

Winterservice

Zeit für Check-up und Geräte-Wellness

In der schwachen Jahreszeit Werkstattauslastung steigern – Service beginnt mit rechtzeitiger Kundenkommunikation – Experten empfehlen Wartungsverträge für Motorgeräte – Winterzeit ist Servicezeit



Motorgeräthändler sollten schon im Verkaufsgespräch Serviceangebote machen.

Alle Jahre wieder: Kommen nach dem Winter die erste Sonnenstrahlen raus und die Temperaturen klettern auf über 15 Grad, entwickeln Mensch und Natur Frühlingsgefühle. Just in diesem Augenblick erinnert sich so mancher (passionierte) Gärtner wieder an seine eingestaubten Motorgeräte, die ebenso wie die Hecke und der Rasen möglichst schnell wieder fit gemacht werden sollen.

Fit zur Saison

Nicht selten stottert dann der Rasenmäher oder will gar nicht erst anspringen, weil der Sprit im Tank zündunwillig oder der Vergaser verharzt ist. Ebenfalls sollen Heckenscheren und andere Motorgeräte zum Saisonbeginn schleunigst wieder auf Vordermann gebracht werden. Kommt aber der Kunde erst im Frühjahr mit seinem Motorgerät in seine Fachwerkstatt, muss er nicht selten Wartezeiten in Kauf nehmen und steht gefühlt Schlange vor der Reparaturannahme. Das hat Tradition – insbesondere dann, wenn der Winter zuvor kalt und schneereich war.

Doch wie kann der Motorgerätechändler hier gegensteuern? – Natürlich bleibt die Motor- und Kettensägenpflege in der Winterzeit ein echter Service-Klassiker in der Fachwerkstatt. Doch was kann er darüber hinaus tun, um seine Kapazitäten in der kalten Jahreszeit besser auszulasten? Wie können zusätzliche Aufträge generiert werden?

Zielgerechte Werbung

Wichtig vor allem ist, „den Kunden abzuholen, bevor ihm selbst im Frühjahr – kurz vor Saisonstart – einfällt, dass sein Motorgerät einer Wartung oder einer Reparatur bedarf“, betont Stefan Günzer von der SÜMO eG, einer Einkaufskooperation für Garten- und Forstgeräte. Er empfiehlt den Motorgerätechändlern, die Werbung gezielt in den Phasen zu platzieren, in denen die Geräte weniger oder nicht mehr zum Einsatz kommen und somit erfahrungsgemäß Kapazitäten in der Werkstatt frei werden. Günzer ist sich sicher, dass gute Werbung hier gezielt die Emotionen des Kunden ansprechen kann: „Was gibt es Ärgerlicheres, als beim ersten Einsatz des Motorgerätes im Frühjahr festzustellen, dass es nicht funktioniert? Warum also nicht die Zeit nutzen, in der das Gerät ohnehin nicht gebraucht wird?“, fragt er. Es würden unerquickliche Wartezeiten wegfallen. Zudem ist aus Günzers Sicht ein regelmäßiger Service am Motorgerät gar nicht allzu teuer und verlängert den Lebenszyklus des Geräts. „Das spart am Ende sogar Geld und schont die Umwelt!“

Um das Interesse der Endkunden an einem Winterservice zu steigern, geben bereits zahlreiche Fachhändler Rabatte auf Wartungsarbeiten oder bieten gar einen kostenlosen Hol- und Bringservice an.

Pauschale Angebote

Doch Stefan Günzer gibt zu bedenken: „Ein kostenloser Hol- und Bringservice kann eine sinnvolle, zeitlich begrenzte Aktion für die Kundenakquise sein, er sollte jedoch nicht dauerhaft kostenlos angeboten werden. Oft genügt auch ein reduzierter Preis, um den Service effektiv zu bewerben.“ Alternativ empfiehlt er, den Hol- und Bringservice als Leistungsbaustein in einem pauschalen Winterservice-Angebot oder in einem Wartungsvertrag zu inkludieren. „In Zeiten zunehmenden Onlinehandels und Direktvertriebs muss der Fachbetrieb zusehen, mit welchen Leistungen er sein Geld verdienen kann.“

Roboter einlagern

Immer mehr Kunden, die sich für ein Motorgerät entscheiden, sind auch bereit, für eine optimale Nutzung und guten Service einen entsprechenden Mehrpreis zu zahlen. In diesem Zusammenhang können auch Wartungsverträge hilfreich sein. Sie bieten einerseits den Kunden mehr (Ausfall)-Sicherheit, andererseits können sie auch die regelmäßigen Einnahmen des Fachhändlers steigern.

In diesem Zusammenhang kommt auch dem Mähroboter, der sich weiter rasant ausbreitet und mit immer verfeinerter Technik Gärten, aber auch Fußball- und Golfplätze pflegt, eine immer höhere Bedeutung in der Winterzeit zu. Daher bieten viele Fachhändler mittlerweile einen Winterservice an, der vom Check-up über die Pflege und Einlagerung bis zur Inbetriebnahme im Frühjahr reicht.

