

## Fachwerkstatt sichert Werterhaltung und Qualität

Warum auch ältere Fahrzeuge in einer Fachwerkstatt gut aufgehoben sind

Den begehrten Volkswagen Service Quality Award zu gewinnen, ist eine Leistung. Ihn gleich zweimal zu gewinnen, eine noch größere. Autohaus Diether in Essen Kray-Leithe ist dieses Kunststück gelungen. Es darf sich nach 2011 auch 2016 mit der Auszeichnung schmücken, die europaweit nur an 100 Servicebetriebe verliehen wird und ausschließlich auf der Auswertung von Kundenzufriedenheitsaussagen basiert. „Früh am Sonntag“ möchte wissen, worin das Service-Gehheimnis des familiengeführten Unternehmens liegt und warum es sinnvoll ist, eine Fachwerkstatt aufzusuchen.

### Vorteil Fachwerkstatt

Während der Garantiezeit achten die meisten Automobilbesitzer auf einen scheckheftgepflegten Service und damit auf ein tippstopp gepflegtes und gewartetes Fahrzeug. „Danach gerät dieses Bewusstsein bisweilen in den Hintergrund“, weiß Marc Hornkamp vom Autohaus Diether, „dabei ist es für den Werterhalt eines Fahrzeugs auch nach der Garantiezeit wichtig zu belegen, dass es sich um ein scheckheftgepflegtes Auto handelt.“ Darüber hinaus lässt sich durch frühzeitiges Erkennen von Mängeln bares Geld sparen, da Verschleißmängel erkannt und beseitigt werden können, bevor größere Schäden erst entstehen. Auch der Einsatz von Originalersatzteilen in Erstaustatterqualität mit erfahrungsgemäß langer Lebensdauer und Garantieverpflichtungen ist ein wichtiger Faktor. „Für ältere Fahrzeuge, in die der Besitzer nicht mehr so viel investieren möchte, gibt es zudem sogenannte Economy-Ersatzteile, die bei gleichen Garantieverpflichtungen preiswerter sind“, erläutert der KFZ-Meister Marc Hornkamp. Darüber hinaus verfügt die Fachwerkstatt über die erforderlichen Spezi-



Service beginnt bei der Annahme: Mitarbeiter Marc Hornkamp nimmt sich Zeit für die Anliegen und Fragen der Kundin.

alwerkzeuge für einen fachgerechten Einbau.

### Schlanke Prozesse mit qualifizierten Mitarbeitern

Wer das Autohaus betritt, erlebt unmittelbar, was das Team unter Service versteht. Eine von Beginn an familiäre und herzliche Atmosphäre, ein fester Ansprechpartner, der einen Kunden oft jahrelang betreut, Termintreue und auch ein köstlich duftender Kaffee, falls es doch einmal ein paar Minuten dauern sollte. Jeder Mitarbeiter in der Annahme hat eine Ausbildung als Kfz-Mechatroniker oder als Karosseriebauer, kennt die Fahrzeuge in- und auswendig und schaut auch während des Werksattaufenthalts, ob alles planmäßig verläuft. Sollte es Abweichungen zum zuvor erstellten Kostenvoranschlag geben, wird der Kunde unmittelbar informiert und kann entscheiden, wie weiter verfahren werden soll. Selbstverständlich macht der Servicemitarbeiter auch die Endkontrolle inklusive Probefahrt, bevor er das Fahrzeug wieder aushändigt. Diese schlanken Prozesse und die kurzen Dienstwege, bei denen jeder der qualifizierten Mitarbeiter seine Aufgabe kennt, machen das Autohaus Diether nicht zuletzt monitär

attraktiv. „Wir haben keinen aufgeblähten Verwaltungsapparat“, erläutern die Chefs, die übrigens ebenfalls beide Kfz-Mechanikermeister sind, „und das kommt unseren Kunden unmittelbar zugute.“

### Geprüfte Qualität

Mit Werkstatttests einschlägiger Automobilmagazine, unabhängiger Institutionen wie beispielsweise der DEKRA oder Qualitätsüberprüfungen durch VW muss der zertifizierte Betrieb immer rechnen. Wöchentlich finden daher fünf bis sechs interne Tests statt, um etwaige Schwachpunkte sofort zu erkennen und gegebenenfalls Abhilfe zu schaffen. Weiterbildungen und Workshops gehören daher zum Standard bei Diether. Im eigenen Schulungsraum geben die Kollegen ihr erworbenes Wissen dann hausintern weiter, und auch Web-Trainings werden gerne genutzt.

