

Maserati-Service

Autos mit Seele

Das Autohaus Gohm hat im vergangenen Jahr im Meilenwerk Böblingen einen neuen Maserati-Stützpunkt eröffnet. Hier werden neben Neuwagen hervorragender Service und persönliche Kundenbetreuung geboten.

Deutschlands jüngstes Maserati-Autohaus befindet sich im Meilenwerk Böblingen nahe Stuttgart. Hier in direkter Nachbarschaft zu automobilhistorischer Geschichte in unterschiedlicher Form hat das Autohaus Gohm aus Singen einen modernen Stützpunkt für die Marke mit dem Dreizack geschaffen. Zusammen mit dem Mutterhaus in Singen wird so das zentrale Gebiet von Baden-Württemberg abgedeckt. Der Standort ist mit Bedacht gewählt, passen die exklusiven Fahrzeuge aus Modena doch perfekt zur automobilen Welt des Meilenwerks. Außerdem liegt Böblingen nur wenige Fahrminuten von der Landeshauptstadt Stuttgart entfernt. Wer das Autohaus besuchen oder ein Auto zur Probe fahren möchte, der hat auf der nahen Autobahn A81 freie Fahrt.

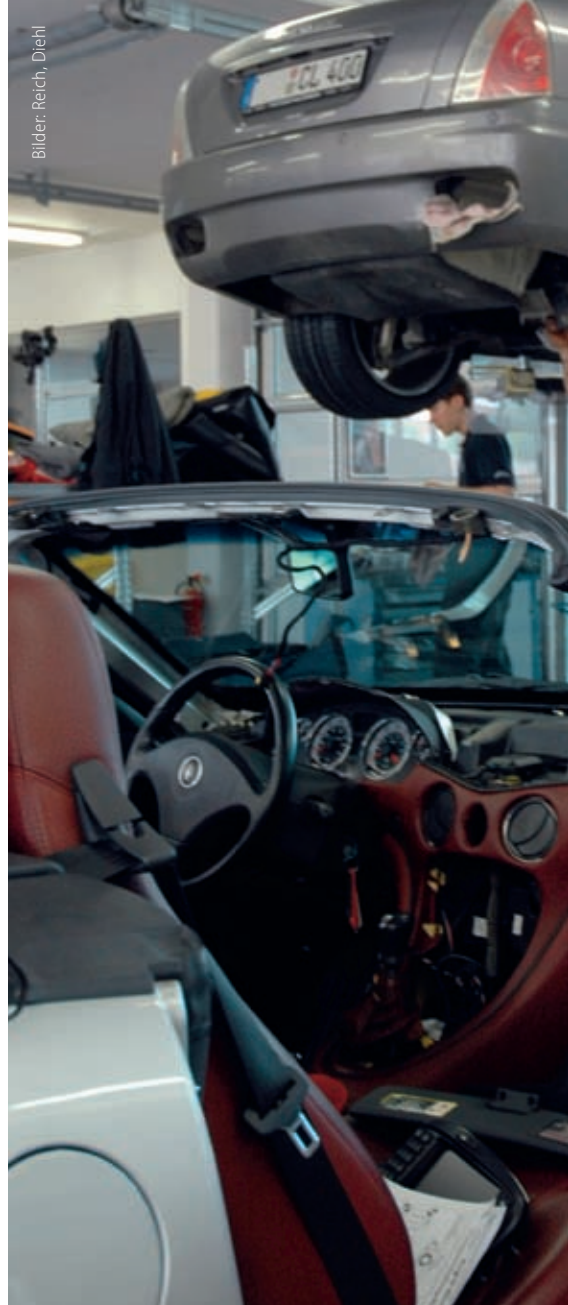
Schon seit 1914 gibt es die Marke Maserati, welche bis heute eine wechselvolle Geschichte durchlebt hat. Seit den 1990er Jahren mit der Übernahme durch

den Fiat-Konzern und die Nähe zur Schwestermarke Ferrari erlebt Maserati eine beispiellose Erfolgsgeschichte. So fertigte das Werk im Jahr 2008, dem bisher besten Jahr der Firmengeschichte, 9.000 Fahrzeuge. Und selbst im Krisenjahr 2009 schrieb das Unternehmen schwarze Zahlen. Die Neuzeit begann 1998 mit der Vorstellung des Maserati 3200 GT, einem von Giugiaro gezeichneten Coupé. 2003 wurde die von Pininfarina gestaltete Limousine Maserati Quattroporte präsentiert. 2007 folgte das neue Coupé GranTurismo sowie 2010 das GranCabrio.

Wartungsintervall: 20.000 Kilometer

Wenn man mit Serviceleiter Harald Osing über Maserati spricht, so werden schnell die Liebe zur Marke und der Stolz auf die Produkte deutlich. Doch der langjährige Maserati-Profi sieht auch ganz pragmatisch die problematische Entwicklung im

Bilder: Reich, Diehl



Die Werkstatt ist durch die Verglasung vom Meilenwerk aus gut einsehbar. So können Kunden und Besucher einen Blick auf die Ausführung der Wartungs- und Reparaturarbeiten werfen.