Diese Entwicklung bestätigt auch Peter Dilcher von Husqvarna: „Unser Fachhandel hat es geschafft, spezielle auf den Mähroboter abgestimmte, neue Servicekonzepte zu etablieren. So lasten einige unserer Partner mit Winterwartungs- und Einlagerungsangeboten für Automower ihre Werkstatt auch in den weniger stark frequentierten Wintermonaten aus. Natürlich muss man dafür rechtzeitig die entsprechende Infrastruktur aufbauen.“

Wie der Leiter des After-Sales-Bereichs weiter berichtet, wirken sich auch die kontinuierlich steigenden Anwenderzahlen bei Akku-Geräten auf den Service des Fachhandels aus. Eine entscheidende Rolle spielt dabei der Entfall von wesentlichen Wartungsteilen wie Zündkerzen, Luftfilter und Betriebsstoffen. Auch die mit dem Wechsel dieser Verschleißteile anfallende Arbeitszeit entfällt zu großen Teilen. Nach Dilchers Angaben konzentrieren sich daher Wartung und Service bei Akku-Geräten schwerpunktmäßig auf die Instandhaltung und den Wechsel der Werkzeuge, wie Messerbalken bei der Heckenschere oder Fadenköpfe bei Trimmern. Gleichzeitig erschließen sich neue Aufgabenfelder wie das Updaten von Steuerungssoftware.

Daher empfiehlt Peter Dilcher bereits beim Verkauf Serviceofferten anzubieten und denkt an regelmäßige Überprüfungen und Instandhaltungen der Werkzeuge wie Messer, Sägeketten oder Fadenköpfe. Auch die Batteriewartung sollte dabei nicht vergessen werden. „Im professionellen Umfeld muss auch die regelmäßig wiederkehrende UVV-Prüfung (Unfallverhütungsvorschrift) ein wichtiger Punkt im Servicekonzept sein“, so Dilcher.

Zahlreiche Fachhändler etablieren bereits seit einigen Jahren Winterwartungs- und Serviceangebote. „Vor allem machen Wartungsverträge, die über einen gewissen Zeitraum abgeschlossen werden, die Werkstattauslastung etwas planbarer“, sagt Stefan Günzer. Die Praxis zeige, dass Kunden diese Dienstleistung vor allem für Mähroboter gut annehmen. – Das bestätigt auch Carmen Zöttl, zuständig für PR & Social Media bei Husqvarna: „Insbesondere für den Automower Mähroboter und den Rider Aufsitzmäher ist der Winterservice bei den Endkunden sehr beliebt.“

Planbarkeit verbessern

Zudem habe Husqvarna auch im professionellen Umfeld bereits verschiedene Servicekonzepte am Markt etabliert. Spezielle Software-Lösungen sollen dem Fachhandel dabei neue Möglichkeiten eröffnen. Zum Beispiel kann der Anwender mit dem Flottenmanagement Husqvarna Fleet Services unter anderem Benachrichtigungen erhalten, wenn ein Service bei seinen Motorgeräten ansteht. „Dadurch wird zum einen die Bindung an den Fachhändler intensiviert und zum anderen ein Bewusstsein für die Wichtigkeit regelmäßiger Wartung geschaffen. Diese findet nicht erst bei einem Defekt oder Ausfall der Maschine statt, sondern kann vorab geplant werden“, argumentiert Zöttl.

Aktiv an den Kunden

Immer mehr Händler bieten bereits im Verkaufsgespräch passende Serviceangebote mit an und bleiben auch nach dem Kauf in engem Kontakt und Austausch mit dem Kunden. Dazu Carmen Zöttl: „Hierfür unterstützen wir unsere Fachhändler nicht nur mit einem regelmäßig an die Bedürfnisse des Marktes angepassten Schulungsprogramm, sondern auch mit entsprechenden Marketing- und Vertriebs-Tools, wie mit personalisierten Endkundenmailings, Postern, Anzeigenvorlagen und passendem Bildmaterial.“

Fazit

Damit es auch im Winter in der Werkstatt brummt, muss die Kommunikation mit dem Kunden stimmen. Denn egal, ob Frühling, Sommer, Herbst oder Winter: Kundenbindung ist der Schlüssel zum Geschäft. Aber auch mit neuen Dienstleistungen und frischen Ideen kann der Motorgerätechandel das Serviceaufkommen besser steuern und so eine „Saure-Gurken-Zeit“ in den Wintermonaten vermeiden.



Stefan Günzer ist Teamleiter der SÜMO-Geschäftsstelle in Neu-Ulm.



Wartungsverträge über einen längeren Zeitraum machen die Arbeit in der Werkstatt planbarer.



Das Service-Spektrum reicht beim Mähroboter von der Reinigung bis zu Einlagerung. Schließlich soll er im Frühjahr wieder zuver

