

Die Kompetenz eines Fachbetriebs zeigt sich nicht nur in guter Verkaufsberatung oder qualifizierten Service-Mitarbeitern. Wie facettenreich dieses Thema sein kann, haben wir beim LV Altenweddingen erlebt.



# Kompetenz-Maximierer

**LV Altenweddingen ist Landessieger Sachsen-Anhalt beim Shell Service-Award 2009**

**B**auprojekte sind in der Entwicklung eines Landmaschinen-Fachbetriebs stets besondere „Eckpunkte“, nicht nur aus Kostensicht, sondern als Ausdruck der Weiterentwicklung. Insofern kann der demnächst in Betrieb zu nehmende Filial-Neubau der Landmaschinen Vertrieb Altenweddingen GmbH (LVA) im ostniedersächsischen Schöppenstedt als klares Signal in Richtung Markt und Zukunft verstanden werden. Mit diesem Neubau zeigt das Unternehmen im westlichsten Teil seines Vertriebsgebietes, der bis 2007 vom Partnerbetrieb Cassel betreut worden war, jetzt eindeutig Flagge. „Wichtig war dieser Schritt unter anderem, um unseren Kunden durch die Investition Vertrauen in zuverlässigen Service auf hohem Niveau zu geben. Denn obwohl wir als LVA mit unserem Hauptsitz bei Magdeburg ansässig sind, hat der niedersächsische Teil unseres Vertriebsgebietes für uns eine sehr hohe Bedeutung. Da sich dort die Struktur unserer Kunden und somit deren Ansprüche an einen Landtechnik-Dienstleister von denen Sachsen-Anhalts unterscheiden, war ein eigenes Standortkonzept für uns selbstverständlich“, betont Thomas Breyer, geschäftsführender LVA-Gesellschafter. Keinen Hehl macht er dabei aus der Zielsetzung, dort wie auch in Sachsen-Anhalt die Marktpräsenz und damit -anteile weiter auszubauen. Diesbezüglich liegt die Messlatte bei Traktoren und annähernd auch bei Mäh-dreschern auf „35+X“ Prozent – also weit über

dem John Deere-Bundesdurchschnitt. Schon diese Marke ist somit mehr als beachtlich, sie soll aber durchaus noch um ein Stück nach oben verschoben werden.

„Damit haben wir uns einiges vorgenommen, zumal jedes Zehntelprozent jenseits der 30 wirklich hart erarbeitet werden muss. Somit ist die Präsenz im Markt – in enger Kooperation mit unseren hervorragenden Partnerhändlern, ohne die dies so nicht möglich wäre – ein wichtiger Faktor. Mindestens so entscheidend ist aber das eigene Selbstverständnis: Wir sehen unser primäres Ziel nicht

allein im Absatz von Maschinen, sondern in der engen Zusammenarbeit mit unseren Kunden in den Technik-Belangen ihrer Betriebe. Dieser Denkansatz unterscheidet sich meines Erachtens von denen anderer Fachbetriebe. Wir wollen Kooperation leben und richten unsere Aktivitäten möglichst professionell darauf aus. Das wissen unsere Kunden zu schätzen“, ist Thomas Breyer überzeugt.

## Eigener Kundendienstbereich

Professionalität offenbart sich dabei in vielen Bereichen bei LVA. So hat das Unternehmen am Hauptstandort in Altenweddingen in Sachen Service unter anderem 2006 mit dem Bau einer speziell auf Erntemaschinen zugeschnittenen, separaten Werkstatt neben dem bisherigen Werkstattgebäude Zeichen gesetzt. Sie ist nicht nur in den Dimensionen perfekt auf Großtechnik zugeschnitten, sondern klar von der Schlepperwerkstatt getrennt und selbstverständlich bestens ausgerüstet. Zwischen diesen beiden Gebäudeteilen und dem ebenfalls 2007 neu gebauten Verwaltungstrakt findet sich zudem die Kundendienstabteilung. Hier haben nicht nur Werkstatt- und Kundendienstleiter ihren Arbeitsbereich. Speziell für die Monteure wurde ein eigener Raum mit mehreren Computerarbeitsplätzen mit Zugang zu allen relevanten Datensätzen geschaffen, in denen sie zum Beispiel für den anstehenden Auftrag selbst die notwendigen Teile heraussuchen



*Umfassender und bestmöglicher Service ist ihnen eine Herzensangelegenheit (v.re.n.li.): Thomas Breyer (geschäftsführender Gesellschafter der LVA), Sybille Schoch (Prokuristin, Leiterin Controlling) und Ronny Kudwin (Prokurist und Vertriebsleiter).*

können, sie dem Auftrag zuordnen und unmittelbar direkt elektronisch bei den Lagerkollegen bestellen. Sobald die Arbeit beginnt, liegen dort die Teile bereit. Auch die Zeiterfassung ist hier angesiedelt.