### Nischen entdecken

In NRW wird laut den Zahlen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft zirka alle zwei Stunden ein Auto geknackt. Effektive Wegfahrsperrungen sind daher gefragt. „Seitdem wir das System eines namhaften internatio-

nalen Herstellers in Nutzfahrzeugen eingebaut haben und dieser unsere Serviceleistung im Internet lobend erwähnte, bekommen wir auch verstärkt Anfragen in diesem Bereich“, freut sich Geschäftsführer Thomas Diether, „und die Kunden nehmen dafür auch längere Anfahrtswege in Kauf.“

### Starker Teamgeist

„Der Erfolgsgarant unseres Unternehmens ist unser Team, das Hand in Hand arbeitet“, bringen es die beiden Inhaber und Brüder Thomas und Markus Diether auf den Punkt. Doch was so einfach klingt, ist so einfach nicht. Denn dahinter steckt viel Arbeit, viel Herzblut und ein Unternehmensleitbild, das in der Größenordnung des Autohauses mit seinen rund 50 Mitarbeitern und noch dazu in der Automobilbranche Seltenheitswert hat. Von Selbstbewusstsein, Bodenständigkeit und Kontaktfreude ist darin die Rede – und was geschrieben steht, wird auch gelebt. In der täglichen Umsetzung bedeutet dies, dass ordentlich, gewissenhaft, professionell, effektiv und – ganz wichtig – gerade deshalb mit viel Spaß und mit gegenseitigem Respekt gearbeitet wird.

## Sichere Fahrt!

Über 400 km Stau und zahlreiche Unfälle auf regennasser Fahrbahn in NRW erwartete die Autofahrer nach den Herbstferien.

