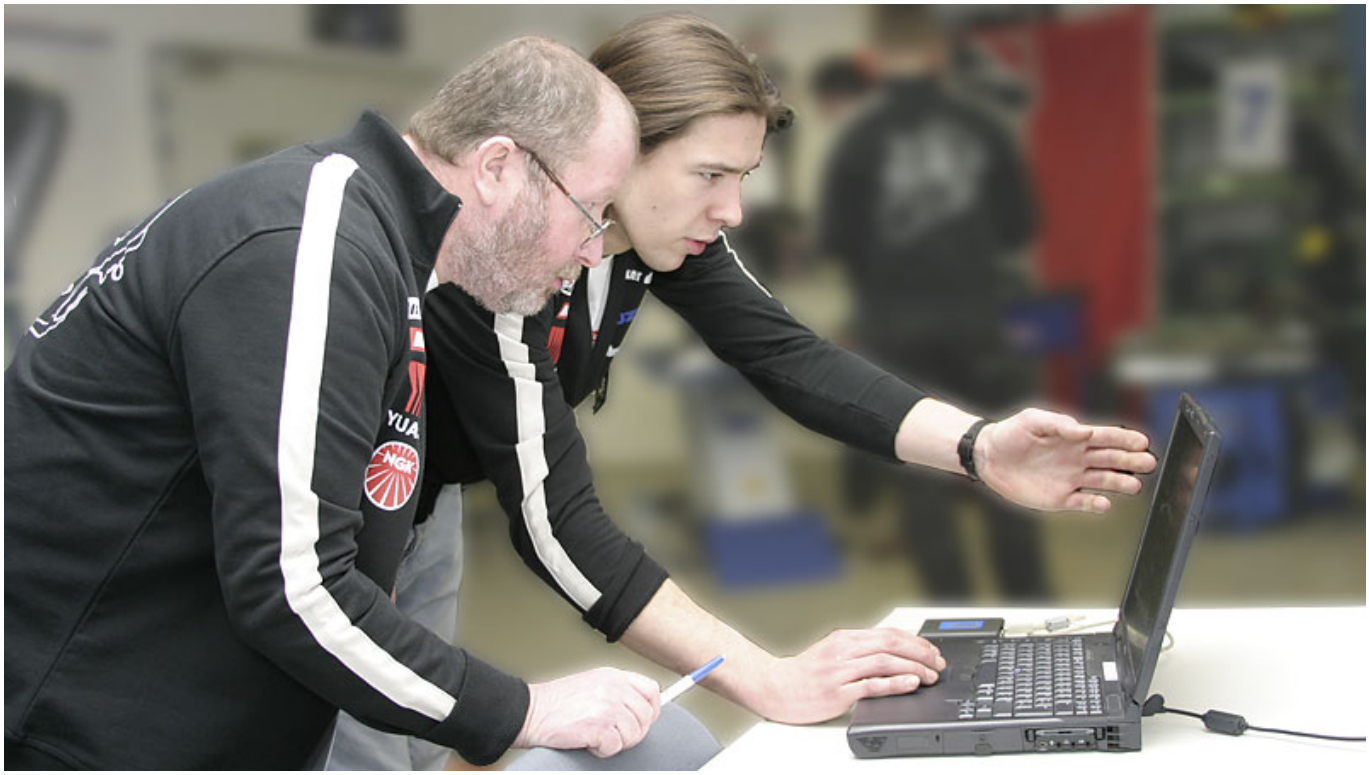
Suzuki-Mechanikerwettbewerb 2006

01.06.2006 12:00 von Helmut Strauß (Kommentare: 0) Motorrad77



Im Mittelpunkt der Kunde

Beim Wettbewerb um Deutschlands besten Suzuki-Mechaniker kristallisierte sich rasch die alles entscheidende Frage der Zukunft heraus: was können, was müssen wir tun, um die Akzeptanz bei den Kunden zu verbessern? Antwort: wir müssen unsere Kunden wieder im Mittelpunkt sehen! Dass einem gut ausgebildeter Mechaniker dabei eine mehr als wichtige Rolle zukommt, wurde mit dem Suzuki-Mechanikerwettbewerb deutlich unterstrichen.

Zu dem nach 1995, 1998 und 2004 zum vierten Mal stattfindenden Wettbewerb „Gesucht: Deutschlands bester Suzuki-Mechaniker“ waren die fünf besten Mechaniker in die Zentrale von Suzuki Deutschland nach Bensheim eingeladen worden. Die Auswahl wurde auf Basis eines Ende 2005 an alle Suzuki Händler verschickten Fragebogens getroffen, der (ohne zusätzliche Werbung!) bei den Händlern eine erstaunlich gute Resonanz gefunden hatte.