Selbstverständlich kümmert sich die Werkstatt auch um das große Erbe der Marke wie diesen seltenen Maserati 3500 GT Sebring. Das Maserati-Werk bereitet derzeit einen eigenen Klassik-Bereich vor.



Automobilservice. So haben die modernen Maserati-Modelle das gleiche Wartungsintervall wie viele andere Marken auch: 20.000 Kilometer oder zwei Jahre. Und so mancher Kunde, der seinen Maserati als Zweitwagen nutzt, kommt nur sehr selten in die Werkstatt, was die Kundenbindung zu ihm deutlich erschwert.

Markenzeichen: Understatement

Trotzdem ist der Kundenservice bei Maserati eine sehr persönliche Angelegenheit, wie Osing berichtet. Dazu muss man die Kunden kennen. Das sind Menschen, welche im Leben etwas erreicht haben und die sich ganz bewusst für ein individuelles Auto entscheiden, aber auf Showeffekte keinen Wert legen. So werden Maserati immer häufiger als Erstwagen gefahren und Jahresfahrleistungen von 60.000 km sind keine Seltenheit. Schneeketten und Gummimatten sind daher bei Maserati ein selbstverständlicher Artikel im Zubehörprogramm. Weil die Kunden zwar ihr Auto lieben, aber im Prinzip bodenständig sind, macht der Umgang mit ihnen Spaß, so Osing. Meist erfolgt die Terminvereinbarung persönlich mit dem Serviceleiter. Auch die Direktannahme des Fahrzeugs lassen sich diese Kunden nicht entgehen. Weil das Interesse an der Technik der Fahrzeuge und der Durchführung aller Arbeiten seitens der Kunden groß ist, sind sie auch jederzeit in der Werkstatt willkommen. Auch wenn ein Schild am Werk-

statteingang, welches den vielen auto-begeisterten Touristen im Meilenwerk gewidmet ist, das Gegenteil behauptet.

Wer einen Maserati in fremde Hände gibt, findet das immer etwas heikel. Schließlich sind die Automobile aus Modena so individuell konfigurierbar, dass es kaum zwei identische Fahrzeuge gibt. Der handwerkliche Zusammenbau im Werk macht dies möglich. So darf oft nur Osing persönlich die Fahrzeuge der Kunden im Rahmen des Hol- und Bring-service überführen. Übrigens sichert das Autohaus Gohm die Mobilität der Kunden, möglichst sogar auf identischem Niveau.

Das Team von Harald Osing erledigt nahezu alle Arbeiten an den Maserati-Modellen. Nur Blech- und Lackarbeiten werden an einen zertifizierten Karosserie-fachbetrieb vergeben. Das Zerlegen und Vervollständigen beschädigter Karosserien wird jedoch immer selbst durchgeführt. Die Mitarbeiter werden regelmäßig in der Maserati-Service-Akademie in Modena geschult. Da die Qualität der Fahrzeuge in den vergangenen Jahren erheblich gestiegen ist, sind große mechanische Reparaturen zur Ausnahme geworden.

Teile kommen direkt aus dem Werk

Erweitert hat man bei Gohm in den vergangenen Jahren den Reifenservice. So erhalten die Kunden auf Wunsch alle Arbeiten rund um Rad und Reifen aus einer Hand. Dank moderner Logistik ist



Das Autohaus Gohm hat seinen Maserati-Betrieb direkt an den historischen Hangar des Meilenwerks angebaut. Neu- und Gebrauchtwagen sind vor dem doppelgeschossigen Verkaufsraum ausgestellt.



Auch im Inneren des Meilenwerk-Hangars sind einige Maserati-Gebrauchtwagen ausgestellt. Vom Maserati Quattroporte IV in der Mitte wurden in den 1990er Jahren nur 2.372 Exemplare gefertigt



Durch die Werkstatt fällt der Blick direkt in das unmittelbar angrenzende Meilenwerk

Maserati-Klassik-Programm, das eines Tages auch Teile umfassen soll, in der Vorbereitung. So kümmert sich das Werk derzeit um die Digitalisierung vorhandener Reparaturanleitungen und Ersatzteillisten. Weil viele Maserati-Modelle früher nur in kleinen Serien gefertigt wurden, ist dieses Vorhaben sehr zeitaufwändig. Bei Sammlern sind seltene Maserati-Modelle in den vergangenen Jahren erheblich im Wert gestiegen. Vor allem für die Modelle aus den 1950er Jahren werden inzwischen sehr hohe Summen gezahlt.

