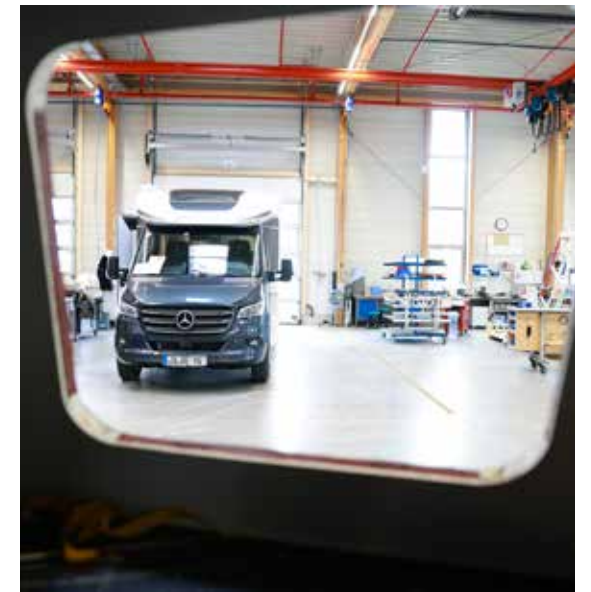


SERVICE NEU GEDACHT.

TEXT & FOTOS AUREL DÖRNER

WER mit dem Reisemobil unterwegs ist, möchte vor allem eines: sorgenfrei reisen. Damit das gelingt, braucht es einen Servicepartner, der jedes Problem lösen kann – vom Ölwechsel über Unfallschäden bis hin zur kompletten Individualisierung. Genau diesen Anspruch verfolgt das Erwin Hymer Center Bad Waldsee. Mit einer hochmodernen Werkstatt und einer transparenten Dialogannahme entsteht in Bad Waldsee derzeit eine der fortschrittlichsten Servicewelten der Caravaning-Branche.



In Bad Waldsee entsteht derzeit eine moderne Servicewelt für die Caravaning-Branche, die innovative Werkstatttechnik mit einer transparenten Dialogannahme vereint. „Der Kunde unterscheidet nicht, ob das Problem vom Basisfahrzeug oder vom Aufbau kommt“, sagt Heiko Tichanow, Geschäftsführer des Erwin Hymer Centers Bad Waldsee. „Er hat sein Fahrzeug bei uns gekauft und erwartet, dass wir ihm helfen – egal, ob der Motor klackert oder das Bett quietscht.“ Genau aus dieser Überzeugung heraus wurde das umfassende Investitionsprojekt gestartet. Ziel ist es, Kunden sämtliche Dienstleistungen rund um ihr Reisemobil an einem einzigen Standort anzubieten. „Unsere umfassende Servicewelt bedeutet, dass der Kunde hereinkommt und alles bekommt, was mit seinem Fahrzeug zu tun hat“, betont Tichanow. 50 Mitarbeiter arbeiten künftig im Servicebereich, aufgeteilt in die Abteilungen Serviceannahme und Beratung, Lager, Werkstatt und Fahrzeugpflege. Die modernisierte Infrastruktur mit einem zentralen Lager und Werkstattmanagement umfasst eine vollständig sanierte Hauptwerkstatt in einem umgebauten Hallengebäude, eine neue Kfz-Werkstatt mit TÜV-Prüfstraße und Spezialanlagen, wie Achsvermessung und Fahrzeugberieselung, sowie eine professionelle Unfallinstandsetzung. Insgesamt stehen 40 Werkstattplätze und 10 Hebebühnen zur Verfügung. „Wir haben hier Spezialisten aus unterschiedlichsten Gewerken“, erklärt Tichanow. „Neben Caravantechnikern, Kfz-Mechatronikern und -Meister beschäftigen wir Schreiner, Elektriker, Metallbauer und Aufbereitungsexperten. Ein Wohnmobil ist ein fahrendes Haus und genauso vielfältig sind die Anforderungen.“

SERVICE IN ERSTAUSRÜSTERQUALITÄT

Mit der offenen Dialogannahme wird auch die Kundenbetreuung neu gedacht. Auf separaten Annahmepätzen werden Fahrzeuge gemeinsam mit dem Kunden begutachtet. Die Service-Theke befindet sich bewusst sichtbar im Eingangsbereich. „Wir gehen ganz offen mit dem Thema Service um“, sagt Tichanow. „Der Kunde kommt mit seinem Anliegen herein und wir



