



Neubauprojekt in der Eifel

Alles anders



Werkstattgebäude (r.) und Verkaufshalle (l.) hat Markus Rickerl geplant und gebaut

In der Eifel am Rande der Bierstadt Bitburg hat sich Familie Elsen ihren Traum vom eigenen Werkstattunternehmen erfüllt. Elsens haben nicht nur ihre ganz privaten Erfolgsrezepte, sie verkörpern auch einen Betriebstyp, von dem viele Experten behaupten, er habe keine Zukunft. Die Erfolgsgeschichte vom Familienbetrieb Autoservice Elsen spricht eine andere Sprache.

Werbung? „Mach ich eigentlich nicht so viel. Wir haben viele Stammkunden und leben sehr stark von Mund-zu-Mund-Propaganda, dadurch kommen auch regelmäßig Neukunden zu uns.“ Außensignalisation eines Werkstattsystems? „Brauche ich nicht, Elsen ist die Marke und die kennen die Kunden.“ Flexible Öffnungszeiten und Schichtbetrieb bis in den Abend? „Machen wir nicht. Von 7 bis 17 Uhr haben wir geöffnet, von Montag bis Freitag, Samstag ist zu. Denn der Feierabend und das Wochenende gehören der Familie.“ Der das erzählt ist kein Sozialromantiker. Und Bernd Elsen ist auch nicht erst seit gestern als Unternehmer in der Kfz-Branche aktiv. Aber Mainstream ist seine Sache nicht. „Wir arbeiten schon immer ein wenig anders als viele Händlerkollegen.“ Bernd Elsen weiß, wovon er spricht. Bei einem Ford-Betrieb in der Eifel ist er vom Lehrling über den Mechaniker bis

hin zum Meister und schließlich Betriebsleiter aufgestiegen. „Irgendwann hatte ich die Nase voll, und habe mich nach 17 Jahren als Angestellter selbstständig gemacht.“ Getrieben von dem Wunsch auf eigenen Beinen zu stehen und der Idee, Dinge anders zu machen, als es von ihm im Markenbetrieb gefordert war, startete Bernd Elsen mit Frau Martina an seiner Seite seine Ein-Mann-Werkstatt in einer alten Wellblechhalle auf dem ehemaligen Bitburger Militärflughafen. „Für mich war das eine Art Pilotprojekt. Wenn ich es da schaffe, dann schaffe ich es überall mit der Selbständigkeit“, erzählt der Unternehmer. Und schon damals war für ihn klar, gelingt das Projekt Auto Elsen, „dann werde ich irgendwann eine neue Halle für mich und meine Söhne bauen“, erzählt der Unternehmer und stolze Vater. Die Söhne Stefan (26) und Patrick (22) eifern dem Vater nach und haben 2011 beide erfolgreich die Meisterprüfung im

Kfz-Mechatroniker-Handwerk abgelegt. „Der jüngste, Pascal (17), ist jetzt als Lehrjunge im Betrieb“, erzählt Mutter Martina. Das war zwar nicht ganz im Sinne des Vaters, aber der Junior hat seinen Wunsch durchgesetzt, weil er zusammen mit seinen beiden Brüdern arbeiten und von ihnen lernen will.

Nächste Generation steht bereit

Denn die beiden älteren sind ebenfalls als Meister in den elterlichen Betrieb eingetreten. „Nachwuchssorgen haben wir nicht, wir haben uns unseren Nachwuchs selber gezogen“, sagen Bernd und Martina Elsen scherzhaft. Dass sie auch mit dieser Personalkonstellation von der Norm abweichen, ist den beiden bewusst. „Das war so nicht unbedingt geplant. Den Jungen stand frei, wo sie arbeiten wollen. Stefan und Patrick haben auch jeweils bei einem Markenkollegen ge-

lernt. Aber beide haben sich bewusst dafür entschieden, nach dem Meistertitel in den elterlichen Betrieb einzusteigen.“ Ein Glücksfall wie die Eltern empfinden, auch, wenn sie zugeben, dass drei Meister aus einer Familie unter einem Dach auch schon mal aneinandergeraten können. „Es hat ein paar Wochen gedauert, bis die Jungs meine Philosophie der Kundenbetreuung verinnerlicht hatten. In ihren Lehrbetrieben hatten sie das anders erlebt und es ist ihnen zunächst schwergefallen, das antrainierte Verhalten zu ändern“, erzählt Bernd Elsen. Mit dem antrainierten Verhalten meint er beispielsweise die auch in der Werkstatt immer deutlicher spürbare Fokussierung darauf, den Teileumsatz merklich zu erhöhen. „Mein

► **Für den Kunden da sein** kostengünstig, zuverlässig, persönlich sind die Service-Attribute bei Auto Elsen

