

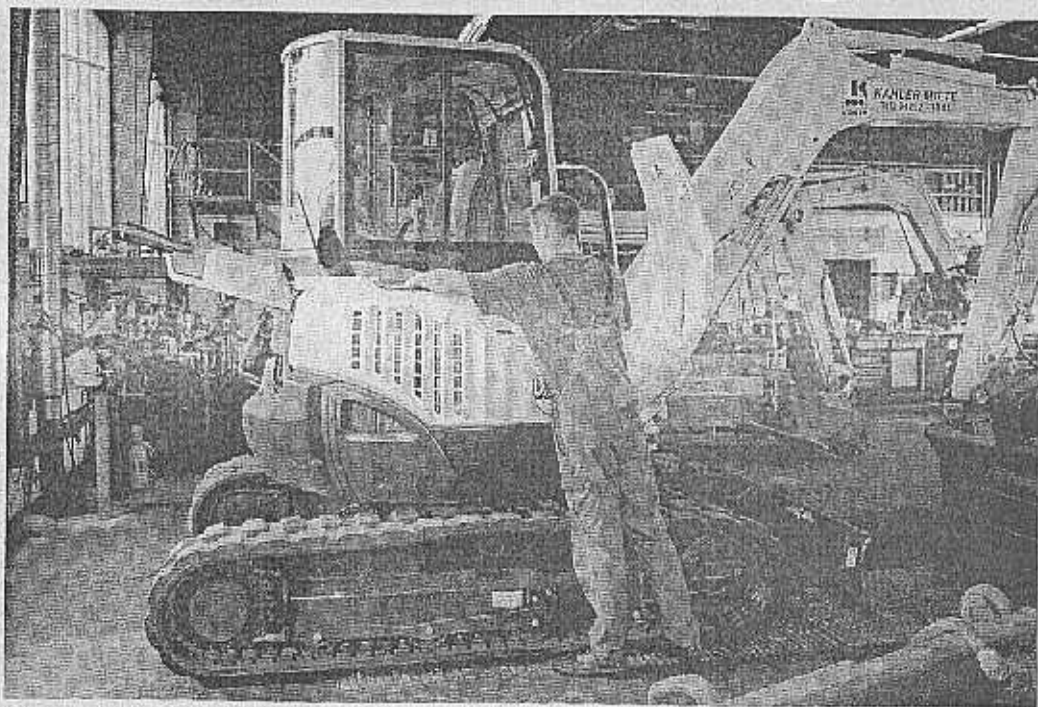
Bei flächendeckendem Händlernetz:

Service gibt oft den entscheidenden Ausschlag

RITTERHUDE (ABZ). – Ammann-Yanmar hat in Europa und besonders in Deutschland in den vergangenen Jahren Zuwächse in zweistelligen Prozentzahlen erreicht. „Und auch 2007 wird wieder ein solches Rekordjahr“, heißt es. Dies liegt zum einen an der Produktpalette mit der kompletten VIO-Mulldruckbaggerserie, zum anderen an dem Dienst am Kunden. „Denn gerade dann, wenn viele versuchen, die größten Stücke vom Kuchen zu ergattern, gibt oft der Service den entscheidenden Ausschlag“, wird betont.

Flächendeckendes Händlernetz

Der Hersteller verkauft seine Bagger in Deutschland über ein flächendeckendes Händlernetz. Die Maschinen werden nach Deutschland ausgeliefert – und das war es dann erst einmal für ihn. Gibt es keine Be-



Bei einer Reparatur gilt es, schnell den Fehler finden und ihn zügig beheben.

Foto: Ammann-Yanmar



Mit uns sparen Sie Zeit!
GEHL POWER A-TACH™
Aktivierung der Anbaugeräte
verriegelung vom Sitz aus

anstandungen und Garantiewicklungen, ziehen etliche Monate ins Land, bis die ersten Ersatzteile für die dann meist schon arg beanspruchten Bagger bestellt werden. Da bei liegt die Verfügbarkeit bei rund 92 Prozent – Tendenz steigend. Den Kundendienst mit Inspektionen und Reparaturen übernimmt die jeweiligen Händler vor Ort – wie Kähler Baumaschinen aus Ritterhude bei Bremen.

Diese Firma steht stellvertretend für alle anderen Ammann-Yanmar-Vertriebszentren in Deutschland, die hohen Kundendienstanforderungen entsprechen müssen, wollen sie Ammann-Yanmar mit in ihr Programm aufnehmen. „Ohne einen vernünftigen Kundendienst geht da gar nichts“, hebt der Hersteller hervor.

Neben dem Stammsitz in Ritterhude verfügt Kähler über Niederlassungen in Leer, Diepholz, Schwarmstedt und Berlin. Nur so kann flächendeckender Service mit kurzen Anfahrtswegen gewährleistet werden. „Unsere Verkaufsregion erstreckt sich von Bielefeld entlang der holländischen Grenze hoch zur ostfriesischen Küste bis Bremerhaven über Cuxhaven bis nach Hamburg und dann weiter bis an die östliche Seite von Hannover. Dies ist grob unser Gebiet“, erläutert Bernfried Bücking, Serviceleiter bei Kähler.

„Wir verkaufen seit über 20 Jahren recht erfolgreich Yanmar-Minibagger und haben mittlerweile rund 1.300 Maschinen im Markt. Dass da gerade bei den älteren Maschinen hin und wieder ein Monteur gebraucht wird, bleibt nicht aus. Allerdings sind die Bagger wenig reparaturanfällig.“

Bücking ist Herr über 28 Monteure und zehn Kundendienstwagen. „Mit diesem Personal verhält auf all unsere Häuser, sind wir für alles und jeden gewappnet.

Und auch die Ersatzteile aus dem Zentrallager im Werk in Froland sind in über 90 Prozent aller Fälle innerhalb von 24 Stunden da, so dass lange Stillstandzeiten für

unsere Kunden kein Thema sind“, erklärt der Serviceleiter. Und wenn es doch einmal länger dauert und der Schuh richtig drückt, wird dem Kunden ein Überbrückungsgerät zur Verfügung gestellt. „Denn schnelle und professionelle Hilfe ist das A und O eines gut organisierten Kundendienstes“, schreint der Hersteller.

Besondere Hotline eingerichtet

Da die meisten Bagger der Kompaktklasse im Garten- und Landschaftsbau oder im Rohrleitungsbau eingesetzt werden, erübrigt sich meist ein 24-Stunden-Service. „Allerdings haben wir auch Kunden, die unsere Maschinen im Mehrschichtbetrieb fahren – für die sind wir dann auch rund um die Uhr erreichbar“, sagt Hans-Georg Reimers, der sich als Kundendienstleiter mit Bücking ein Büro teilt und unter anderem für die Garantiewicklung zuständig ist. „Für diese Kunden haben wir eine extra Hotline eingerichtet.“



Sich mal so richtig durchschütteln lassen!
Nicht bei uns!
GEHL HYDRAGLIDE™
sorgt für Schwingungsdämpfung