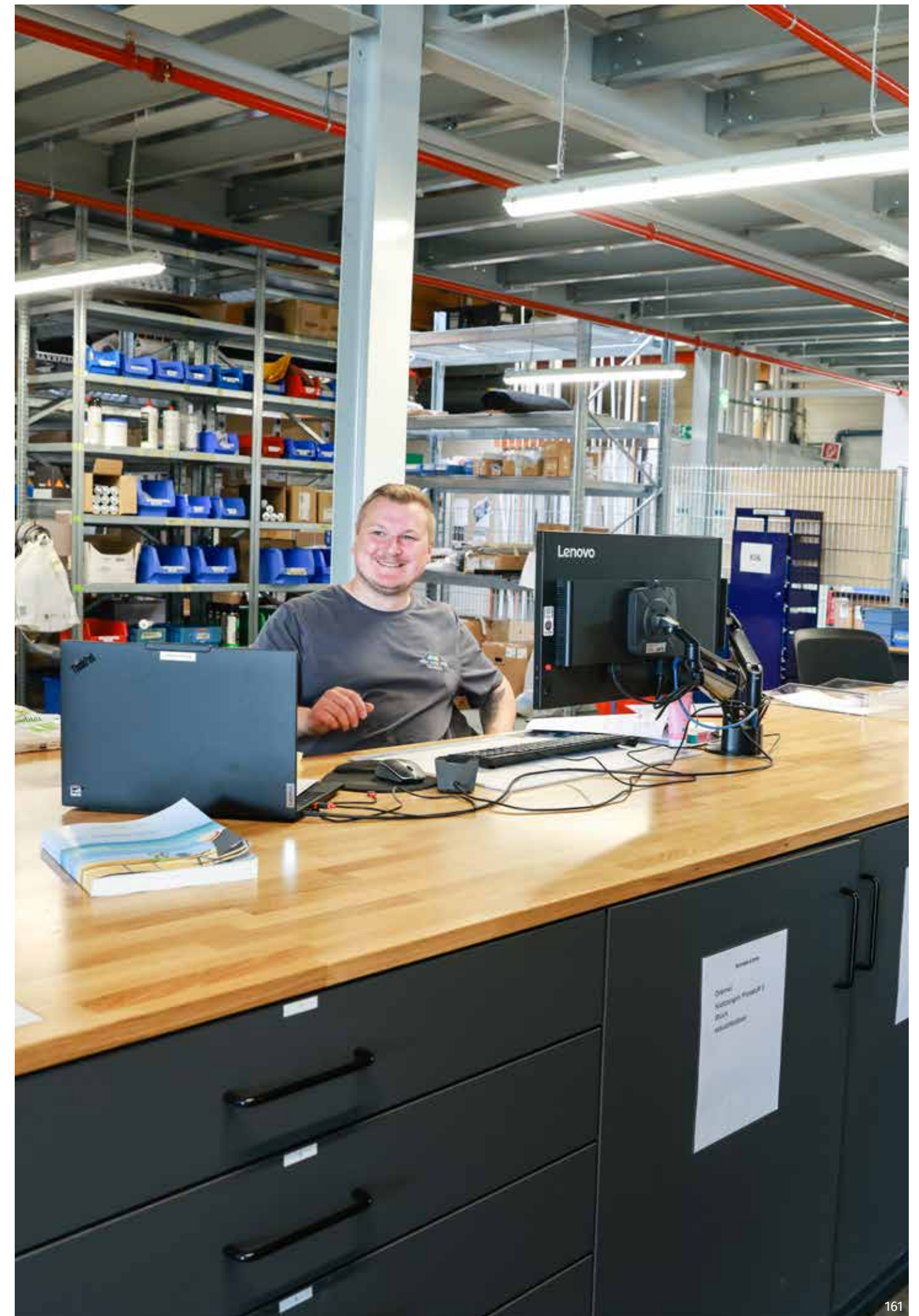
Professionelle Unfallinstandsetzung

kümmern uns darum. Es gibt nichts zu verstecken.“ Die Investitionen sind eine direkte Reaktion auf das starke Wachstum der Branche. In Deutschland hat sich die Zahl motorisierter Reisemobile innerhalb weniger Jahre von rund einer halben Million auf über eine Million Fahrzeuge verdoppelt. „Diese Fahrzeuge müssen gewartet werden. Es reicht nicht, immer mehr Reisemobile zu verkaufen, sondern man braucht auch die Infrastruktur, um Kunden langfristig zu betreuen“, so Tichanow.

