

# Gelebte Kundennähe

**Die Nähe zum Kunden und zur Transport-Praxis bildet die wesentliche Grundlage für die Güte der Dienstleistungen von DAF und die hohe Servicequalität der Partnerbetriebe. Was DAF dafür tut, um seine Kunden zufrieden zu stellen, zeigt sich am Beispiel des EBB-Truck Centers in Heilbronn.**

Das Thema „Kundenzufriedenheit“ genießt einen besonders hohen Stellenwert in der DAF-Firmenphilosophie und zählt seit jeher zu den wichtigsten Unternehmenszielen. Um den Ansprüchen von Unternehmen und Fahrern gerecht zu werden, steht DAF in ständigem Kontakt zu den Menschen, die unsere Produkte und Dienstleistungen Tag für Tag nutzen.

Wie Kundennähe bei DAF Trucks Vertragshändlern in der Praxis aussieht, beweist das in Heilbronn ansässige EBB Truck-Center Tag für Tag auf musterergültige Art und Weise. „Kundenzufriedenheit fängt bereits beim Verkauf eines Fahrzeugs an. Wie berate ich den Kunden? Ist das Gespräch für ihn qualitativ hochwertig? Nehme ich mir Zeit für den Kunden? Binde ich ihn mit ein?“, erklärt Gesellschafter Reinhard Bayer, der zusammen mit Armin Blum die Geschicke in Heilbronn lenkt, und fügt hinzu: „Der Kunde soll von Beginn an das Gefühl haben, dass sowohl die Chemie mit unseren Verkäufern als auch die Qualität der Fahrzeuge stimmt und er bei unserem Betrieb einfach gut aufgehoben ist. Das zieht sich vom Verkauf über die Bestellung, die Auslieferung bis hin zur Betreuung im Reparatur- und Wartungsbereich.“

Eines der Erfolgsgeheimnisse ist sicherlich die Kooperation mit dem in Baden-Baden beheimateten Schwesterunternehmen, der Kraftfahrzeuge Eichelberger GmbH, die ebenfalls DAF Vertragshändler ist und sich bestens auf das Thema Fahrzeugbau versteht. Mit deren Gesellschaftern Helmut Dreher, Claus Karsch und Gebhard Single stehen die beiden Heilbronner in sehr engem, regelmäßigem Kontakt. „Dadurch, dass wir quasi ein gemeinsamer Betrieb sind, ergeben sich zum Vorteil der Kunden jede Menge Synergien. Wir können ihnen ein Komplettpaket aus einer Hand bieten – vom Fahrzeug über den Service bis hin zum Aufbau“, betont Armin Blum.

Beide Heilbronner Geschäftsführer legen besonderen Wert darauf, immer wieder selbst bei den Kunden vor Ort und somit stets über deren Bedürfnisse informiert zu sein. Flache, effiziente Strukturen sind Trumpf beim gut 30 Mitarbeiter zählenden EBB Truck-Center. Bei Service und Vertrieb greift ein Rädchen ins andere. Die Kompetenzen sind klar verteilt, die Mitarbeiter durch Teilnahmen an DAF-Veranstaltungen und betriebsinternen Maßnahmen bestens geschult. Regelmäßig sitzt das gesamte Team beisammen und tauscht sich über die neuesten Entwicklungen oder etwaige Probleme und deren Lösungen aus. Das stringente Qualitätsmanagementsystem, dem sich die nach DIN EN ISO 9001:2000 und ISO 9001 zertifizierten Heilbronner freiwillig unterziehen, tut sein Übriges im Hinblick auf die permanente Verbesserung der Servicequalität und Kompetenz.

In Heilbronn wie in Baden-Baden sind die Verantwortlichen stets auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten zur Steigerung der Effizienz. Stillstand empfinden die Geschäftsführer genauso als Kardinalfehler wie das Abweisen eines Kunden. „Schicke niemals jemanden unverrichteter Dinge vom Hof, denn derjenige kommt bestimmt nie wieder“, nennen Reinhard Bayer und Armin Blum unisono ihr Credo.

**Die beiden Gesellschafter Reinhard Bayer (links) und Armin Blum lenken erfolgreich die Geschicke des EBB Truck-Centers.**



**Ein freundlicher Kundenempfang im Servicebereich ist bei den Heilbronner eine absolute Selbstverständlichkeit.**



**Über eine mangelnde Werkstattauslastung können die Verantwortlichen beileibe nicht klagen.**

**Das Firmengelände des EBB Truck-Centers in der Buchener Straße 5.**

