BMW NIEDERLASSUNG BERLIN

Schweiz in Europa

Das neue 65-Millionen-Autohaus in Berlin an der Ecke Kaiserdamm/ Messedamm entpuppt sich als kundenorientierter Landungspunkt für BMW, MINI und BMW Motorrad.

Die BMW Niederlassung Berlin hat in der Hauptstadt seit Mai ein neues Gravitationszentrum: Am Verkehrsknotenpunkt Kaiserdamm/Messedamm/Avus konnte sie als Nachbar von Funkturm und ICC Kongresszentrum ihren neuen Hauptbetrieb eröffnen, ein sechsgeschossiges Autohaus mit direktem U- und S-Bahn-Anschluss, das aus einem 16.500 m² großen Grundstück beeindruckende 46.000 m² Geschossfläche „herausholt“. Schon diese Relation zeigt, welche gewaltige Aufgabe den Planern gestellt war, die nicht nur Verkauf & Aftersales für die Marken BMW, MINI und BMW Motorrad hier unterbringen mussten, sondern auch eine Gebrauchtwagen-Ausstellung für 200 Fahrzeuge (2 Etagen), Verwaltung und Büros, 450 Park- und Stellplätze, in der obersten Etage des MINI Kubus eine Kantine mit Terrasse für die rund 300 Mitarbeiter des neuen Betriebs, eine eigene E-Mobility-Präsentationsfläche für i3 und i8, Beratungslounges für das „Future Retail“-Konzept von BMW, einen speziellen Counter für den BMW-Mobilitätspartner Sixt im Kundencenter, ein öffentliches Café „Chicco di Caffè“ und viele weitere Funktionen mehr.

Dem Büro von Architekt Peter Lanz, das vor rund 10 Jahren mit dem Bau der Münchner Mercedes-Benz Niederlassung an der Donnersberger Brücke bereits eine ähnliche Herkules-Aufgabe schulterte, gelang es auch in Berlin, das komplexe Raum- und Funktionsprogramm durch eine ausgeklügelte horizontale und vertikale Erschließung für Kunden und Mitarbeiter transparent zu gestalten und für alle Prozesse in Verkauf und Service effiziente Lösungen zu finden. Peter Lanz, ein waschechter Berliner und Apologet des „form follows function“, formuliert das so: „Der Besucher fährt ins Haus, und seine Wege sind gemacht.“

» Das neue Zuhause von BMW, MINI und Motorrad in der Hauptstadt – konsequent auf das Erlebnis des Kunden ausgerichtet! «

Niederlassungsleiter Wolfgang Büchel

Ein Berliner Karree

Der neue Hauptbetrieb der BMW Niederlassung (Filialen in Weißensee und Marzahn) gliedert sich in drei eigenständige Baukörper: An der Ecke Kaiserdamm/ Messedamm das Hauptgebäude in Berliner-Block-Bauweise mit heller Lamellenfassade für BMW Automobile, daneben am Kaiserdamm der schwarze MINI Kubus, das BMW Motorrad-Zentrum bildet am Messedamm den südlichen Abschluss des Ensembles. Zwischen Motorrad-Zentrum und BMW-Gebäude verlief früher eine kleine Nebenstraße, heute ist diese eine öffentliche Gehweg-Verbindung zwischen Fernbus- und S-Bahnhof und gleichzeitig die zentrale Zufahrt für den Niederlassungs-Kunden. Der fährt durch die Einfahrts-Schranke auf den Lichthof zwischen den drei Baukörpern und gelangt dort direkt an ein Willkommens-Desk, wo ihn ein freundlicher Service-Concierge begrüßt, seine Wünsche klärt, das Auto übernimmt, um es im Rahmen einer ausgeklügelten Hoflogistik an seinen Bestimmungsort (Direktannahme, Kundenparkplatz etc.) gelangen zu lassen. Wie in einem 5-Sterne-Hotel erhält der Kunde am Ende seines Besuchs sein Fahrzeug hier auch wieder vorgefahren.