„Jeder Monteur muss einen direkten Zugang zur Software und zu Datensätzen haben, um effizient arbeiten zu können. Allerdings haben wir diesen Arbeitsbereich bewusst aus den Werkstätten herausgeholt, in ruhige und saubere Umgebung. Auch das ist für uns ein Ausdruck professioneller Arbeitsweise“, erläutert Ronny Kudwin, Prokurist und Vertriebsleiter bei LVA. Von selbst versteht sich vor diesem Hintergrund, dass der Service-Bereich einen eigenen Kundeneingang hat, sodass der in vielen Werkstätten übliche Tourismus zu den Maschinen ein Ende hat. „Alle notwendigen Fragen sollten schon bei der Auftragsannahme geklärt werden können. Natürlich geht der Meister oder Monteur bei Bedarf mit dem Kunden auch in der Werkstatt zur Maschine, aber das ist die absolute Ausnahme. Im Autohaus oder einer professionellen Lkw-Werkstatt geschieht dies schließlich auch nicht. Und die Landtechnik hat generell aufgrund ihrer sehr hohen Kompetenz doch allen Grund, sich im eigenen

Selbstverständnis auf gleichem Niveau zu sehen“, ergänzt Thomas Breyer.

Zum LVA-Kompetenzkonzept gehört seit über zehn Jahren auch die Dienstleistung einer eigenen Mietgesellschaft, die in Spitzenzeiten über einen Bestand von gut 200 Traktoren, Erntemaschinen sowie anderen Geräten verfügt. Professionelle Handhabung ist für Thomas Breyer und sein Team auch auf diesem Gebiet (wie auch in der Gebrauchtmaschinenvermarktung) selbstverständlich, in der Kalkulation ebenso wie in der Umsetzung. „Das Thema Miete mal eben nebenbei handhaben zu wollen, funktioniert nicht. Viele Händler verwechseln Miete oft auch mit subven-



Auch das Ersatzteillager-Management, geleitet von Rolf Thiele (re.), gehörte beim Besuch der Award-Jury zu den „Prüfungspunkten“.



Speziell für die Reparatur großer Erntetechnik wurde 2006 ein neuer Werkstatteil erbaut.

tionierter Maschinenvorführung. Bei Vollkostenrechnung geht dieser Schuss aber nach hinten los, ohne dass so mancher es überhaupt merkt. Unsere Erfahrung ist: Man kann mit Vermietung durchaus Geld verdienen – bei konsequenter Handhabung“, so der Geschäftsführer. Dass auch Vorführungen nicht kostenfrei sein können, ist für ihn selbstverständlich. Drei freie Stunden Einsatz sind möglich, jede weitere Minute wird unter Vollkostenbetrachtung in Rechnung gestellt. Gleiches gilt übrigens auch für die Maschineneinweisung auf dem Acker, die nicht grundsätzlich kostenfrei ist, sondern auf der Rechnung ausgewiesen wird.

„Wenn Leistung erbracht wird, sollte man sie auch entsprechend deutlich machen, um das Bewusstsein der Kunden für deren Wert zu schärfen. Und selbst kostenfreie Leistungen sollten auf der Rechnung auftauchen und ▶

„Wir bieten in unseren typenoffenen Landmaschinen- und Lkw-Werkstätten seit einigen Jahren Shell Schmierstoffe und Services an. Dazu gehört auch der Shell Agri-Lubes Mobilitäts-Service.“

Wir konnten mit diesen Serviceangeboten zusätzliche zufriedene Kunden gewinnen.“

E. Vlach, Inhaber der MAREP GmbH, Vehlau



Shell  
Agri-Lubes



Wir von Shell verstehen, wie wichtig es für Sie als Werkstatt ist, Kosten zu optimieren und dabei die Maschinen Ihrer Kunden einwandfrei zu warten. Unsere Schmierstoffe können Ihrem Geschäft helfen. Als einer der weltweit führenden Schmierstoff-Anbieter wissen wir jedoch, dass wir Ihnen mehr als nur qualitativ hochwertige Produkte bieten müssen: Eine erstklassige technische Unterstützung, ein Gespür für Details und das Versprechen, Ihnen jeden Tag bestmöglich mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Verlangen Sie mehr als gute Produkte. Verlangen Sie Lösungen – mit Shell. Rufen Sie noch heute unser Customer Service Center unter 0180 5 6324-00\* an oder besuchen Sie uns unter [www.shell.de](http://www.shell.de)

\* Festnetzpreis: 14 ct/min; andere Preise aus Mobilfunknetzen möglich



# Kostensenker

Rohr-  
biegen,  
Endenbearbeitung  
komplette  
Baugruppen.



Testen Sie  
Qualität,  
Leistung  
und  
Preis!

Hünegräben 20  
57392 Schmallenberg  
Ruf 0 29 72 / 97 43-3  
Fax 0 29 72 / 97 43-55  
info@toptrade-gmbh.de  
www.toptrade-gmbh.de

## TOPTRADE®

Immer in Form!

