

Marcel Schoch



# Reparieren und Restaurieren

So gewinnen Sie Old- und Youngtimer für Ihre Werkstatt

**asp**  
AUTO SERVICE PRAXIS

*Buch & Formular*

# 18 Erfolgsgeschichte aus der Praxis:

## Autohaus Kunzmann (von Werner Gossmann)

Kompetenz und Emotionen  
⇒ die Basis für den Oldtimer-Service



Werner Gossmann, Autohaus Kunzmann, berichtet

Zu Beginn meiner Lehre als Kfz-Mechaniker im August 1961 war es nichts besonderes, an einem „Ponton“ zu schrauben; auch der sportliche 190 SL gehörte zu den ganz normalen Werkstattbesuchern.

Später kamen dann: die Heckflosse, der /8er, der 123er und der 190er Baby-Benz bis zu den aktuellen Modellen. Ich hatte das Glück, rund 50 Jahre Mercedes-Benz Automobil-Geschichte hautnah miterleben. Dass diese Fahrzeuge heute äußerst begehrte Oldtimer sind, ahnte damals keiner.

Gerne erinnere ich mich an ganz bestimmte Fahrzeuge, die meine ganz persönliche Mobilität bereicherten:

- Der „Brezelfenster“ VW-Käfer mit unsynchronisiertem Getriebe,
- der 700er BMW, dessen luftgekühlter 2-Zylinder aus dem BMW-Motorrad-Regal stammte,
- der erste eigene 200 D Heckflosser mit seinem riesigen Kofferraum,

- einige /8er mit wartungsfreien Fahrwerkskomponenten und Schräglenker Hinterachse,
- oder meinen geliebten 230 TE mit der eleganten verchromten Dachreeling.

Bis vor ca. 5 Jahren „verirrte“ sich schon das eine oder andere Mal ein älterer Mercedes in unsere Werkstatt – aber – so richtig ernst genommen hat das kaum einer. Warum auch? Das Werkstattgeschäft lief auf vollen Touren, mangelnde Werkstattauslastung war ein Fremdwort. Doch bereits zu dieser Zeit habe ich mich mit dem Thema „Oldtimer“ näher beschäftigt.

Direkter Auslöser war das Gespräch mit einem bekannten Aschaffener Kabarettisten – der auch leidenschaftlicher Oldtimerfan ist. Er suchte eine „große“ 6-Zylinder Heckflosse um – in seinen damals noch kleinen Oldtimerfuhrpark, der aus kleinen „Engländern“ und „Italienern“ bestand – den ersten Benz aufzunehmen. Wohlgermerkt – NICHT Oldtimer-Sammlung, sondern Oldtimer-Fuhrpark. Der Unterschied? Alle Oldies sind zugelassen und wer-



den – wann immer möglich – abwechselnd im Alltag und, wenn es der Terminplan erlaubt, auch für Fahrten zu Vorstellungen in der ganzen Republik, eingesetzt.

„Erholung pur“ – bedeutet das für ihn – wie er glaubhaft versichert. Mittlerweile dominieren 7 Mercedes den Fuhrpark.

Die erhielten – ganz aktuell – durch einen von KUNZMANN restaurierten VW-T2 „Helsinki“ Verstärkung. Dass wir diesen Oldtimer-Fuhrpark inklusive VW-T2 exklusiv betreuen, versteht sich von selbst.

Die weitere Entwicklung des KUNZMANN Classic-Services ging nicht schlagartig, sondern entwickelte sich stetig über einige Jahre. Das Prinzip „Interesse steuert Wahrnehmung“ löste bei mir aus, dass ich immer und überall ältere Autos ganz bewusst wahrnahm.

Unsere Oldtimer-Spezialisten nach vollendeter „AZUBI-Projektarbeit“ mit unserem (prominenten) Kunden. (Kunzmann)



Es gibt offensichtlich mehr Autos jenseits von 20 Jahren, als ich annahm. Eine anschließend durchgeführte Selektion unseres Kundenstammes bestätigte meine Vermutung.

Im KUNZMANN-Servicegebiet gab es mehr als 1.500 Kunden mit Mercedes-Benz Fahrzeugen älter als 20 Jahre. Da viele dieser Kunden mehr als einen Oldtimer fahren, gehen wir von ca. 2.500 zu betreuenden Mercedes-Benz Fahrzeugen aus.

Soweit so gut! Die wichtigsten Fragen nun:

- Welche Voraussetzungen müssen wir erfüllen, um Oldtimer fachgerecht instandzusetzen und zu warten?
- Wie tief wollen wir einsteigen?
- Auf welche Mercedes-Benz Typen wollen wir uns konzentrieren?

Die zweite Fragen konnten wir schnell klären:

Wir wollen uns auf die Instandsetzung, Wartung und Pflege konzentrieren. Eine „Totalrestaurierung“ steht (noch) nicht auf dem Programm.

Die wichtigsten Voraussetzungen zum Einstieg sind:

- **Kompetente Mitarbeiter**, die Erfahrung und Freude mit den zu betreuenden Oldtimern haben.
- Einsatzfähige **Sonderwerkzeuge** und **Geräte** für diese zum Teil 45 Jahre alten Fahrzeuge.
- **Werkstatt-** und **Ersatzteile-Literatur**.
- **Teilelieferanten** für Original-Nachbau- oder Gebrauchtteile.
- **Partner**, die uns bei der Instandsetzung von Fahrzeugkomponenten unterstützen können (Auto-sattler, Boschdienste, usw.).