Eine zentrale Rolle für die Erschließung der drei mehrgeschossigen Gebäude übernimmt eine gegenläufig befahrbare Spindel, wie uns Niederlassungsleiter Wolfgang Büchel erläutert: „Alle Funktionsbereiche,

Fotos: BMW Niederlassung Berlin/Dirk Dehmel (8) und Dieter Radl (2)

1 Die neue BMW Niederlassung Berlin mit den drei Baukörpern für BMW (Mitte), BMW Motorrad (rechts) und dem MINI Kubus (links)
2 Nähert man sich der von Ferne blockhaft wirkenden Niederlassung, wird sie transparent und öffnet sich für den Besucher.
3 Das BMW Motorrad-Zentrum bildet nach Süden den Abschluss des Gebäude-Ensembles.
4 Die BMW Direktannahme mit insgesamt 8 Annahmeplätzen
5 Platz für 50 Neuwagen: die Driving-Gallery-Ausstellung

die nicht wie z. B. die Direktannahme-Zufahrten direkt vom Lichthof her befahrbar sind, sind über diese Spindel erschlossen, die beiden GW-Etagen, die Motorrad-Werkstatt oder das Winterlager in den Obergeschossen. Auch Waschanlage und Fahrzeugaufbereitung sind so positioniert, dass wir die Fahrzeuge nach der Behandlung via Spindel unter Dach und wettergeschützt an ihren jeweiligen Bestimmungsort fahren können."

Nähert man sich als Besucher zu Fuß dem neuen Autohaus vom Kaiserdamm, öffnet sich plötzlich der aus der Ferne mit seiner Alu-Lamellenfassade noch recht wehrhaft wirkende Block einladend: das „Chicco di Caffè" mit Terrasse, eine kleine Präsentationsbühne mit drei BMW Fahrzeugen, der sichtbar werdende Lichthof sowie die Räume und Wege zwischen den drei Baukörpern lösen das Blockhafte auf und lassen das Ganze als differenziertes Ensemble erscheinen, das wie eines der typischen Karrees in der Berliner Stadtgestalt anmutet. Zur Öffnung des Gebäudes trägt natürlich auch die Glasfassade der zweigeschossigen Neuwagenausstellung (50 Fahrzeuge) bei.

Future Retail

Nach dem Eingang erwartet den Besucher gleich die BMWi Informations- und Präsentationsinsel mit einem i3, das Reich von Tobias Fröhlich, dem „Product Genius". Als speziell geschulter Produktexperte ist (Ex-)Verkäufer Fröhlich nun als Product Genius ausschließlich für Beratung, Probefahrt etc. zuständig; wenn es dann auf die Kaufentscheidung zusteuert, übernimmt ein Verkäufer-Kollege. „Die Berliner nehmen dieses neue Angebot sehr gut an, auch dessen Einbettung in spezifische Social-Media-Aktivitäten", erläutert Niederlassungsleiter Büchel, der sich nach zwei Monaten Betriebszeit schon über 200 absolvierte i3-Probefahrten freuen kann.

Diese neuen Formen im Verkauf sind Teil des umfassenden „Future Retail"-Kon-

1 Ein Beispiel für vertikale Prozesserschließung: Automatisches Teile-Transport-System für den eine Etage höher liegenden Teile-Barverkauf
2 Das Thema E-Mobility spielt bei BMW in Berlin eine zentrale Rolle.
3 Ein Service-Concierge empfängt den Besucher im Lichthof.
4 Zwei Etagen stehen für die GW-Ausstellung mit rund 200 Gebrauchtwagen zur Verfügung.

KENNDATEN DES BETRIEBS	
BMW Niederlassung Berlin, Kaiserdamm 90, 14057 Berlin	
NEUBAU	
Bauzeit: Mitte 2011 bis März 2014	
Planung: Lanz Architekten + Generalplaner, München u. Berlin	
Bauausführung:	Porr AG, Wien
Investitionssumme:	ca. 65 Millionen Euro
FLÄCHENGRÖSSEN/KENNZAHLEN	
Grundstück:	16.500 m^2
Nettogeschossfläche (6 Etagen)	ca. 46.000 m^2
Neuwagen-VK-Fläche	2.600 m^2
Gebrauchtwagen-VK-Fläche	6.400 m^2
Mechanische Werkstatt	4.000 m^2
Karosserie + Lack	624 m^2
Direktannahmeplätze	8 (BMW) + 1 (MINI)
Fahrzeugstellplätze	270
Kundenparkplätze	155
Mitarbeiter BMW NL (gesamt)	492 und 51 Azubis

