



Geschäftsführer Ralf Kielgas: » Krafträuber eliminieren und Verschwendung vermeiden.«
Das Porsche Zentrum Frankfurt in der Hanauer Landstraße

Porsche leben!

PORSCHE ZENTRUM FRANKFURT – Der Wachstumskurs der Sportwagenmarke wird in der Bankenmetropole durch einen exzellenten Service abgesichert.

VON RALPH M. MEUNZEL

Der deutsche Automarkt wird in Zukunft nicht mehr wachsen. Die Marktgröße ist mit rund 10 Millionen Neuzulassungen und Besitzumschreibungen p. a. nahezu fixiert. Der Wettbewerb findet damit noch intensiver zwischen den Marken statt. Im Verkauf geht es also um Eroberung, im Service um die Steigerung der Kundenloyalität.

Premiumdienstleistung

Porsche hat in den vergangenen Jahren durch Ausbau der Modellpalette einen fulminanten Wachstumskurs hingelegt und damit sicher eine Sonderstellung. Bis 2018 soll sich das Verkaufsvolumen nach eigenen Angaben mit neuen Modellen auf über 200.000 Autos weltweit verdoppeln. „Im Porsche Zentrum Frankfurt haben wir uns auf diesen Wachstumsschub eingestellt und sind personell und technisch darauf sehr gut vorbereitet“, sagt Geschäftsführer Ralf Kielgas, der das Porsche Zentrum Frankfurt seit 2006 leitet. Der Betrieb wurde 1990 in der Hanauer Landstraße – der Frankfurter Automeile – neu gebaut und 2005 der neuen CI angepasst (weitere Fakten siehe Kasten rechts).

„Gemeinsam mit Verkaufsleiter Holger Heinze und Aftersales-Leiter Karl-Heinz Stamm haben wir in den vergangenen Jahren ein Team zusammengestellt, um den höchsten Qualitätsanforderungen und unserem Premiumanspruch gerecht zu werden“, so Kielgas, der sein Büro bewusst zwischen Verkauf und Service bezogen hat („mitten im Leben“). Der Chef setzt seine Schwerpunkte in den Bereichen „permanenter Verbesserungsprozess“, „Premiumdienstleistung leben“, „aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden machen“ und eine hochmotivierte Mannschaft.

Der Leitspruch von Ralf Kielgas lautet: „Krafträuber eliminieren und Verschwendung vermeiden.“ Da es für den ersten Eindruck beim Kunden keine zweite Chance gebe, muss alles beim ersten Mal sitzen. Das bedeutet für ihn in erster Linie, dass man die Serviceprozesse im Griff hat: „Unser Team ist hochmotiviert und bestens ausgebildet. Die Mannschaft ist stolz, für Porsche und am Porsche zu arbeiten. Unsere Struktur erfordert allerdings aufgeklärte und verantwortungsbewusste Mitarbeiter. Jeder weiß, was er ohne Rücksprache entscheiden darf“, erklärt der Ge-

PORSCHE ZENTRUM FRANKFURT

Mitarbeiter	57
Verkauf 2011 (Neu und Gebrauchte):	600
Umsatz 2011 (gesamt):	46,5 Mio. €
- davon Umsatz Aftersales:	9,35 Mio. €
CSI Deutschland:	Top Ten
Werkstattstest:	Index 99 von 100
Mystery Shopping:	Index 97 von 100
Mystery Call Service:	Index 100 von 100

OTTO GLÖCKLER SPORTWAGEN GMBH

Das Porsche Zentrum Frankfurt, die Otto Glöckler Sportwagen GmbH, war bereits 1950 einer der weltweit ersten Porsche-Großhändler. Otto Glöcklers Sohn Walter entwarf mit seinem Kundendienstleiter Hermann Ramelow einen offenen Rennwagen mit einem Boxermotor mit Porsche-Zylinderköpfen. Walter Glöckler gewinnt damit 1950 die deutsche Sportwagenmeisterschaft. Bis 1954 werden insgesamt sieben Glöckler-Porsche gebaut. Der Glöckler-Porsche Nr. 6 war eine Inspiration für den Porsche 550 Spyder und ist im Porsche Zentrum Frankfurt ausgestellt.

