

AUTOHAUS

SONDERDRUCK AUS AUTOHAUS 16 / 2012

www.autohaus.de

BANKENMONITOR
Ergebnisse und
Kür der Sieger

ab Seite 12

LEICHTE NFZ
Die Erfolgsstrategie
der Hersteller

ab Seite 32

AUTOMECHANIKA
Gut vorbereitet
auf die Messe

ab Seite 78

16

„Alles für effiziente Unternehmens-Prozesse.“

DEKRA Komplettpakete.

Schadengutachten



Umwelt- und
Personalmanagement



Fair Return



DEKRA Siegel für
Gebrauchtfahrzeuge



Hauptuntersuchung



Anlagen- und
Betriebssicherheit



Zertifizierung

Profitieren Sie von unseren starken Leistungen für Ihr Unternehmen.

Unser Expertenwissen für Ihren Erfolg: Mit einem speziell auf Ihren Betrieb abgestimmten Dienstleistungspaket gewinnen Sie mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft und erzielen Einsparungseffekte in der Betriebsführung. Mehr Infos, wie Sie das Know-how der führenden Expertenorganisation Europas gewinnbringend einsetzen können, erhalten Sie unter 01805.2099*.

Besuchen Sie uns auf
der Automechanika
im Foyer der Halle 4.1

Den nächstgelegenen DEKRA
Standort finden Sie unter:
www.DEKRA-vor-Ort.de

 **DEKRA**
Alles im grünen Bereich.

Keinen **Anruf** verlieren

ERREICHBARKEIT – Die Autohandelsgruppe Göthling & Kaufmann sorgt dafür, dass Kundenanliegen jederzeit Gehör finden. VON KAROLINA ORDYNIEC



LESEN SIE HIER...

... wie der Erreichbarkeitsservice des Anbieters global office im Unternehmen Göthling & Kaufmann funktioniert und was hinter dem Verbund der apm AG steckt.

Wer Teamgeist spüren will, der ist bei der Unternehmensgruppe Göthling & Kaufmann richtig. Freundliche Gesichter nicht nur am Empfang, sondern auch bei den Verkäufern und in der Werkstatt schaffen in den Hallen des Audi Zentrums eine angenehme Atmosphäre, in der sich der Besucher gleich wohl fühlt.

Geschäftsführer Frank Göthling blickt mit dem Unternehmen auf eine jahrzehntelange Tradition, die ihren Anfang in den 20er Jahren, mit einem Droschkenhandel und dem Betrieb einer Zapfsäule in Eisenach fand. Mittlerweile zählen die familiengeführten Unternehmen von Göthling und Groh rund 280 Mitarbeiter, davon 50 Auszubildende. Vertreten werden in Hofheim seit 2006 gemeinsam die Marken Audi und Skoda sowie seit den 50er Jahren die Marken VW und Porsche von der Familie Groh sowie in Kelkheim die Marke VW von der Familie Göthling. Göthling ist verantwortlich für die Marken

Audi und Skoda sowie für VW in Kelkheim. Mit Euphorie erzählt er von der erfolgreichen Entwicklung des Unternehmens. Regelrecht ins Schwärmen gerät der Unternehmer, als er von seinem „Schmuckkästchen“ erzählt: Anfang des Jahres ließ er in Hofheim das erste neue Skoda Autohaus mit neuer CI bauen. 3,3 Millionen investierte Göthling in den Um- und teilweise auch Neubau. Damit nicht genug: Im kommenden Jahr plant der Geschäftsführer die Vergrößerung des VW-Betriebes um weitere 4.000 Quadratmeter. Die Zeichen stehen eindeutig auf Expansion.

Nah am Kunden sein

„Wir arbeiten sehr effizient und bemühen uns, nah am Kunden zu sein und seine Anliegen immer ernst zu nehmen“, sagt Frank Göthling und ist weiterhin überzeugt davon, dass es im Geschäftsleben kaum etwas Schlimmeres gebe als Unverbindlichkeit gegenüber dem Kunden. Da-

mit der Kunde immer Gehör findet, überlegte sich Frank Göthling eine Reihe an Maßnahmen, die die Zufriedenheit der Kunden aufrechterhalten sollen. Eine davon ist die Kooperation mit dem Büro-Management-Anbieter global office. Das Franchise-Unternehmen aus Montabaur hat sich auf Büro-Outsourcing-Lösungen spezialisiert, mit denen sich Unternehmen von einem festen Standort lösen und dennoch voll erreichbar bleiben können. Göthling setzt in seinen Betrieben den Erreichbarkeitsservice ein, damit kein Kundenanruf unbeantwortet bleibt.

Das Prinzip dieses Services ist denkbar einfach: Anrufe, die bis zum vierten Klingeln nicht von einem Mitarbeiter im Autohaus beantwortet werden, werden an einen Telefonisten von global office weitergeleitet, der im Namen des Autohauses den Anruf entgegennimmt. Er erkennt anhand einer dem Betrieb zugeordneten Nummer gleich, um welchen Standort mit welcher Marke es sich handelt. Der Kunde

kann sein Anliegen loswerden und der Anrufläuft nicht ins Leere. Auf der anderen Seite erstellt das „telefonische Vorzimmer“ von global office ein kurzes Gesprächsprotokoll, in dem das Anliegen des Kunden aufgegriffen wird. Das geht dann via E-Mail parallel an den in diesem Moment „unerreichbaren“ Ansprechpartner sowie den zuständigen Abteilungsleiter, mit dem Ziel, dass der Kunde in jedem Fall noch am gleichen Tag zurückgerufen wird.