Hand in Hand arbeiten

Das Autohaus Gohm im Böblinger Meilenwerk ist einer von lediglich 22 Maserati-Händlern in Deutschland. Allein diese Zahl zeigt, wie exklusiv die Marke aufgestellt ist. Doch genau diese Größenordnung bietet die besten Voraussetzungen, um den Kunden einen optimalen Service bieten zu können. Im Autohaus Gohm ist es daher selbstverständlich, dass jeder Kunde von seinem persönlichen Ansprechpartner umfassend betreut wird. So erklärt Serviceleiter Harald Osing Interessenten bei Bedarf gern die Bedienung eines Maserati und ist nach Möglichkeit bei jeder Neuwagenauslieferung mit dabei. Auch wenn sich im Gespräch mit Servicekunden das Interesse für ein Neufahrzeug ergibt, wird der Kunde nicht einfach in die Verkaufsabteilung geschickt, sondern

das Thema Teileversorgung sehr entspannt. Zweimal pro Woche wird direkt aus Modena geliefert. Und wenn es mal ganz schnell gehen muss, ist auch eine Eilbestellung möglich. Die Standardteile für Servicearbeiten und die wesentlichen Verschleißteile sind immer vor Ort vorhanden. Auch häufiger benötigte Teile wie Außenspiegel und Lampen gläser sind vorrätig. Zusätzlich gibt es bei Maserati

den Stock-Locator. Dies ist ein System, in welches weltweit alle Maserati-Händler vorrätige Teile freiwillig einspeichern können. Wenn ein Maserati-Händler in Japan eine Türklinke für einen Maserati Biturbo vorrätig hat, so kann das Autohaus Gohm darauf zugreifen. Dieses System hat sich längst bewährt. So lassen sich hier viele Teile für klassische Maserati-Fahrzeuge finden. Noch befindet sich das



Auch für Maserati-Profis ein seltenes Bild ist der demonstrierte Transaxle-Antrieb eines Maserati Quattroporte



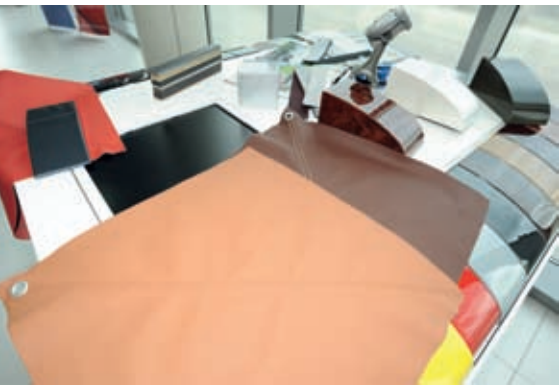
Serviceleiter Harald Osing ist seit vielen Jahren mit der Technik und der Geschichte der Maserati-Modelle vertraut



Der Wartungsaufwand eines Maserati unterscheidet sich im Umfang kaum von dem eines Großserienfahrzeugs



Schlicht und zugleich nobel präsentiert sich der zentrale Infostand



Dank Handarbeit kann ein Maserati sehr individuell gestaltet werden

persönlich an den Verkäufer übergeben. So ist auch ein Maserati-Autohaus ein Betrieb wie jeder andere, der von Vertrieb und Service lebt. Nur die Autos sind individueller und der Umgang mit den Kunden ist wesentlich persönlicher und intensiver. „Unsere Kunden sind nette Menschen“, sagt Osing. Sicherlich ist die Technologie der neuen Maserati-Generation komplexer als schnöde Großserientechnik, doch mit intensiver Ausbildung der Werkstattmitarbeiter bleibt sie beherrschbar.

Gute Aussichten für Maserati

Das Beispiel Maserati zeigt, dass gerade bei einer exklusiven Marke zum Erfolg neben einem überzeugenden Produkt vor allem ein guter Service zählt. Dabei erwarten die Kunden auch hier keine Wunder, sondern lediglich professionellen Umgang mit einem individuellen Automobil und Service mit persönlicher Note.

Die Erfolgsgeschichte von Maserati wird auch künftig weiter gehen. So soll neben dem für 2012 erwarteten Nachfolger der Limousine Quattroporte in naher Zukunft zusätzlich ein etwas kleineres Modell auf den Markt kommen – mit einiger Sicherheit ein Klassiker für die nächste Generation. *Bernd Reich*

Profi(I) gesucht



© KommunikationConsultants.de

Mehrmarken-Fullservice ist schon eine Herausforderung – und ohne Unterstützung fast nicht zu schaffen. Gut, dass es ein Mittel gibt, um Kfz-Betriebe wettbewerbsfähig zu machen: die ATR SERVICE GmbH.

Mit unseren Werkstattkonzepten Meisterhaft und AC AUTO CHECK dem Fachhandelskonzept autoPARTNER bieten wir drei Erfolgsrezepte für die Kfz-Branche.

Weitere Informationen gibt es unter www.atr.de



ATR SERVICE GmbH
Otto-Hirsch-Brücken 17
70329 Stuttgart
www.atr.de