Ältester hat am Anfang, so wie er das gelernt hat, Kunden mit sieben oder acht Jahre alten Fahrzeugen relativ sorglos den Austausch auch teurer Ersatzteile empfohlen. Da sind für eine Reparatur schnell mehrere Hundert Euro zusammen. Bei unseren Kunden ist das der sicherste Weg, sie zu verlieren, denn sie kommen ja gerade zu uns, weil wir uns um eine zeitwertgerechte Reparatur für ihr Fahrzeug bemühen.“ Nach einer alternativen Reparaturlösung zu suchen, heißt für Bernd Elsen dann auch schon mal, für einen Kunden ein gebrauchtes Teil von einem befreundeten Altteilerhändler zu besorgen. „Dieses Bemühen in jedem Einzelfall honorieren die Kunden mit Treue und Vertrauen und das ist mir mehr wert als die hohe Rechnung.“ Bernd Elsen hat sich gut eingerichtet in der Nische zwischen seinen in Bitburg sehr zahlreich vertretenen Markenkollegen. „Meine Devise ist, den Kunden zu helfen, ohne sie zu übervorteilen. Und es hat sich herumgesprochen, dass wir kostengünstig und zuverlässig reparieren und nur die Teile tauschen, die wirklich defekt sind.“ Das Konzept geht auf. Seit der Eröffnung der neuen Werkstatthalle an der Daimler Straße in Bitburg wächst die Zahl der Werkstattkunden kontinuierlich.

Allerdings gibt er zu, dass er sich in der Eifel auch in einer privilegierten Lage



Das Werkstattgebäude bietet Platz für insgesamt vier Arbeitsplätze, Kundenannahme (I.) und großzügige Lagerflächen. Die erste Etage ist als vollwertiges Geschoss ausgebaut. Der erste Bauabschnitt wurde 2008 fertiggestellt



Bauabschnitt 2 beherbergt die verglaste Ausstellungshalle mit Büros. Zudem entstand ein Diagnosearbeitsplatz sowie eine Fahrzeug-Pflegehalle. Die Baugrube im Hintergrund markiert den Standort einer der geplanten Betriebsleiterwohnungen

befindet. „Wer in der Eifel lebt und arbeitet, ist auf ein Auto angewiesen. In jeder Familie finden sie hier drei oder vier Autos, denn öffentlichen Nahverkehr gibt es kaum. Unsere Kundenklientel schöpfen wir vor allem aus den Kunden, die kostengünstige Reparatur- und Serviceangebote für die Zweit- und Drittwagen suchen.“ Eine in der Eifel ziemlich große Nische, die die Markenhändler dem Familienbetrieb weitgehend überlassen. Mit 60 Euro Stundenverrechnungssatz liegt Auto Elsen mindestens 20 Euro unter dem Niveau des günstigsten Markenkollegen. Dass man deswegen nicht auf Qualität verzichten muss, signalisiert seit November 2008 auch der großzügig di-

Räder lagern 3.0
 Platz schaffen, Größen sortieren, mehr profitieren

YeSiReB
 Räder-Logistik

SCHOLZ®
 06192 - 293900 - www.scholz-regalsysteme.de



Halten fest zusammen: Die Bauherren Martina und Bernd Elsen (Mitte) mit ihren Söhnen Stefan (l.), Patrick (r.) und Pascal, (kniend). Die beiden älteren sind selbst schon Kfz-Meister. Pascal hat gerade seine Ausbildung im Betrieb begonnen



Viel Licht und ein edler Fußboden prägen die Fahrzeugausstellungshalle. Die großzügigen Fensterflächen eröffnen einen Panoramablick auf die Eifel und das Bitburger Gewerbegebiet an der Daimlerstraße

mensionierte Werkstattneubau. Geplant und gebaut hat den Schneider Planungsbüro aus München. „Über meine Cousine im Saarland haben wir Kontakt zu Werkstattunternehmer Stefan Pehl bekommen. Dessen Betrieb haben wir uns angeschaut und waren uns schnell einig, dass so eine Halle genau das ist, was unseren Vorstellungen von einer modernen freien Werkstatt entspricht“, erzählt Martina Elsen. Geplant und gebaut hatten die

Kfz-Werkstatt Pehl in Ayl die Bauprofis aus München. Nach dem ersten Gespräch mit Markus Rickerl, Geschäftsführer bei Schneider Planungsbüro, war für Familie Elsen klar, dass man in ihm seinen Baupartner gefunden hatte.

Zweiter Bauabschnitt 2011

Der ahnte 2008 allerdings noch nicht, dass er im November nur den ersten Bau-



Blick in die Zukunft: So könnte das Grundstück Elsen aussehen, wenn die beiden Betriebsleiterwohnungen, verbunden durch den roten Mittelbau, fertiggestellt sind

abschnitt des Projekts Elsen fertigstellen sollte. „Die Halle mit den großzügigen vier Arbeitsplätzen, Lagerflächen, Kundenannahme und Aufenthalts- und Besprechungsräumen war immer mein Traum. Dass sich aber mit der Fertigstellung auch das Geschäft so positiv entwickelt, damit hatten wir nicht gerechnet“, sagt Bernd Elsen. Seit der Eröffnung freut er sich fast täglich über neue Kunden und die insgesamt fünf Mitarbeiter in der Werkstatt sind voll ausgelastet. Die posi-

