



Herausragend:
Der Klimaservice im
Mehrmarkenbetrieb
Schubert ist deutlich
hervorgehoben.

Fotos: Vaihänder

Prima Klima

Best Practice | Im Autohaus Schubert stimmt nicht nur das Betriebsklima. Dank kompetenter Serviceberatung nutzen auch immer mehr Kunden die Serviceangebote rund um die Klimaanlage ihres Fahrzeugs.

Seit nunmehr über 50 Jahren ist Peter Schubert im Bereich Fahrzeughandel und Werkstattservice erfolgreich. Sein Weg begann 1967 an einer Tankstelle, die er zur Werkstatt mit NSU-Service ausbaute,

später folgte die Marke Simca, 1979 gründete er am heutigen Standort im südhessischen Groß-Umstadt ein Toyota-Autohaus. Das Unternehmen wuchs kontinuierlich und umfasst heute sechs Autohäuser und ein Gebrauchtwagenzentrum. Doch ebenso wuchs der Wunsch Schuberts nach einem Mehrmarkenbetrieb, was aber weder von Toyota noch von den nach der Vertragskündigung übernommenen Marken Seat und Skoda geduldet wurde. So entstand nach dem Ausstieg aus dem Vertragshandel 2012 die Mehrmarkenwelt Schubert mit Verkauf von EU-Fahrzeugen und Service für alle Marken am Stammsitz in Groß-Umstadt. „Als freier Mehrmarkenhändler habe ich keine kostspieligen Auflagen mehr zu

berücksichtigen und muss niemandem Rechenschaft ablegen. Unser Betrieb ist von TÜV SÜD zertifiziert, wir verfügen über modernste Werkzeuge und Geräte, vom Kalibrierstand bis zu aktuellen Klimageräten“, erklärt der Firmengründer, der mittlerweile die Geschäftsführung an seine Frau Virgie Lunkenheimer übergeben hat. Trotzdem widmet der 78-Jährige täglich seine Aufmerksamkeit dem Betrieb und den Kunden, auch wenn er sich aus dem operativen Geschäft größtenteils zurückgezogen hat.

Ein leistungsfähiger und kundenfreundlicher Service ist für Schubert nicht wegzudenken. „Wir haben Kunden, die mittlerweile in der dritten Generation zu

Kurzfassung

Viele Kunden haben den Klimaservice nicht auf dem Plan. Mit sachlicher Beratung, kompetentem Personal und Klimaservice-Paketen weckt der Mehrmarkenbetrieb Schubert mehr und mehr das Interesse der Kunden.

uns kommen, weil wir viel Wert auf die Serviceleistung, aber auch auf den Umgang mit dem Kunden legen“, sagt Schubert. Als Grund für die hohe Kundentreue sieht er nicht nur die Fachkompetenz seiner Mitarbeiter: „Der Kunde will spüren, dass die Werkstatt zu ihm als Kunde steht und ihn nicht nur als Geldquelle sieht. Wir nehmen uns Zeit für den Kunden, der wegen Problemen mit seinem Fahrzeug vielleicht auch frustriert ist, und lassen ihn stets seinen Kummer von der Seele reden, denn Frustabbau führt zu Kundenzufriedenheit.“

Beratungsintensiv

Zudem legt der Firmengründer großen Wert auf eine sachliche Beratung, die dem Kunden den Nutzen einer Maßnahme verdeutlicht, anstatt ihm etwas aufzuschwatzen. Diese Philosophie führt, gepaart mit der Servicekompetenz, zu einem wachsenden Bekanntheitsgrad und vielen Neukunden durch Mund-zu-Mund-Propaganda.



Werkstattleiter Benjamin Bormuth ist mit dem Service an Klimaanlage aller Art bestens vertraut.

Gerade beim Klimaservice sieht Schubert einen hohen Beratungsbedarf. „Die Notwendigkeit eines regelmäßigen Klimaservice ist vielen Kunden nicht bewusst, in der Regel kommen sie von sich aus erst, wenn die Klimaanlage nicht mehr richtig kühlt oder unangenehm riecht.“ Deshalb weisen die Mitarbeiter – wie der Werkstattleiter Benjamin Bormuth oder Kundendienstberater Stefan Hollnack – im Rahmen der Rechnungserklärung nach einer Inspektion nicht nur auf den im Wartungsplan vorgegebenen Wechsel des Innenraumfilters hin, sondern empfehlen auch die Durchführung eines Klimaservices oder eine Desinfektion der Klimaanlage. „Man muss dem Kunden die möglichen Konsequenzen erklären, wenn er die Wartung der Klimaanlage vernachlässigt“, so Bormuth. Etwa dass durch Diffusionsverluste des Kältemittels nicht nur die Kühlleistung nachlässt, sondern auch der Kompressor durch mangelnde Schmierung in Mitleidenschaft gezogen wird und hohe Folgekosten entstehen können.

