

ERFOLG MIT OLDTIMERWARTUNG

Beim optimalen Warten von klassischen Fahrzeugen auf hohem Qualitätsniveau spielen viele Faktoren eine Rolle. Sie lassen sich in drei Grundpfeiler einteilen:

1. DER KUNDE

DER KUNDE:

- Was will der Kunde mit dem Fahrzeug erleben?
- Wie wird das Fahrzeug eingesetzt und gefahren?
- Welche Erwartungen hat der Kunde zum Gesamtzustand des Fahrzeuges?
- Was erwartet der Kunde von meiner Werkstattdienstleistung?



Der Neukunde oder bestehender Kunde, der anderswo einen Oldtimer gekauft haben, sind immer überzeugt, dass sein Fahrzeug in einem guten Zustand ist. Der Kunde ist kein Spezialist und neigt oft dazu, es zu entschuldigen, wenn Bremsen oder Fahrwerk ungenügend sind, «es sei eben ein altes Auto». Grundsätzlich gilt es in einem Grundgespräch mit der Kunden herauszufinden, wie und wo er das Fahrzeug einsetzen will. Gemeint ist, ob er nur Brot holt im Dorf oder ob er 28 Pässe in den Dolomiten sportlich fährt. Besteht er auf Originalität oder vor allem auf Funktionalität des Fahrzeuges? Diese Aussagen des Kunden sind sehr wichtig, da sie entscheidend sind, wie genau ich vorgehe und worauf ich besonders achten muss beim Warten des Fahrzeuges. Welche Qualität der Bremsbeläge setze ich beispielsweise ein. Im Oldtimer Ersatzteilemarkt kann man bei fast allen Ersatzteilen zwischen günstiger Ware und Qualitätsprodukten wählen. Das verlangt von der Werkstatt oder den Mechanikern viel Eigeninitiative und Erfahrung, den Kundenbedürfnissen und dem Fahrzeugeinsatz entsprechend zu wählen. Eine im Vergleich zu neueren Fahrzeugen viel intensivere Kommunikation mit Oldtimerkunden allein schon bei der Wartung ist eine Selbstverständlichkeit und ein Schlüssel zum Erfolg.

2. DAS FAHRZEUG

DAS FAHRZEUG:

- In welchem Gesamtzustand ist das Fahrzeug wirklich?
- Sind Reparaturen und Wartungsgeschichte dokumentiert?

Meldet sich ein Neukunde oder bringt ein bestehender Kunde ein neues Fahrzeug in die Werkstatt, startet immer der gleiche Ablauf. In einem ersten, meist langen, Gespräch erkennt der Garagist die Wünsche an das Fahrzeug, was der Kunde damit erleben oder wie und wo er den Zustand verbessern will und was er von der Werkstatt erwartet. Dabei ist zu beachten, dass der Kunde fast immer überzeugt ist, dass sein Fahrzeug in einem sehr guten Zustand ist. Und der Veteranenstatus der MFK oder sogenannte Expertenanalysen heissen noch lange nicht, dass sie objektiv sind. Auch teure Ankaufpreise bestätigen in vielen Fällen nicht, dass sich ein Fahrzeug in einem guten Zustand befindet. Teure oder viele Rechnungen von Werkstätten zeigen oftmals auch, dass die Arbeiten nicht fachgerecht ausgeführt wurden oder wichtige Positionen über Jahre vergessen gingen. Versicherungsschätzungen sind meist überbewertet, um den Kunden zufrieden zu stellen und oftmals auch befangen, da der Besitzer noch viele andere Policen bei der gleichen Versicherung hat. Also, Augen auf und selber genau hinschauen! Falls, wie in vielen Fällen, die Wartungsdokumentation fehlt, gilt es, diese als nicht erledigt zu betrachten und alle Rückstände aufzuholen.





DIE WERKSTATTELEISTUNG:

- Welche Arbeiten kann ich rund um Oldtimer anbieten?
- Habe ich Erfahrung und die geeigneten und motivierten Mitarbeitenden?
- Bin ich bereit, die ersten Jahre viel Zeit und Geld in den Aufbau zu investieren?
- Wartungsabläufe in einer Oldtimerwerkstatt sind anders als bei modernen.

In der Oldtimer-Werkstatt ist der Mechaniker die absolut wichtigste Person. Ein Oldtimer-Mechaniker muss das Fahrzeug «spüren und fühlen». Nur so können die Zündung oder der Vergaser entsprechend dem Zustand optimal eingestellt werden. Alle Arbeiten sind immer mit absoluter Rücksicht auf Originalität, Kundenwunsch und neue technische Möglichkeiten zu überdenken, um das Alte zusätzlich zu schützen und zu bewahren. Basis für diese Arbeit ist die Zustandsanalyse. Mithilfe eines mehrseitigen Dokuments wird jedes Fahrzeug von der vorderen bis zur hinteren Stossstange und von oben bis unten regelrecht gerönt, inkl. Interieur, Verdeck etc. Dazu gehört auch eine ausgiebige Probefahrt mit starkem Bremsen, Beschleunigen, Prüfung der Kurvenstabilität etc. Eine Zustandscheckliste dient nicht nur als Leitfaden zu einer Reparatur, Teil- oder Komplettrestaurierung. Vielmehr soll sie die Wartungslücken oder Mängel aufzeigen und als Leitfaden für die Werkstatt wie für den Kunden dienen, vielleicht auch über mehrere Jahre, um das Fahrzeug zurück in einen technisch guten und möglichst originalen Zustand zu bringen. Erst nach der Analyse erkennt der wirkliche Spezialist, wo zuerst die Prioritäten angesetzt werden müssen. Die Aufwände der Zustandsanalyse hat der Kunde vollumfänglich zu bezahlen. Schliesslich hat er damit den Nutzen, dass am richtigen Ort zur richtigen Zeit etwas unternommen wird.

DIE MASSNAHMEN KÖNNEN IN DREI GRUPPEN UNTERTEILT WERDEN:

1. Fahrsicherheit:

Ganzes Bremssystem, Fahrwerk und alle Aufhängungsteile, Lenkungsteile etc.

2. Pannenanfälligkeit:

Wartungsmängel wie spröde Wasserschläuche, verschlissene Zündungsteile, ausgeschlagene Kreuzgelenke, überalterte Kraftstoffsystem-Bauteile etc.

3. Kundenwünsche und andere Pendenzen

Optische Aufwertungen, Chromteile ersetzen, Lackierung oder Interieur Reparaturen oder Korrosionsschutz präventiv, Gepäckträger, andere spezielle Kundenwünsche etc.

FAZIT:

Teuer gekaufte oder bereits restaurierte, von aussen sehr schöne Fahrzeuge, heissen noch lange nicht, dass sie gut zusammengebaut wurden und auch schön zu fahren sind.

Nur den eigenen Kontrollen vertrauen! Was andere Betriebe gemacht haben sollten, Kunden erzählen oder auf der Rechnung steht, heisst noch lange nicht, dass es gut oder überhaupt erledigt wurde! Alle Wartungs- und Reparaturarbeiten sollten immer gut dokumentiert werden, auch mit Bildern.