► **Fahrzeughandel mal anders** Auto Elsen verkauft Gebrauchtwagen zwischen 5.000 und 8.000 Euro

tive Entwicklung des Betriebs und das schnelle Wachstum führen schon 2010 dazu, einen zweiten Bauabschnitt ins Auge zu fassen. Eine Ausstellungshalle für Gebrauchtfahrzeuge. Denn auch der Fahrzeughandel ist eine Spezialität des Familienunternehmens. Allerdings macht die Familie Elsen auch hier alles ein bisschen anders als andere. „Wir haben uns auf Fahrzeuge zwischen 3.000 und 8.000 Euro spezialisiert, gut gepflegte Autos zwischen fünf und zehn Jahren, die gern von Fahranfängern oder als Zweit- und-Drittwagen gekauft werden“, erzählt Bernd Elsen. Solche Autos gebe es fast nur aus Privathand, bei Markenkollegen suche man die vergebens. In der Nische hat sich Bernd Elsen eingerichtet. „Gelegentlich bieten uns Markenkollegen direkt solche Fahrzeuge an, ich kaufe aber vor allem gezielt aus Privathand zu“, erklärt der Chef. Absatzprobleme oder end-



Der Blick in die Werkstatt zeigt Vollausslastung. Deckenhöhe und Tragkraft der Bühnen wurden so gewählt, dass auch Transporter problemlos repariert werden können

lose Standtage kennt er dabei nicht. „Manchmal verkaufen wir die Autos schon am Tag des Ankaufs weiter.“ Wegen des hohen Durchsatzes ist geplant, das Geschäft weiter auszubauen. Die räumlichen Voraussetzungen dafür hat Familie Elsen 2011 mit dem Neubau einer Fahrzeugausstellungshalle mit abgeschlossener Waschhalle und einem weiteren Werkstattraum, der vor allem für komplexe Diagnosearbeiten genutzt wird, geschaffen. Bauherr des zweiten Bauabschnitts war diesmal Sohn Stefan. „Nach den guten Erfahrungen mit Herrn Rickerl haben wir auch die 453 Quadratmeter große Halle mit der komplett verglasteten Fahrzeugausstellung von Schneider Planungsbüro planen und errichten lassen“, erzählt Bernd Elsen. Hier haben bis zu sechs Fahrzeuge Platz. Für die beiden Hallen inklusive Ausstattung und

Grundstück hat die Familie knapp eine Mio. Euro investiert, nicht eingerechnet die Eigenleistung, die man beispielsweise für die Gestaltung der Außenflächen ebracht hat.

Wohnraum schaffen

Auch für den dritten Bauabschnitt setzt Familie Elsen auf die Dienste der Münchener Planer. Allerdings soll diesmal kein Gewerbe-, sondern Wohnraum entstehen. Da sich das insgesamt 8.000 Quadratmeter große Betriebsgelände aus zwei Grundstücken mit 2.500 und 5.500 Quadratmetern zusammensetzt, gestattet die Bauordnung die Errichtung von zwei Betriebsleiterwohnungen. „Wir stehen, auch das ist vielleicht typisch Eifel, als Familie sehr eng zusammen. Darum haben wir uns entschlossen, für uns und die

jüngeren Söhne ein neues Haus auf dem Firmengelände zu bauen. Unser Sohn Stefan wird angrenzend an die Ausstellungshalle für sich ebenfalls ein eigenes Haus errichten“, erzählt Martina Elsen. Beide Häuser sollen quasi den Abschluss des Betriebsgeländes bilden und parallel angeordnet hinter den beiden Hallen entstehen. Erste Pläne und Skizzen für die Neubauten liegen bereits vor. Familie Elsen wünscht sich zwei Flachdach-Häuser mit jeweils rund 250 Quadratmetern Wohnfläche. Zudem sollen die Gebäude als Passivhäuser entstehen, um so den Energieverbrauch auf ein Minimum zu reduzieren. Während es Familie Elsen nicht schnell genug gehen kann, tritt Planer Markus Rickerl beim dritten Bauabschnitt etwas auf die Bremse. „Gerade wenn ein Passivhaus realisiert werden soll, lohnt es sich, bei der Planung lieber zweimal hinzuschauen und alle Umgebungsvariablen genau zu erfassen. Denn nur dann kann man auch sicher sein, dass das Bauergebnis der ursprünglichen Planung entspricht und beispielsweise die erhofften Energieeinsparungen tatsächlich erzielt werden.“ Zudem verdiene die Bodensituation auf dem Grundstück noch eine genauere Betrachtung, denn für die Häuser ist ein Standort 2,50 Meter oberhalb des normalen Grundstücksniveaus vorgesehen. Außerdem hätte Markus Rickerl für den Fertigstellungstermin des dritten Bauabschnitts eindeutig das Gesetz der Serie auf seiner Seite. Nach November 2008 für Bauabschnitt 1 und November 2011 für die Fertigstellung von Bauabschnitt zwei wäre der November 2014 der ideale Termin für die Fertigstellung von Bauabschnitt drei. Doch möglicherweise machen die Elsens auch hier alles anders. fs