Fotos: Porsche Zentrum Frankfurt



Das wichtigste Kapital im Porsche Zentrum Frankfurt: Ein bestens ausgebildetes und hochmotiviertes Team.

schäftsführer. Und weiter: „Zufriedene Kunden bekommen Sie nur mit zufriedenen Mitarbeitern.“ Der Mythos der Marke gehe dann auch auf die Mitarbeiter über. Das setze aber auch ein leistungsorientiertes Vergütungssystem und flexible Einsatzmöglichkeiten voraus.

Künftig 11 Azubis

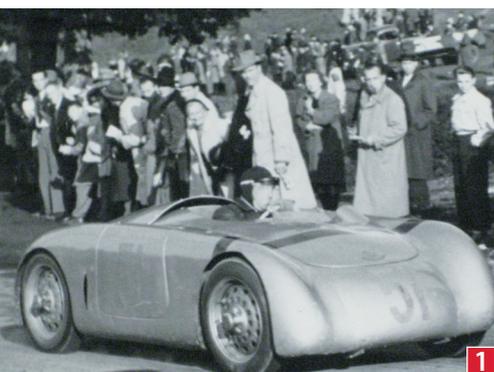
Insgesamt sind 37 Mitarbeiter – davon sechs Meister – im Service beschäftigt. Alle Serviceberater sind zertifiziert. Die acht Auszubildenden werden von Anfang an in die Werkstattprozesse eingebunden. Im Hinblick auf den Wachstumskurs werden die Ausbildungsstellen auf 11 ausgebaut. Aufgrund des ausgezeichneten Markenimages und des guten Rufs des Autohauses besteht kein Mangel an hervorragenden Bewerbungen. „Wir wollen aber auch, dass der Werkstattbesuch für den Kunden von der Abgabe bis zur Übernahme zum Erleb-

nis wird“, betont der Manager. Drei Mitarbeiter sind für den Hol- und Bring-Service zuständig. „Jedes Auto wird nach dem Service bei einer Testfahrt noch mal überprüft, um sicherzustellen, dass der Kunde ein einwandfreies Fahrzeug zurückbekommt“, erklärt Ralf Kielgas. Auch die Kommunikation zwischen Service und Verkauf muss reibungslos funktionieren. Hinter einer starken Verkaufsmannschaft steht auch immer ein kundenorientierter Service.

Zusätzliche Qualitäts- und Werkstatttests

Um permanent die hohen Qualitätsstandards überprüfen und einhalten zu können, werden zusätzlich zu den herstellereigenen Werkstatttests weitere Tests durchgeführt. „Wir möchten von einer neutralen Instanz unsere Qualität geprüft und bescheinigt wissen“, sagt Kielgas. „Das erreichen wir mit entsprechenden Werk-

statttests, sogenannten Mystery Shoppings und Mystery Calls. So war es auch eine beeindruckende Teamleistung, dass wir mit dem Prädikat „Bester Werkstatttest 2010“ ausgezeichnet wurden.“ Für die dafür notwendige Transparenz wurde eine innovative und funktionierende IT-Landschaft geschaffen. Grundlage dafür ist das DMS Carlo von HP Mid-market Solutions, das alle Bereiche abdeckt inklusive des Management Informations Systems (MIS). Das MIS sei von der eigenen IT-Abteilung allerdings weiter programmiert worden. „Damit können wir sämtliche Daten, wie beispielsweise Werkstattauslastung, Leistungsgrade, Leerlauf, Auftragseingang, Standtage, Forderungen, Umsätze und Bruttogewinne jederzeit abrufen und sind permanent auf dem tagesaktuellsten Stand, um zeitnah reagieren zu können“, so Kielgas. „Wir sind bestens auf den kommenden Wachstumskurs vorbereitet.“ ■



1



2



3

1 Das historische Foto zeigt den Glöckler Porsche Nr. 1 im Renneinsatz. 2 Prof. F. Porsche und Walter Glöckler, der 1950 die deutsche Sportwagenmeisterschaft gewann. 3 Der Glöckler Porsche Nr. 6 ist im Porsche Zentrum Frankfurt ausgestellt.