zepts, das bei BMW und natürlich auch am Kaiserdamm Schritt für Schritt umgesetzt wird. „Im Kern geht es darum, eine Art Hochzeit zwischen den neuen digitalen Möglichkeiten und unserer analogen Showroom-Welt mit konkreten Fahrzeugen und Prozessen zu schaffen", erläutert Niederlassungsleiter Büchel. In der Driving-Gallery-Ausstellung wird das vor allem an den neuen „Beratungs-Lounges" deutlich, die sich als geschlossene Büros an die Reihe der offenen Verkäufer-Arbeitsplätze anschließen. Diese Büros mit großen Monitoren können die Verkäufer buchen, um ihren Kunden eine VPP (Virtuelle Produkt-Präsentation) zu bieten, die aber stets mit dem Tasten-Sehen-Fühlen am realen Objekt der Begierde kombiniert werden kann, das in der Nähe steht.

Klare Strukturen

Trotz all dieser neuen Features wirkt der Showroom „normal" wie ein vertrautes BMW Autohaus, auch der Einrichtungsstandard ist „normal" (zum Teil offene Leitungsführung, Estrich-Belag in den GW-Etagen etc.), der Berliner mag nun mal keine „überkandidelten" Sachen. Dafür schätzt er Klarheit, und die bekommt er z. B. im Kundencenter mit seinen vier Countern und der klar strukturierten Ausstellung. Beides erschließt sich durch planvoll gelegte Blickachsen, eine Ausschilderung wäre eigentlich gar nicht nötig.

Auch im Servicebereich dominieren klare Strukturen. Vier Direktannahme-Einfahrten für BMW im Erdgeschoss (MINI hat im Kubus eine eigene Direktannahme) liegen im EG und führen zu jeweils zwei hintereinander liegenden Arbeitsplätzen, so dass für die Serviceberatung am Fahrzeug für BMW in Spitzenzeiten insgesamt 8 Annahme-Arbeitsplätze zur Verfügung stehen. Die Werkstatt mit 46 Hightech-Arbeitsplätzen liegt im UG, das über eine breite, schräge Rampe erreichbar ist. Hier ist auch das Locatoren-Teilelager von SSI-Schäfer, von dem aus ein fahrerloses Teile-Transport-System (Fa. Servus) für den ein Stockwerk höher gelegenen Teile-Barverkauf automatisiert die georderten Teile liefert (ein schönes Beispiel für die vielfältige horizontale und vertikale Prozesserschließung im Haus).

Auch für das Thema Energieeffizienz wurde in der neuen Niederlassung einiges getan: Eine ausgeklügelte Betonkern-Aktivierung in Böden und Wänden sorgt dafür, dass die bezogene Fernwärme sehr ökonomisch verbraucht wird, und erlaubt zudem im Sommer die Kühlung der Räume (beim Reporterbesuch im 31 Grad heißen Berlin kann der Hitze-Härtetest im schwarzen MINI Kubus als bestanden gelten). LED-Licht wurde in speziellen Bereichen eingesetzt, eine Photovoltaik-Anlage soll demnächst noch installiert werden.

Fazit: Für rund 65 Millionen Euro (siehe Kenndaten Kasten) ist am Kaiserdamm eine neue Niederlassung entstanden, die im quirligen Berlin mit seiner überaus heterogenen Zielgruppen-Struktur Gravitationskraft für die bayerische(n) Kultmarke(n) entwickeln soll. „Wir sind hier so ein bisschen in der Rolle wie die Schweiz in Europa", sagt Wolfgang Büchel schmunzelnd. Und wenn man mal in Relation setzt, welchen Aufmerksamkeitswert die 8,2 Millionen Schweizer in der EU-Bevölkerung (506 Millionen) genießen und welche Anziehungskraft das kleine Land in der Mitte Europas entwickelt, dann ist das durchaus eine anspornende Metapher! *Dieter Radl* ■