# Eisele

Qualität setzt sich durch



Franz Eisele  
u. Söhne GmbH u. Co. KG  
Pumpen- und  
Maschinenfabrik  
72488 Sigmaringen-Laiz  
Tel. 07571/109-0  
Fax 07571/109 88  
e-mail: info@eisele.de  
Internet: www.eisele.de

Für...

- Anhänger- u. Kipperaufbauten
- Spezialaufbauten
- Reparaturen
- schnelle Lieferung
- einfache Montage

ARCHUS NEUMEIER

Hydraulische Rückwand in Teilen, unlackiert ab 1.175,- € + MwSt.

Rollaufbau inkl. Plane, Ausführung mit 5 Längsrohre

Kompl. in Teilen unlackiert ab 849,92 € + MwSt.

STAHLBORDWÄNDE ZUBEHÖR

Tel. 0 87 66/ 93 25 - 0 • www.archus-neumeier.de

## SAUTER - ein Begriff in der Landtechnik



Frontkraftheber  
und Frontzapfwelle für  
Deutz-Fahr-, John Deere-,  
New Holland- und  
Claas-Traktoren

Informationen gibt es beim  
Fachhandel oder direkt bei:

Hans Sauter GmbH  
Auerbachweg 13  
D-87778 Stetten

Telefon +49 (0) 82 61-75 994-0  
Telefax +49 (0) 82 61-75 994-20  
info@sauter-stetten.com  
www.sauter-stetten.com

**SAUTER**  
IDEEN · MASCHINEN · TECHNIK



Professionelle Kundenbetreuung  
beinhaltet in Altenweddingen  
auch einen gesonderten Platz zur  
Maschinenübergabe.

nicht in einer Summe untergehen. Nur so kann der Fachbetrieb doch deutlich machen, was er alles für den Kunden erbringt", meint Ronny Kudwin.

### Leistung präsentieren

Hohen Stellenwert hat bei LVA auch das Thema Service- und Wartungsverträge. In dieses Segment fallen auch Punkte wie Festpreispakete und Garantieverlängerungen. Insgesamt sieht man sich in Altenweddingen auf diesem Gebiet gut aufgestellt, auch im Vergleich zu Marken- und anderen Kollegen. „Nicht immer kommt ein Vollwartungsvertrag zustande, aber die Kunst besteht eben darin, die für den Kunden optimale Lösung zu finden, im Leistungszuschnitt wie in der Finanzierung dessen. Wichtig ist nur, wirklich alle Anknüpfungspunkte im Kundengespräch konsequent zu nutzen, um dieses Thema zu integrieren, im Verkauf ebenso wie im Serviceteam. Dazu gehört auch die entsprechende Schulung, denn niemand sagt, dass derartige Produkte einfach zu verkaufen sind“, erklärt Thomas Breyer und ergänzt: „Genau an dieser Stelle trennt sich eben die Spreu vom Weizen.“ Ein nicht zu unterschätzender Aspekt im Kontext der kompetenten Service-Vermarktung ist auch die Präsentation der Leistung. Damit sind

nicht futuristische Hochglanzprospekte gemeint, die Kompetenz fängt schon auf scheinbar ganz 'simpler' Ebene an, wie der Geschäftsführer betont. Als Beispiel nennt er die inhaltliche und optische Gestaltung der Wartungsverträge – im Hause LVA selbst entwickelt, um alle aus Sicht des Fachbetriebs relevanten Aspekte auch zu berücksichtigen. Dies ist seines Erachtens in Standardvorgaben der Hersteller nicht möglich.

Beispiel zwei ist die Gestaltung von Wartungsheften für Traktoren und Mähdrescher. Auch hier gehen Thomas Breyer die Vordrucke der Industrie nicht weit genug. „Uns ist unter anderem wichtig, Serviceleistungen wie den Klimaanlage-Service zu berücksichtigen. Der Kunde erhält wie beim Vorbild des Autohauses bei durchgeführter Leistung einen Stempel – und zwar bitte nicht nur einmal innerhalb der Garantiezeit, sondern solange er die Maschine hat. Das sind bei vielen Kunden in der Regel fünf bis acht Jahre, je nach Nutzungsintensität. Unsere Aufgabe ist es natürlich, hier immer am Ball zu bleiben. Aber schon in der Gestaltung nur dieses selbst konzipierten Wartungsheftes können wir unsere Leistungen dokumentieren. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Kunde hat absolute Einsatzsicherheit seiner Technik und eine scheckheftgepflegte Maschine, die auch im Wiederverkauf höhere Werte generieren kann. Und für uns bietet die vorbeugende Instandhaltung die Chance, unsere eingangs erläuterte Philosophie mit Leben zu erfüllen und durch Kompetenz zu überzeugen“, meint

Thomas Breyer abschließend. (j/n)



Speziell für die Monteure wurde ein eigener Raum mit mehreren Computerarbeitsplätzen und Zugang zu allen relevanten Datensätzen geschaffen.



Fotos: Noardhof