Ausgezeichnet!

automechanika
Innovation Award
Winner 2018

314 754 0000/HD, 314 753 0000/HD, 314 710 0018/HD, 314 710 0019/HD,
passend für BMW: 5 (E60, E61), 6 (E63, E64), 7 (E65, E66), X5 (E53), weitere folgen

Einzigartig und prämiert – das MEYLE-HD-Schlitzbuchsen-Kit mit Werkzeug!

Unser MEYLE-HD-Kit ist ein echtes Highlight: Defekte Buchsen am BMW-Hinterachsquerlenker können damit einzeln ausgetauscht werden – einzigartig im Aftermarket. Bestehend aus den vorkomprimierten Buchsen und dem eigens entwickelten MEYLE-Tool. Mehr Infos auf www.meyle.com/schlitzbuchsen-kit

DRIVER'S BEST FRIEND



MEYLE



Fotos: Vähröder

Peter Schubert und Virgie Lunkenheimer legen größten Wert auf kompetente Beratung.

nen. Die häufigsten Schäden entstehen laut Bormuth jedoch im Bereich des Kondensators, der durch seine Einbaulage im vorderen Bereich des Motorraums oftmals Steinschlagschäden erleidet und in der Folge durch Oxidation ausfällt.

Sind Schäden an der Anlage bei neueren Fahrzeugen eher selten, wird die Wartung ab einem Alter von vier bis fünf Jahren umso wichtiger. Eine Desinfektion kann hingegen bei falscher Bedienung der Klimaanlage schon vorher notwendig sein. „Spätestens wenn es unangenehm aus den Lüftungsdüsen riecht, weisen wir die Kunden auch auf die gesundheitlichen Gefahren durch Bakterien, Sporen und Keime hin und empfehlen eine Desinfektion“, so Schubert. Dabei wird obligatorisch mit einer Messsonde auch die Ausblastemperatur in den Lüftungsdüsen gemessen, um die Kühlleistung zu prüfen.

Wachsendes Interesse

Laut Schubert führt die Werkstatt Klimaservices und Desinfektionen zu etwa gleichen Anteilen durch. Dabei verzeichnet er ein steigendes Kundeninteresse an der Dienstleistung – durch die unaufdringliche, aber sachliche Beratung und durch Werbung mit Festpreisen für unterschiedliche Klimaservice-Pakete. Der Anteil der Fahrzeuge, deren Klimaanlage mit dem neuen Kältemittel läuft, ist aber noch relativ gering, da ein Großteil der Schubert-Kunden ältere Fahrzeuge fährt. „Ich

würde das Verhältnis von Fahrzeugen mit R134a zu R1234yf mit vier Fünftel zu einem Fünftel beziffern“, schätzt Schubert. Falls Kältemittel nachgefüllt werden muss, wird dieses separat berechnet. „Die Preise für das deutlich teurere R1234yf werden bei entsprechender Erklärung von den Kunden akzeptiert“, berichtet Schubert.

Dies gelte aber für viele andere Arbeiten an den Fahrzeugen auch, durch die immer komplexere Technik werden viele

Arbeiten aufwendiger. Umso wichtiger ist für ihn eine für Kunden nachvollziehbare Serviceberatung.

Bormuth bestätigt den wachsenden Aufwand: „Die Dichtigkeitsprüfung ist bei uns im Rahmen der Klimawartung obligatorisch und im Paketpreis enthalten. Allerdings ist sie bei Anlagen mit R1234yf aufwendiger und dauert länger.“ Im Klimaservicegerät der neusten Generation ist ein Behälter für das Additiv zur Leckagesuche integriert, die Beimischung erfolgt automatisch. Mit einer UV-Lampe werden so Undichtigkeiten schnell sichtbar.

Im Sinne der Kundenzufriedenheit

Liegt ein Kompressorschaden vor, führt Bormuth immer eine Öluntersuchung durch, um die Ursache festzustellen. Finden sich Späne im Öl, muss die Anlage gespült werden. „Wir arbeiten hier streng nach Herstellervorgaben und haben für jedes Fahrzeug passende Adapter“, so Bormuth. Stellt sich ein Kompressorschaden erst im Laufe einer Klimawartung heraus, bespricht er die Kosten vor der Reparatur erst mit dem Kunden. „Ohne regelmäßige Wartung kommen Kompressorschäden häufiger vor, ab einem Fahrzeugalter von fünf Jahren ist die Wartung umso wichtiger, auch um hohe Folgekosten für den Kunden zu vermeiden“, argumentiert er ganz im Sinne der Kundenzufriedenheit.

Dieter Vähröder |



Kunden akzeptieren die höheren Preise für R1234yf, wenn sie die Erklärung erhalten.



Die Werkstatt hält Klimaservicegeräte für alle Arten von Kältemitteln vor.