Zwischenzeitlich ist dieser Prozess abgeschlossen:

- Wir haben nicht nur erfahrene, sondern auch motivierte „Oldtimer-Mitarbeiter“ für die Bereiche
  - Mechanik
  - Elektrik
  - Motortest
  - Karosseriebau
  - Lackierung
- Natürlich haben wir auch einen erfahrenen Serviceberater und einen flexiblen Teilefachmann.
- Die Sonderwerkzeuge und Geräte mussten nur in unserem Classic-Center zusammengeführt werden.
- Auch die entsprechende Werkstattliteratur steht zur Verfügung.

## Erfolgsgeschichte aus der Praxis

- Die Teileversorgung der Oldtimer-Szene ist – gerade für Mercedes-Benz – hervorragend.
  - Zuverlässige Partner stellen ein umfassendes Netzwerk mit dem Ziel, Oldtimerkunden fachkundig zu betreuen, dar. Dabei ist wichtig, dass WIR Ansprechpartner unserer Kunden sind und bei Bedarf mit Service-Partnern zusammenarbeiten.
- Oldtimer-Service-Partner sind z. B.:
- Autosattler
  - Radioinstandsetzer
  - Instrumentespezialisten
  - ggf. Motorinstandsetzer
  - Fahrzeugpfleger



Oldtimer-HU durch den TÜV-Prüfer bei uns vor Ort. (Kunzmann)

Auch die Frage nach den zu betreuenden Fahrzeugen konnten wir rasch klären:

Wir konzentrieren uns auf Mercedes-Benz Oldtimer ab dem „Ponton“ – dem 1. Mercedes-Benz mit selbsttragender Karosserie.

Die Werbung betreffend haben wir uns bisher zurückgehalten.

- Allerdings findet der Oldtimer-Kunde den besten, gekennzeichneten und überdachten Parkplatz bei uns.
- Auch Dialog-Annahme-Banner zeigen deutlich, dass uns Old- und Youngtimers willkommen sind.
- Ein Hebebühnen-Standplatz in der Reparaturabteilung ist gekennzeichnet und für die „reifen Schätzchen“ reserviert.
- In 2009 sind eine Mailing-Aktion, Oldtimer-Flyer und ggf. ein Oldtimer-Schönheitswettbewerb geplant.



Old- und Youngtimer gehen natürlich über die Dialogannahme. (Kunzmann)

Wie sieht es mit der betriebswirtschaftlichen Seite aus?

- Die Investitionskosten waren gering, das meiste war vorhanden.
- Zur Zeit betreuen wir täglich 3–4 Young- oder Oldtimer.
- Unser Ziel ist, dass sich bis Ende 2009 drei KUNZMANN-Mitarbeiter aus Mechanik, Elektrik, Test, Lack und Karosserie mit dem neuen Service beschäftigen.
- Im Regelfall gilt für Old- und Youngtimers der gleiche Stundenverrechnungssatz, wie für aktuelle Modelle. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass unsere Mitarbeiter rationell und gut organisiert arbeiten können. Konkret bedeutet das, dass der organisatorische Reparaturablauf nicht durch z. B. fehlende Werkzeuge oder Literatur, verzögert wird.

Wo stehen wir heute und wo wollen wir hin?

Auch ohne Werbung – abgesehen von der Mund-zu-Mund-Propaganda – haben wir einen stetig wachsenden Kundenstamm.



Blickfang und Werbung durch spezielle, geschützte Parkplätze. (Kunzmann)

Unser Ziel – neben den quantitativen Erwartungen – ist, uns als DER kompetente Partner für Mercedes-Benz und VW Old- und Youngtimers im Rhein-Main-Gebiet zu etablieren. Übrigens, VW deshalb, weil wir auch hier die Kompetenz und Erfahrung haben, seit wir ab Mitte 2008 VW-Servicepartner sind und über TOP-Mitarbeiter verfügen.

Unsere erste VW-Teilrestaurierung mit dem T-2 „Helsinki“ war natürlich für unseren treuesten und



Teilrestauration eines 123ers im Kunzmann CarlackCenter (Kunzmann)

bekanntesten Oldtimer-Kunden. Als es dann nach einigen Wochen Werkstattaufenthalt von unserem Werkstatthof direkt auf „Jungfernfahrt“ an den Gardasee ging, war Optimismus gefragt. Doch nach einer kurzen SMS am zweiten Tag, „Bin begeistert, läuft toll, alles i. O.“, kam die Entwarnung.

Die zweite SMS kurz nach der Rückkehr der einwöchigen Reise mit seiner 13-jährigen Tochter zeigte deutlich ein ganz wichtiges Gesicht bei der Oldtimer-Betreuung – die Emotionen. „Habe mich noch nie so gut erholt, vielen Dank an Ihre Mannschaft“.

**Gibt es einen schöneren Grund, sich mit Oldtimern zu beschäftigen?**

### Erfolgsgaranten beim Oldtimer-Service

- Fachmännische Beratung – bereits beim Fahrzeugkauf
- Persönliche, fachkundige Mitarbeiter mit Herz – vom Serviceberater bis zum Teilefachmann
- Aufbau eines Netzwerks zur Gesamtbetreuung des Oldtimers vom Röhrenradio bis zum Ledersitz
- Originalitätserhaltung des Oldtimers in jedem Bereich ist oberste Pflicht
- Kundenbindung durch regelmäßige Kontakte z. B. über die hervorragende Mercedes-Benz Oldtimer-Zeitschrift „Mercedes-Benz Classic“, die viermal im Jahr erscheint

oder ganz einfach:

**Oldtimer-Service mit Kompetenz und Emotionen!**