Prozesse müssen passen

„Wegen des Neubaus des Audi Zentrums und der Aufnahme der Marke Skoda in Hofheim sind wir seit 2006 sehr schnell gewachsen. Damals waren wir noch um die 100 Mitarbeiter, jetzt schon fast 300. Das hieß für uns, dass wir uns in unseren Prozessen einspielen mussten und unsere Mitarbeiter vielleicht auch nicht jede Kundenanfrage gleich entgegennehmen konnten, weil sie zum Beispiel gerade im Verkaufsgespräch waren oder der Servicemitarbeiter in der Beratung steckte.“ Letztlich aber müssen die Prozesse im Autohaus gut aufeinander abgestimmt sein, sonst nütze die Anrufannahme durch global office auch nicht viel, meint der Geschäftsführer. Das bedeute, dass die Kommunikation zwischen Abteilungsleiter und Mitarbeiter stimmen muss, damit der Kunde den Rückruf bekommt.

Dass dies bei Göthling & Kaufmann gut klappt, bestätigt Serviceleiter Manuel Paul. „Zum einen klappt die Kommunikation der Mitarbeiter im Haus sehr gut, zum anderen haben wir auch einen sehr guten Draht zu global office, insbesondere zu Dominik Graf, unserem direkten Ansprechpartner“, berichtet Paul. In einer einmonatigen Testphase schauten sich beide an, wie die Prozesse zwischen dem Autohaus und global office-Telefonisten zusammenpassen und welchen Mehrwert der Erreichbarkeitservice der Unternehmensgruppe bietet. „Für unsere Kunden ist besonders die flexible Nutzung von großem Wert, d. h. die Vorgehensweise kann jederzeit angepasst werden. Z. B. schicken wir zunächst immer E-Mails an den Ansprechpartner und versuchen vielleicht im nächsten Monat direkt weiter zu verbinden. Gemeinsam mit dem Kunden finden wir den besten Ablauf. Dies ist eine der größten Stärken von uns, da wir dies beim Kunden vor Ort perfekt analysieren können“, erklärt global office-Geschäfts-



Sind davon überzeugt, dass sich Ziele einfacher im Verbund erreichen lassen (v.l.): Manuel Paul (Serviceleiter bei Göthling & Kaufmann), Dominik Graf (Regionalleiter global office), Jennifer Bodden (Marketingleiterin apm AG) und Frank Göthling (Geschäftsführer Göthling & Kaufmann)

führer Dominik Graf. „Der Mehrwert für uns ist groß, besonders zu Stoßzeiten wie dem Sommer- oder Winterreifenwechsel profitieren wir von dem Service“, ergänzt Manuel Paul. Sobald die erste Schneeflocke vom Himmel fällt, stehe das Telefon nicht still und den Kunden kann es mit einer Terminvereinbarung nicht schnell genug gehen. „Dann lassen wir es gar nicht erst so weit kommen, dass Kunden verärgert sein könnten, und leiten den überlaufenden Anruf weiter.“ Global office hat auch die Möglichkeit die Anruhfrequenz auszuwerten. Das Autohaus erkennt dann, wann die Stoßzeiten sind, und kann entsprechend reagieren. „Z. B. wird deutlich, dass wir montagmorgens mehr Mitarbeiter im Betrieb einsetzen müssen, weil dann die meisten Kunden anrufen“, bestätigt der Serviceleiter.

„Im Schnitt laufen bei uns an beiden Hofheimer Standorten täglich ca. 80 Anrufe über zu global office. Die E-Mails mit der Gesprächsnotiz gehen direkt nach dem Gespräch raus und wir bemühen uns, den Kunden so schnell wie möglich zurückzurufen“, berichtet Manuel Paul. Das Resultat sieht Frank Göthling bei Zufriedenheitsbefragungen, die in regelmäßigen Abständen durch einen externen Dienstleister durchgeführt werden. „Da fragen wir explizit nach der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit und erzielten in den letzten Monaten sehr gute Ergebnisse.“

Stärker im Verbund

Abgerechnet wird jeder Anruf sekunden-genau. „Wir profitieren aber zusätzlich von vergünstigten Minutenpreisen, weil wir Mitglied der Gesellschaft apm sind“, erklärt Frank Göthling. Bei der apm AG handelt es sich um einen Verbund von aktuell 23 inhabergeführten Unternehmen an 55 Standorten. Ziel des Zusammenschlusses soll eine Kostenoptimierung bei der Beschaffung und Nutzung von Dienstleistungen sein, die zum Unternehmen passen. Jennifer Bodden, Leiterin Marketing und Kommunikation bei der APM AG, erklärt: „Dadurch, dass sich die Firmen zusammenschließen, ist es möglich, dass wir, wie hier bei global office, Rabatte auf Minutenpreise oder Tarifpakete aushandeln können. Alles in allem kommen wir hier auf über zehn Prozent Ersparnis.“ Einen weiteren, großen Vorteil sieht Frank Göthling in dem regen Austausch der einzelnen Betriebe untereinander. „Wir sind alle familiengeführte Unternehmen und lernen viel im regen Austausch miteinander, entwickeln Zukunfts- und Geschäftsideen“, sagt der Geschäftsführer. Aktuell wird die Social-Media-Strategie der Autohausgruppe erarbeitet. „In diesem Bereich lernen wir eine ganze Menge im Austausch mit den erfahreneren Kollegen“, sagt Frank Göthling. Weitere Informationen zum Angebot von global office gibt es im Internet auf der Seite www.global-office.de. ■