

Wir machen mit!

Service-Profis: Engagement jeden Tag

Im Gespräch mit Enrico Wallborn (Karstadt Lörrach) und Andreas Golz (Automobile Golz Binzen)

Welchen Service bietet Ihr Autohaus mit den Standorten in Lörrach und Binzen?

Andreas Golz: Absolute Kundenorientierung ist das oberste Gebot – und das in jedem Bereich. Das kommt auch in der Modellvielfalt mit nunmehr drei Marken zum Ausdruck. „Autos fürs Leben“ – das ist nicht nur ein Slogan für Automobile Golz. Die Kunden finden bei uns für jede Lebenssituation den passenden, maßgeschneiderten Wagen. Darüber hinaus bieten wir in unserem angegliederten Service- und Dienstleistungs-Centrum mit Gutachterbüro, TÜV, Waschstraße und Fahrschule ein breites Spektrum an Leistungen rund ums Auto. Diese Verzahnung hat sich bewährt.

• Was erwarten Sie von der Aktion „Service-Profi im Dreiland“?

Golz: Ich hoffe auf einen positiven Effekt, der das Unternehmen weiter voranbringt. Die Bewertung durch die Kunden ist das Wichtigste – mit der Kundenmeinung als Richtschnur weiß man, wo man sich weiter verbessern und wie man sich noch besser auf die Bedürfnisse einstellen kann. Zum anderen wol-

len wir durch die Teilnahme an dieser Aktion, über die die BZ ja auch berichten wird, unser umfassendes Angebot an Leistungen noch bekannter machen. Der Erfolg des Unternehmens zeigt, dass wir schon sehr vieles richtig machen – darüber darf auch geredet werden.

• Schulen Sie Ihre Mitarbeiter in diese Richtung?

Golz: Wir schulen unsere Mitarbeiter permanent – in allen Bereichen.

Das wird von den Herstellern auch gefordert. Peugeot beispielsweise führt zweimal pro Halbjahr in der Werkstatt und im Verkauf verdeckte Tests durch, bei denen wir regelmäßig sehr gut abschneiden. Genauso wichtig sind für mich auch die Motivation der Mitarbeiter und damit einhergehend ein gutes Betriebsklima. Deshalb organisieren wir regelmäßig gemeinsame Freizeitunternehmungen und interne Veranstaltungen.

• Welche Gewinne bieten Sie für die Kunden, die an der Bewertung teilnehmen?

Golz: Der Gewinner darf in einem neuen Citroën auf eine Wochenendtour gehen.

Welchen Service bietet Ihr Haus, die Karstadt-Filiale in Lörrach?

Enrico Wallborn: Der Service fängt für mich an mit dem Besuch des Kunden, also mit der freundlichen Bedienung und Beratung. Im Haus gibt es vielerlei Serviceeinrichtungen wie das Kunden-WC, den Tax-Free-Kunden-Service, Mister Minit mit dem Schlüsseldienst, die Möglichkeit, Fotos zu machen, die Änderungsschneiderei, den Uhrenservice. In der Sportabteilung gibt es den Beflockungsservice. Ebenso gibt es im Haus einen Personal Shopping Service. Dieser ist für Kunden, die nicht viel Zeit zum Einkaufen haben. Sie können ihre Wünsche telefonisch durchgeben, dann wird eine Auswahl zusammengestellt. In einer ruhigen Ecke

wird diese Auswahl dann dem Kunden präsentiert. Zum Service gehören auch zwei spezielle Angebote: die Gespensternächte für Kindergruppen und die Ladys Night.

• Was erwarten Sie von der Aktion „Service-Profi im Dreiland“?

Wallborn: Ich finde die Aktion toll vor dem Hintergrund, dass das ge-

samte Engagement des Hauses bewertet wird. Die Meinung der Kunden ist die wichtigste Bewertung für die Mitarbeiter. Es ist die Messlatte für die Angestellten. Wir haben eine tolle Kundschaft in Lörrach, trotzdem muss ich meinen Mitarbeitern immer wieder rüberbringen, dass die Kunden- und Stammkundenbeziehung Tag für Tag neu verdient werden muss. Es gibt den schönen Spruch „Wer aufgehört hat, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“. Jeder Mitarbeiter hat einen Aufkleber hinter seinem Namensschild mit der Aufschrift „Handeln Sie immer im Sinne des Kunden“. Wir haben in Lörrach großartige Kunden, deshalb bin ich zuversichtlich, dass viele Rückmeldungen kommen, die weiterhelfen, besser zu werden beziehungsweise uns gut bewerten.

• Welche Gewinne bieten Sie den Kunden, die an der Bewertung teilnehmen?

Wallborn: In Anlehnung an die Ladys Night darf sich der Gewinner oder die Gewinnerin für 200 Euro neu einkleiden – mit Stilberatung und einem persönlichen Verkäufer.

Die Badische Zeitung lädt alle Geschäfts- und Firmeninhaber im Dreiland zur Auftaktveranstaltung der Kampagne „Service-Profi im Dreiland“ ein.

Wann?	Dienstag, 13. September 2011, ab 19.00 Uhr
Wo?	Burghof Lörrach, Herrenstraße 5, 79539 Lörrach
19.00 Uhr	Empfang und Begrüßung Impulsvortrag „Service ist sexy“ mit Referent Norbert Beck, Experte für Emotions-Marketing und Erfinder des Service-Wettbewerbs.
20.00 Uhr	Die Aktion Service-Profi im Dreiland als Marketingchance und Motivation für Ihr Unternehmen – Präsentation des Konzepts.

Der Referent und die Mitarbeiter der Badischen Zeitung stehen im Anschluss für persönliche Gespräche bereit.

Anmeldung:
Wenn Sie an dieser kostenfreien Veranstaltung teilnehmen möchten, melden Sie sich telefonisch unter **07621/7900-5848** oder per E-Mail **simonsen@badische-zeitung.de** bis zum **7. September 2011** bei uns an.



Andreas Golz



Enrico Wallborn