort klar: Ohne eine konsequente und trotzdem partnerschaftliche Beziehung zwischen Managementebene und produktivem Personal wäre solch ein Erfolg kaum zu erreichen gewesen.

## LANGE FIRMENTRADITION

Seit der Firmengründung im Jahre 1975 lebt das Autohaus Diether von seinem traditionell über die Jahrzehnte herangewachsenen Personalstamm. Kontinuität wird zudem auch in Bezug auf die eigene Immobilie deutlich.

So wurde im Jahre 2003 das Hauptgebäude um eine moderne Werkstatt erweitert, 2005 wurde eine neue Lackiererei gebaut und der eigentlich größte Umbau wurde 2006 unter dem Motto „schöner, persönlicher und individueller“ vollzogen. Das komplette Hauptgebäude samt Verkaufsraum und Service-Aannahme wurde renoviert und neu eingerichtet. Heute ist das Autohaus Diether Volkswagen Servicepartner mit Pkw-Vermittlerstatus, besitzt einen Volkswagen Nutzfahrzeug- und Skoda Servicevertrag.

## SERVICE-TRAINING

Ein wichtiger Fokus der Unternehmer liegt darauf, große Teile der hart erarbeiteten Renditen konsequent in existenz- und zukunftssichernde Maßnahmen zu investieren. Die Anzahl der Mitarbeiter hat sich von anfangs fünf im Jahr 1975 auf 28 im 2006 erhöht. Dabei beteiligen sich Markus Diether mit dem Schwerpunkt Service und Thomas Diether mit dem Schwerpunkt Verkauf aktiv am Tagesgeschäft. Sämtliche Qualifizierungswege werden von den Angestellten besucht und sogar alle angehenden Kfz-Mechatroniker wurden für das Programm „Volkswagen Technologie für Auszubildende“ angemeldet. Dies geschieht aus Weitsicht, denn das kostbarste Gut sind laut der Brüder Diether „ihre Jungs“ und deren fachliche Qualifikation. Zudem sieht man sich in der Verpflichtung, den Auszubildenden auch dann eine hervorragende Qualifizierung angeeignet zu lassen, wenn sie nach Abschluss der

Ausbildung nicht übernommen werden können. Neben gut ausgebildetem Personal spielen auch andere Faktoren eine wichtige Rolle auf dem Weg zur Spitze im Service. So leistet die Arbeitsorganisation ebenfalls einen entscheidenden Beitrag. Sämtliche Abläufe sind im Sinne der Service-Kernprozesse umgesetzt. Zusätzliche Projekte wurden zur Verbesserung der Servicequalität initiiert. Dem gegenüber widmet man sich neben den „globalen“ Abläufen ebenso intensiv zahlreichen kleinen Details. Beispielhaft sei dafür der „24-



▲ Mit Freude nehmen Markus und Thomas Diether die 5-Sterne-Service-Auszeichnung entgegen. Überreicht wird diese von Rainer Simosseck, Leiter Service Organisation Serviceregion West (v.l.n.r.).



▲ Die Termine in der Werkstatt werden zur Zeit mit Wartezeiten von zwei Wochen vergeben, Notfälle, wie für diesen aus Frankreich kommenden Gast, sofort behoben.

Stunden-Safe“ genannt, der für Kundschaft gedacht ist, die außerhalb der regulären Öffnungszeiten ihr Fahrzeug holen oder bringen will.

## ROBUSTE PROZESSE

Ein wichtiger Vorteil ist zudem der persönliche Kundenkontakt, da der fahrzeugannahmende gleichzeitig auch der herausgebende Serviceberater ist. Dies trägt laut Geschäftsführung zu einer hohen Kundenzufriedenheit bei und im Zusammenspiel mit der gut ausgewogenen Durchgangszahl pro Serviceberater ist eine Top-Arbeitsqualität einfacher zu erreichen. Eine Erhöhung der Durchgänge auf 25-28 Fahrzeuge pro Tag unter den vorhandenen Gegebenheiten wäre zwar möglich, doch laut Thomas Diether „geht Qualität eindeutig vor Quantität“. Für ein erfolgreiches Tagesgeschäft und damit für die Zufriedenheit der sehr loyalen Stammkundschaft im Autohaus Diether sind Leistung und Zusammenspiel des gesamten Teams von entscheidender Bedeutung. Den Serviceberatern stehen alle neun Gesellen zur Verfügung und die Auftragsdisposition erfolgt nicht starr nach Teams, sondern nach der jeweiligen Qualifikation der produktiven Mitarbeiter, die für den entsprechenden Auftrag notwendig ist. Dem Serviceberater werden prinzipiell sämtliche Entscheidungsfreiheiten gelassen, beispielsweise in Bezug auf Reklamationen und damit einhergehenden finanziellen Forderungen des Kunden. Selbständiges Arbeiten wird durch die Geschäftsleitung konsequent unterstützt und aktiv vorgelebt.

## ERFOLGREICHE KUNDENBINDUNG

Der Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen steht im Mittelpunkt sämtlicher Aktivitäten. „Der Neukunde sollte sich bereits beim ersten Werkstatttermin als Stammkunde behandelt fühlen“, so Markus Diether. Dazu gehören unter anderem der obligatorische Begrüßungskaffee oder auch Aufmerksamkeiten wie Blumen und frisches Obst im Wartebereich. Laut den Gebrüdern Diether ist „der Zeitaufwand für eine individuelle Verkaufsberatung zwar groß, aber dafür macht sich die eingesetzte Zeit betriebswirtschaftlich im Endeffekt doch bezahlt. Darin liegt der eigentliche Vorsprung unseres Autohauses.“ Dies schlägt sich unter anderem auch in den ca. 280 NW- und GW-Verkäufen des letzten Jahres nieder.

## SEHR GUTE CSS WERTE

Und der Erfolg gibt ihnen Recht. Das Essener Team hat teilweise mit zweiwöchigen Vorlaufzeiten in der Terminplanung zu kämpfen, um das Pensum der anstehenden Kundenaufträge bewältigen zu können. Die sehr gute telefonische Erreichbarkeit trägt dazu ebenso bei, wie zahlreiche weitere Faktoren, die von den Kunden in der CSS-Befragung zu großen Teilen hervorragend bewertet werden. Auch in Sachen Marketing ist das Unternehmen mit den von Volkswagen angebotenen Instrumenten und Angeboten momentan sehr gut aufgestellt. Für darüber hinaus gehende Marketingmaßnah-



▲ Das Erscheinungsbild der Werkstattfassade ist modern, übersichtlich und einladend gestaltet.

men sieht die Familie Diether aufgrund der derzeitigen Erfolge und der gleichbleibend hohen Auslastung momentan jedoch keine Veranlassung. Thomas Diether meint dazu: „Jeder Kundenkontakt ist bei uns eine wichtige Marketingaktion.“ „Letztendlich entscheidet sehr guter Kundendienst über den Erfolg eines mittelständischen Familienbetriebes, denn hier werden sehr hohe Anteile des Deckungsbeitrages erwirtschaftet. Servicequalität ist damit eines der entscheidenden Merkmale, um sich erfolgreich im Markt zu positionieren“, erläutert Markus Diether. ◀

[info@vwdialog.de](mailto:info@vwdialog.de)