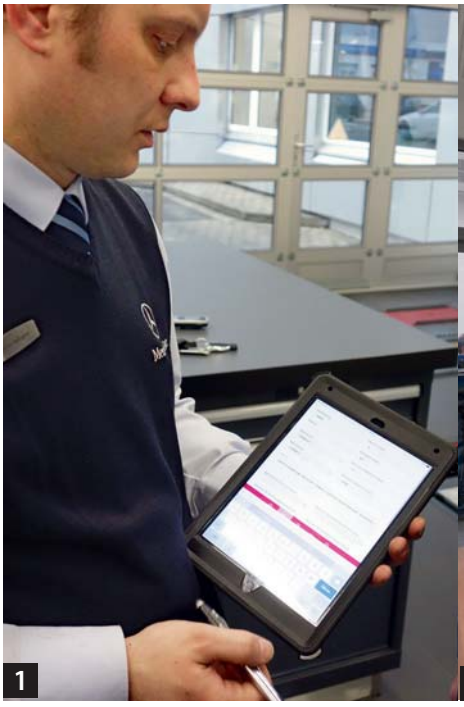

AUTOHAUS SCHOLZ

Service-Symphonie

MB-Partner Scholz in Bamberg hat eine neue Service-Welt gebaut: hell, elegant, effizient – und mit Wohlfühlfaktor.

KURZFASSUNG

Scholz-Chef Michael Eidenmüller und Service-Leiter Wolfgang Wich haben die Vorgaben der neuen Mercedes-Benz-CI mit eigenen Vorstellungen kombiniert und setzen mit ihrem neuen Service-Konzept Maßstäbe.

Wer in Sachen Service mal wieder einen Wow!-Effekt erleben möchte, schaue sich die neue Service-Welt bei MB-Scholz in Bamberg an. Aktuell arbeiten die MB-Partner Deutschlands an der Umsetzung der neuen Mercedes-Benz-CI. Daraus ergab sich eine erste gestalterische Vorgabe. Im Hause selbst wollten Firmenchef Michael Eidenmüller und sein Service-Leiter Wolfgang Wich dem emotionalen Serviceerlebnis einen kräftigen Schub geben und damit optisch wie organisatorisch den gesamten Kunden-Dialogbereich auf eine ganz neue Stufe heben. Die Kundenkontakt- und Kundenaufenthaltszone sowie die eigentliche Dialogannahme am Fahrzeug fließen nun baulich wie in den Prozessen symbiotisch zusammen.

Ein Blick von außen sowie auf die Gesamtwirkung im Innenbereich zeigt die Gestaltungsdetails: hell, viel in Weiß, Glas, faszinierende Lichteffekte und im Kontrast ein vornehmes Dunkelgrau. Das wirkt alles nicht nur transparent, sondern schafft eine vornehme Wohlfühlatmosphäre. Das sieht alles so locker, leicht, unkompliziert, so aufgeräumt aus. Schwäbisch formuliert: eine aufwändige, aber sehr stilvolle Veranstaltung!

Tradition und Innovation

Die Scholz-Gruppe ist mit dem Claim „Zukunft erfahren“ unterwegs. Und „Das Beste für unsere Kunden“ hat beim weltweit zweitältesten Mercedes-Benz-Partner, der 1904 seinen Automobil-Liefervertrag persönlich aus der Hand von Carl Benz entgegennahm, auch in der dritten Generation angestammte Tradition. Klar, auch das Konzept des „Mercedes-Benz-Energy Guide“ ist bis hin zu einem neuen Buderus-Blockheizkraftwerk in die Neu- und Umgestaltung eingeflossen.

Das richtige Werkzeug am richtigen Platz!

Fotos: 1, 4, 5: Hannes Brachat; 2, 3, 6: Linus Lintner Fotografie

3

6

4

7

5

8

1 eCheck, papierlose Annahme, dargestellt am iPad
2 Transparenter Verbund zwischen der Dialogannahme und dem SB-Verkäuferplatz
3 Blick auf die neue Service-Innenwelt: Für den Kunden nur das Beste!
4 Das MAHA-Kommunikationspult
5 Elektronische Reifen-Profiltiefenmessung mit Reifenfülldruck und Spurbetrachtung mittels Abriebbild
6 Das neu gestaltete MB-Service-Centrum von Auto-Scholz in der Kärntenstraße in Bamberg
7 Die Macher: Firmenchef Michael Eidenmüller (r.) und der Serviceleiter Gesamt Wolfgang Wich
8 Die Dialog-Annahme-Philosophie, Auto-Scholz

Das Konzept

Die Transparenz setzt sich an der Nahtstelle des Kundencenters und der eigentlichen Dialogannahme fort. Von den SB-Verkaufsplätzen geht der Blick auf das DA-Komplett-Center, das mit drei beleuchteten Zwei-Stempel-Hebebühnen mit Bodenausgleich, Achsspieltester, Spurbetrachtung und Scheinwerfer-Einstellgerät ausgestattet ist. Damit ist die Voraussetzung für eine vollumfängliche Fahrzeuginspektion mit allen Prüf-, Fahrzeug- und Halterdaten in einem System geschaffen.

Die Verbindung zum Dealermanagement und zur Werkstattplanungssoftware ist selbstredend. Das MAHA-Kommunikationspult ist mit umfassendem Equipment und Software-Bausteinen ausgestattet. Man beachte die klare Beschriftung der Flüssigkeitsbehältnisse. In der Auftragsannahme wird papierlos mit Tablet gearbeitet. Der eCheck ist Realität. Für einen Quick-Check, für Räder- und Reifenmanagement, im Verbund mit der elektronischen Profiltiefenmessung sowie für professionelles Schadenmanagement. Das liest sich so leicht, ist aber mit komplexen Schnittstellen hinterlegt. Am jeweiligen DA-Arbeitsplatz sind stilistisch angepasste Schränke von Würth aufgestellt, die gängiges Werkzeug, weitere Strom- und Luft-Anschlüsse, Pflege- und Reinigungsmaterial u. a. greifbar beinhalten. Fazit: MB-Scholz in Bamberg legt mit seinem neuen Service-Konzept Maßstäbe für die Zukunft vor. Ein Wurf!

Prof. Hannes Brachat ■