ALWAYS OPEN: FAHRZEUGE ERLEBEN – AUCH AUSSERHALB DER ÖFFNUNGSZEITEN

Parallel zur neuen Werkstatt entsteht ein neuer Verkaufsort mit neuem Service-Konzept namens „Always Open“. Fahrzeuge können dort rund um die Uhr besichtigt werden. Mit digitalen Lösungen erhalten Interessenten Zugang zu Innenaufnahmen, Ausstattungsdetails und Kontaktmöglichkeiten. „Wir wollen Öffnungszeiten unabhängige Kontakt und Informationsmöglichkeiten bieten“, erklärt Vivian Tschugreff, Marketingleiterin des Hauses. „Deshalb wurde der Kontaktprozess bewusst einfach gehalten. „Wir brauchen keine langen Formulare“, sagt Tschugreff. „Ein Vorname und eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer reichen, damit wir uns persönlich melden können.“ Der neue Außenbereich wird nicht nur Verkaufsfläche, sondern auch ein komfortabler Zwischenstopp für Reisende. Großzügige Parkflächen

Vivian Tschugreff und Heiko Tichanow







für Reisemobile und Gespanne, mehrere Ladepunkte für Elektrofahrzeuge, Sitzgelegenheiten sollen dafür sorgen, dass Kunden und Urlauber entspannt ankommen und sich willkommen fühlen. „Wir möchten, dass sich unsere Kunden hier wohlfühlen – auch dann, wenn sie einfach nur einen Zwischenstopp einlegen“, erklärt Vivian Tschugreff.

NACHHALTIGKEIT UND EFFIZIENZ

Auf dem Dach der neuen Werkstatt wurde eine großflächige Photovoltaikanlage installiert. Sie versorgt Teile des Standorts mit Strom und unterstützt die Ladeinfrastruktur. „Nachhaltigkeit bedeutet für uns nicht nur Umweltschutz, sondern auch effiziente Prozesse und kurze Wege“, betont Tichanow. Durch die enge Verzahnung von Werkstatt, Verkauf, Zubehör und Service werden interne Abläufe optimiert und Wege deutlich verkürzt. Parallel arbeitet das Unternehmen an einer umfassenden Prozessoptimierung, um sämtliche Arbeitsabläufe zu verbessern.

VERMIETUNG ALS EINSTIEG IN DIE CARAVANING-WELT

Ein wichtiger Bereich bleibt die Vermietung. Vom kompakten Campervan über familienfreundliche Alkovenfahrzeuge bis hin zum exklusiven Hymer Venture S bietet das Erwin Hymer Center zahlreiche Modelle zur Miete an. „Viele Kunden möchten ein Fahrzeug erst im Urlaub testen, bevor sie eine Kaufentscheidung treffen“, sagt die Marketingverantwortliche. „Genau dafür ist unsere Vermietung ideal.“ Neu im Portfolio ist die Marke Crossrent, die insbesondere jüngere und urbane Zielgruppen anspricht. Viele Mietfahrzeuge werden nach einer Saison als hochwertige junge Gebrauchte angeboten. „Die Fahrzeuge werden professionell aufbereitet, desinfiziert und technisch geprüft“, erklärt Tichanow. „Damit erhalten Kunden junge Reisemobile mit nachvollziehbarer Historie und einem hohen Qualitätsstandard.“

BAD WALDSEE ALS BENCHMARK DER BRANCHE

Das Erwin Hymer Center versteht sich nicht nur als Händler und Servicebetrieb, sondern als positives Beispiel für die gesamte Caravaning-Branche. „Wir wollen Benchmark sein“, sagt Heiko Tichanow. „Nicht nur mit Gebäuden und Technik, sondern mit Prozessen, Servicequalität und dem Anspruch, unseren Kunden jederzeit die bestmögliche Betreuung zu bieten.“ Mit der bereits bestehenden großen Indoor Ausstellung, der neuen Werkstatt, dem Allways Open Verkaufsplatz und dem innovativen Servicekonzepten entwickelt sich das Erwin Hymer Center Bad Waldsee zu einem Leuchtturmprojekt der deutschen Caravaning-Branche. „Unser Ziel ist einfach“, fasst Heiko Tichanow zusammen. „Wir wollen, dass unsere Kunden bei uns alles finden, was sie für unbeschwertes Reisen brauchen.“ Ein Anspruch, der in Bad Waldsee künftig auf beeindruckende Weise Realität wird. **X**

