

BERESA Detmold gewinnt den Service Award 2019

Detmold. Nach den Sternen gegriffen – und die Krone geholt: Das Serviceteam der BERESA OWL GmbH & Co. KG in Detmold hat sich beim Service Award 2019 den ersten Platz gesichert. Gegen hochkarätige bundesweite Konkurrenz konnten sich die Ostwestfalen am Ende knapp gegen die Mercedes-Benz Niederlassung Nürnberg durchsetzen.

Wer beim Service-Wettbewerb des Fachmagazins »kfz-betrieb« punkten möchte, muss mehr bieten als ein offenes Ohr und Umsetzungskompetenz in puncto Herstellervorgaben. Gefragt sind intelligente Servicekonzepte und Marketingstrategien, die der Zeit voraus sind. Weil der Wettbewerb deutschlandweit, markenübergreifend und herstellernerneutral stattfindet, ist die Konkurrenz jedes Jahr aufs Neue groß – und die Messlatte entsprechend hoch.

Die Jury des wichtigsten deutschen Werkstattpreises der Automobilbranche war auch in diesem Jahr mit Redakteuren der „kfz-betrieb“ und Vertretern der Sponsoren Continental, Loco-Soft und TÜV Nord besetzt. Und die hatten sich die Entscheidung am 25. November im Vogel Convention Center in Würzburg nicht leicht gemacht: Am Ende lieferte sich BERESA Detmold ein Kopf-an-Kopf-Rennen mit der Mercedes-Benz Vertrieb PKW GmbH aus Nürnberg, die äußerst knapp auf den zweiten Platz verwiesen werden konnte. Den dritten Platz auf dem Siegerpodest sicherte sich das BLEKER Autoforum Ahaus.

Der Weg an die Spitze war für die Detmolder ein langer: Das Team definierte im Vorfeld unter anderem eine Liste mit 120 Punkten, in denen noch Verbesserungspotenzial vermutet wurde. Jeder dieser Punkte aus den Bereichen Kundendienst und Servicemarketing wurde mit den Augen des Kunden durchleuchtet und in Teamarbeit optimiert, jeder Millimeter zwischen Parkplatz, Schreibtisch und Werkstatt wurde infrage gestellt. Gleichzeitig wurden neue Prozesse implementiert. „Eine Idee im Servicebereich, die von der Jury sehr hoch bewertet wurde, ist unser ‚Check & Go‘-Annahmekonzept“, erklärt Betriebsleiter Jan Reese. „Hier erhalten unangemeldete Kunden nicht nur eine Analyse, sondern auch eine Handlungsempfehlung – und das alles innerhalb eines garantierten Zeitfensters. Dieses Serviceversprechen wird mithilfe einer Sanduhr überwacht, die mit dem Aufdruck „Innerhalb von 30 Minuten wissen Sie mehr!“ das Versprechen zu einem schriftlichen macht. Der Kunde erhält die Uhr und weiß sofort, dass sein Anliegen bearbeitet wird. Er hat nicht mehr das Bedürfnis, sich im Fünf-Minuten-Takt nach dem aktuellen Stand zu erkundigen. Das senkt den Druck auf beiden Seiten und gibt dem Kunden Zeit, sich im Showroom entspannt die aktuellen Baureihen näher anzuschauen.“ Jan Reese zitiert die Begründung der Jury: „BERESA hat einen tollen Switch zwischen der analogen und der digitalen Welt hinbekommen.“ Damit hat sie laut Reese den Kern des Konzepts auf den Punkt gebracht: „Uns war wichtig zu zeigen, dass bei aller Digitalisierung auch analoge Instrumente ihren besonderen Wert haben. Sie fördern den persönlichen Kontakt zum Kunden, für den wir sonst irgendwann austauschbar werden.“

Christian Braje, Leiter Service PKW der BERESA Gruppe, ist stolz auf sein Detmolder Team: „Nach dem zweiten Platz, den unser Team aus Münster im Vorjahr erzielt hatte, ist diese Auszeichnung ein Beweis für die Kontinuität und das hohe Qualitätsniveau der Gruppe. Wir nehmen aktiv auch an anderen Wettbewerben teil, um uns regelmäßig mit leistungsstarken Wettbewerbern zu messen. Der Service Award ist allerdings das Nonplusultra unter den Servicepreisen. Da ist selbst ein zehnter Platz eine Auszeichnung, die man erhobenen Hauptes entgegennehmen kann. Bei der Siegerehrung ist bei uns deshalb so manche Freudenträne geflossen. Schließlich hatte das Team über Monate viel Engagement und Herzblut einfließen lassen.“

Jan Reese ist sich sicher: „Die Jury weiß, dass es immer schwieriger wird, neue Serviceideen zu entwickeln. Schließlich ist das meiste in den letzten Jahrzehnten schon mehrfach gedacht worden. Wer hier wirklich innovative Konzepte präsentieren kann, schafft zu Recht den Sprung unter die Besten. Und wer ganz oben landen möchte, dem muss klar sein, dass Ideenentwicklung nur funktionieren kann, wenn sie ständig auf der Agenda eines Betriebs zu finden ist. Und nicht nur dann, wenn eine Jury an die Tür klopft. Wie BERESA haben auch die anderen Teilnehmer erkannt, dass Erfolge sich künftig in erster Linie über Kundenzufriedenheit definieren. Der Service Award ist Prüfstand und Orientierungssystem für die Leistungsfähigkeit der Betriebe. Er bietet aber gleichzeitig zahlreiche Mehrwerte: Alle Teilnehmer haben zum Beispiel die Möglichkeit, die Konzepte der Wettbewerber kennenzulernen, um sie vielleicht später ins eigene Portfolio zu integrieren. Außerdem werden der Teamgedanke und die Identifikation mit dem eigenen Unternehmen über Monate nachhaltig gestärkt. Und nicht zuletzt erhöht eine gute Platzierung bei Kunden, Herstellern und Importeuren die Reputation. Und die ist in Zeiten des Empfehlungsmarketings Gold wert.“

Pressekontakt:

BERESA GmbH & Co. KG

Julia Riethmüller | Leiterin Marketing & Kommunikation, Mitglied der Geschäftsleitung

Blumenhaller Weg 155 | 49078 Osnabrück

Telefon: +49 541 / 9411 2030

Mobil: +49 151 / 1133 3020

Fax: +49 541 / 9411 92030

Julia.Riethmueller@beresa.de

www.beresa.de