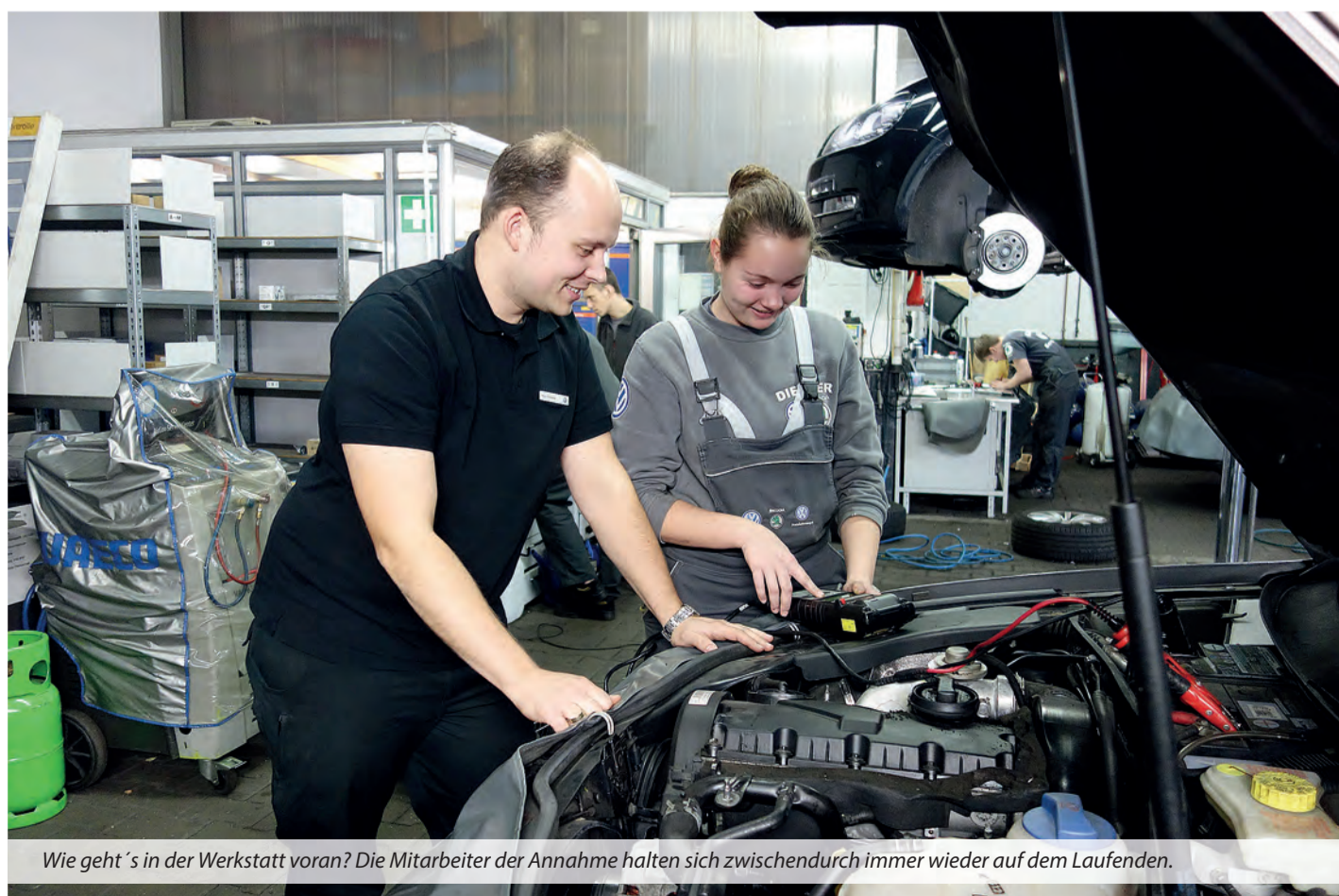
Wer gerade eben noch entspannt aus dem Urlaub kam, hat seine Erholung vielleicht schon wieder auf der Straße gelassen ... Wir vom Autohaus Diether möchten, dass Sie auch in der dunklen Jahreszeit und bei nassen Straßen mit Rutschgefahr sicher unterwegs sind.



**Daher ein paar Tipps:** Das Kontrastsehen nimmt mit dem Alter und bei Dunkelheit deutlich ab und Sie erkennen Hindernisse erst viel später. Fahren Sie daher umsichtig und passen Sie Ihre Geschwindigkeit den Sichtverhältnissen an. Und schauen Sie nie direkt in die Scheinwerfer entgegenkommender Fahrzeuge. Sorgen Sie für klare Sicht durch eine saubere Windschutzscheibe innen und außen, saubere Außenspiegel und Scheinwerfer sowie intakte Scheibenwischer und überprüfen Sie die Scheibenwaschflüssigkeit. Kommen Sie gut an!



Anzeigen



Wie geht 's in der Werkstatt voran? Die Mitarbeiter der Annahme halten sich zwischendurch immer wieder auf dem Laufenden.

**Hagelschaden-Centrum Douteil GmbH**

**Haben Sie einen Schaden? Nicht verzagen - Douteil fragen!**

Wir beheben Ihren Schaden so schnell wie möglich!

**Unsere Leistungen:**

- Unfallschaden - Ausbeulen statt Austauschen
- Autoglas - Erneuerung und Reparatur
- Spot Repair - punktuelle Teillackierung
- Felgenreparatur - Entfernung von Kratzern und Kerben

Hagelschaden-Centrum Douteil GmbH  
Bottroper Str. 286      Telefon: 02 01 / 316 25 75  
45356 Essen-Borbeck      Fax: 02 01 / 316 27 18  
www.hagelschadencentrum.de      E-Mail: info@douteil.de

**ADF Automobil GmbH**

- Barankauf von Fahrzeugen aller Art
- Reparatur von KFZ aller Art
- TÜV • ASU
- Reifendienst
- Containerdienst

Tel.: 0157 - 736 752 31  
Hafenstraße 280 (Neben Zollamt) · 45356 Essen