Der Entscheidungstag in Bensheim war gut gefüllt und verlangte von den Teilnehmern schon einiges an Kondition und Konzentration. Nach einem theoretischen Teil, der die Beantwortung eines Fragebogens mit zum Teil recht kniffligen Fragestellungen beinhaltete, stand der praktische Teil an, bei dem jeder

Teilnehmer im Schulungsraum insgesamt sieben Stationen durchlaufen musste. Zur Lösung der dort gestellten Aufgaben standen pro Station jeweils 30 Minuten zur Verfügung; nach fünfzehn Minuten Pause ging es dann zur nächsten Station weiter.

Suzuki selbst beschäftigte sich in drei Stationen mit der Annahme eines Kundenmotorrades durch die Werkstatt in Form eines Rollenspiels, was dann doch einige der Teilnehmer überraschte; dann mit der Fehlerdiagnose am Beispiel eines Burgman-Rollers AN 650 und der Serviceleistung an einer GSX-R 1000. Dort waren zudem einige Fehler eingebaut, was für manchen zur großen Suchaktion ausartete. Die Bewertung erfolgte an jeder Station anhand eines vorgegebenen Punktekataloges.

Suzuki konnte dazu als Partner vier Sponsoren gewinnen: Motul, NGK, Yuasa und Bridgestone hatten neben eigenem Material auch erfahrene Techniker abgestellt. Die Fragestellungen der Sponsoren waren natürlich auf die praktischen Aspekte der von ihnen vertretenen Produkte hin abgestellt. So ging es bei NGK es um Wärmeableitung und die so wichtigen, auch „gefühlten“ Anzugsdrehmomente von Kerzen; Yuasa beschäftigte sich mit der Erstbefüllung neuer Batterien und deren Lebenserwartung, Motul hatte am Beispiel seiner Kraftstoffzusätze das Thema „Wasser im Kraftstoffsystem und mögliche Lösungen“ vorbereitet und Bridgestone übte an einer V-Strom 1000 den Wechsel des Hinterradreifens, wobei dabei auch allgemeine Fragen über Reifen diskutiert wurden.

Kundenorientierung gefragt

Für Uwe Kroschel, Service Manager bei Suzuki, und das Team rund um Schulungsleiter Norbert Koch war es nicht nur der Wettbewerb an sich, der die ganze Aufmerksamkeit beanspruchte, sondern auch das, was über die Fertigkeit und das Können der einzelnen Teilnehmer darüber hinaus zum Ausdruck kam. „Den Kunden neu entdecken“ oder „den Kunden wieder im Mittelpunkt sehen“ – mit diesen beiden

Aussagen lässt sich das Kernthema sehr gut beschreiben: die Kundenorientierung muss wieder in den Vordergrund rücken, wobei es dafür verschiedene Wege gibt.

Uwe Kroschel sieht eine Möglichkeit darin, eine Kundenbetreuung ähnlich wie in der PKW–Sparte zu etablieren, mit Annahme des Motorrades durch geschulte Servicetechniker, die sich auch die Zeit nehmen, dem Kunden bei Abholen des Motorrades „die Rechnung zu erklären." Eine wichtige Rolle kommt dabei auch dem Mechaniker zu, der nicht nur sein Handwerk, sondern auch den Umgang mit dem Kunden beherrschen muss, gerade in kleineren Werkstätten. Dort kann der Kontakt zum Mechaniker, dessen Auftreten und Verhalten dem Kunden gegenüber ausschlaggebend für dessen Zufriedenheit sein – die Leistung am Motorrad, das versteht sich fast von selbst, sollte dabei über alle Zweifel erhaben sein.

„Und deshalb das Rollenspiel bei der Annahme, das uns in dieser Hinsicht schon einiges gezeigt hat, auf das wir in Zukunft bei unseren Schulungen verstärkt eingehen werden", so Uwe Kroschel, der sich andererseits um die Qualität seiner Schulungen in technischer Hinsicht keine Sorgen machen muss. „Hier haben wir einen hohen Qualitätsstandard erreicht, wie uns dieser Wettbewerb ganz deutlich zeigt. Vielleicht muss die Grundausbildung in rein mechanischen Dingen noch verbessert werden, aber das liegt nicht nur an uns."

Unumstrittener Sieger wurde Wolfgang Kloy von Motorrad Reinhardt aus Coburg, der schon seit 1975 an Suzuki Motorrädern schraubt und seine Aufgaben wirklich akribisch löste – „nervenstark und belastbar genug, um uns erfolgreich beim europäischen Entscheid Ende des Jahres zu vertreten – und wer weiß, vielleicht auch 2007 in Japan?" so ein zufriedener Norbert Koch.

Bleibt zu hoffen, dass die aus dem Wettbewerb gewonnenen Erkenntnisse auch möglichst schnell in die Praxis umgesetzt werden – die Händler und vor allem die Kunden werden es Suzuki danken!

Helmut Strauß

Einen Kommentar schreiben