

Titan Machinery

Neues Servicekonzept in Deutschland etabliert

Landmaschinenhändler erhält Masterlevel-Zertifizierung im Service von Case IH



Titan Machinery erhält zum zweiten Mal die Masterlevel-Zertifizierung für Serviceleistungen von Case IH.

Die Masterlevel-Zertifizierung für Serviceleistungen von Case IH ist eine begehrte Auszeichnung für Landmaschinenhändler. Es schaffen aber nur wenige, dieses vierte und höchste Level zu erreichen. Titan Machinery, einer der weltweit größten Traktoren- und Landmaschinenhändler ist nun als eines von nur zwei Unternehmen in Deutschland mit dem Masterlevel ausgezeichnet worden. Case IH führt dafür bei den Händlern ein jährliches Audit durch, bei dem das Markenimage und die Kundenzufriedenheit untersucht werden.

Titan Machinery hat schon vor dem Zertifizierungsprozess begonnen, die eigenen Services zu überarbeiten und effizienter zu gestalten und bietet seinen Kunden ab sofort ein neues Servicekonzept an.

Wie wichtig ein übergreifendes Konzept für alle Filialen in Deutschland ist, zeigte sich laut Hersteller in den vergangenen Jahren durch mehrere Faktoren: Zum einen gab es in den einzelnen Regional-Filialen von Titan Machinery neben den großen Traktorenmarken wie Steyr und Case IH ein sehr unterschiedliches Produktportfolio und somit auch ein sehr diverses Wissen bei den Servicekräften. Zum anderen merkte man, dass der Fachkräftemangel, bedingt durch strukturelle und demografische Veränderungen und Entlohnungsprobleme, sowohl bei den Betrieben als auch bei den Händlern, neue, zukunftsfähige Ansätze verlangt. „Für uns ist klar, dass wir künftig mehr auf wenige, dafür starke Marken fokussieren müssen“, erklärt Gunnar Althoff, Geschäftsführer von Titan Machinery in Deutschland.