



1



2



3

# Bella Servicefigura

**DELLO SERVICE-ZENTRUM** – Neue Service-Maßstäbe aus Hamburg! Dello eröffnete sein neues Service-Zentrum. Bestechender Baukörper, großzügig in der Form, neue Gestaltungsdetails. VON PROF. HANNES BRACHAT

**D**ello hat in Hamburg für die gesamte Branche ein neues Servicekapitel aufgeschlagen. Die innovativen Servicetreiber sind allen voran Kurt Kröger, geschäftsführender Gesellschafter von Dello, und Geschäftsführer Michael Babick mit ihrem Serviceteam.

An der Hamburger Traditionsmeile für Automobile, Am Nedderfeld, entstand in einjähriger Bauzeit auf 2.000 m<sup>2</sup> Fläche ein neues Teile- und Servicezentrum. Hinzu

kommen nochmals 1.500 m<sup>2</sup> Fläche für Kundenparkplätze. Auffälligste Merkmale sind zum einen der runde Baukörper und zum anderen die gestalterische Großzügigkeit des gesamten Areals. Alles atmet!

Der Kunde fährt Am Nedderfeld auf das Service-Zentrum zu. Dann öffnet sich die Schranke. Ein riesiger Vorplatz garantiert dem Kunden eine ungehinderte Fahrt zu einem Parkplatz. Über eine „Pfeilgrafik“ sieht er dann sofort, wo er als Erstes hin

muss. In einer sehr offenen und transparenten „Empfangshalle“ stößt der Kunde zwangsläufig auf den Info-Counter. Dieser ist in der Besetzung so gehalten, dass die Empfangsdamen ausschließlich für die Kundenannahme, für Kundenfragen zuständig sind. Der Bereich Rechnungserstellung, Terminvergabe, Telefonservice etc. ist in einer separaten Räumlichkeit dahinter positioniert. Ebenso der Bereich Unfall-schadenabwicklung. Für Flottenkunden



4



5



**ENERGIEEFFIZIENZ BEI DELLO: 563.800 EURO GESPART!**

Bei Dello hat man auch in Sachen Energieeffizienz frühzeitig die Zeichen der Zeit erkannt: Bereits seit 2005 setzt die norddeutsche Autohaus-Gruppe in Zusammenarbeit mit der Dekra auf Energieeffizienz in ihren Betrieben (vgl. AUTOHAUS BAUEN Spezial 2009). Gudula Bauer von der Dekra Automobil GmbH konnte nun in Form einer Nachweisführung für den Zeitraum seit 2006 beeindruckende Bilanzzahlen vorlegen. So wurden an acht ausgewählten Standorten der Dello Gruppe in dieser Zeit insgesamt **6.648.000 kWh Strom und Wärme bzw. 563.800 Euro eingespart**. Auf Jahr gerechnet ergeben sich aktuell Einsparwerte von 1.760.000 kWh bzw. 141.400 Euro. Prozentual am höchsten war das Sparresultat am Standort Billstedt mit sage und schreibe 34 Prozent. Neben Energie- und Kosteneinsparungen erzielte man seit 2006 zudem eine CO<sub>2</sub>-Reduzierung von 2.301 Tonnen.

„Der Amortisationszeitraum für die Investitionen in energetische Sanierungsmaßnahmen betrug ohne Anrechnung der Förderung rund drei Jahre, mit Anrechnung der BSU-Förderung nur gut zwei Jahre“, erläutert Björn Böttcher, Gesamtleiter Service und Teile bei Dello. Das Dello-Projekt „Effiziente Energiewirtschaft“ wurde von der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt der Hansestadt Hamburg (BSU) unterstützt. ra

gibt es einen separaten Annahmecounter. Ebenso erfolgt die Vergabe des Ersatzwagens bzw. Mietwagens von einem eigens dafür vorgesehenen Service-Counter.

**Das Service-Zentrum**

Jetzt betritt der Kunde das „große Heiligtum“, in dem der eigentliche Akt der Dialogannahme stattfindet. Bei derartiger Wirkung wird nur noch zelebriert. Das hat spirituellen Servicecharakter. Welch eine Dimension! Das ist wohl einmalig in Europa.

Da sind unter einem Dach sieben Direktannahmen, eine achte speziell für die Marken Chevrolet, Cadillac, Corvette und Hummer sowie die neunte für Nutzfahrzeuge integriert. Da sollen künftig pro Tag 80 Annahmen durchfließen. Der Kunde kann dann in der Dialogannahme in erhöhter Hockerposition neben dem jeweiligen Serviceberater Platz nehmen. Im Hause Dello wurde dazu eigenes Mobiliar entwickelt. Kostenpunkt: 6.500 Euro. In diesem Servicemobiliar sind das gesamte IT-Equipment, Fachliteratur, Formulare, die Berufskleidung des SB, Büromaterial, Überzugsdecken bis hin zum Luftfüllgerät

integriert. Das Ganze macht nicht nur farblich „bella figura“. Die gesamte Technikausrüstung wurde von Hagen Braune (www.whb-braune.de) geliefert und installiert.

Zusammen mit Mobil, seit 40 Jahren Öllieferant des Hauses, kam die Idee zur „Mobil1-Lounge“ auf. Eine First-Class-Lounge, auf Elegance getrimmt, vom Sessel bis zum Sofa. Über der Bar innerhalb der Lounge ist die Firmengeschichte von Dello dargestellt.

**Räder- und Reifenmanagement**

Auch in Sachen Reifeneinlagerung wurde vorgesorgt. Dazu wurde zusammen mit Jungheinrich AG (www.jungheinrich.de) eine spezielle Logistik wie auch ein ganz neues Regalsystem entwickelt. Über Barcode kann künftig jeder Reifen exakt seinem Besitzer wie dem jeweiligen Fahrzeug zugeordnet werden. Fazit: Wem der große Wurf gelungen...! Bei Opel Bunge wurde vor 30 Jahren die erste Direktannahme in Hamburg installiert. Welch ein Fortschritt nach Ablauf der ersten Direktannahmegeration. Der Mythos Dialogannahme hat mit dem Dello Service-Zentrum ganz neue Dimensionen eröffnet. ■

**1** Die Gesamtimpression des neuen Dello Service-Zentrums, hier mit Dello-Chef Kurt Kröger (l.) und Geschäftsführer Michael Babick. **2** Das individuell gestaltete Schaltpult für den Serviceberater. **3** Serviceleiter Oliver Gibhardt erläutert das Konzept der Reifeneinlagerung wie der zugehörigen Software. Jungheinrich hat hierzu ein spezielles Regalsystem entwickelt. **4** Die neue Service-Dialogannahme-Dimension. Totale Transparenz. Mit viel Atmosphäre. **5** Bar mit Zeitgeschichte des Hauses wie des Automobils. In der „Mobil 1 Lounge“. **6** Die neu kreierte „Mobil 1 Lounge“. Dynamisch in der Ausstrahlung. Gemütlich zum „Hockenbleiben“, vor allem auf dem Sofa. Künstlerisch wertig und originell ausgestaltet.

**DIE EIGENE BANK IM AUTOHAUS**

„Rentabilitätssteigerung mit einem Finanzcenter: DSL Allfinanzkonzept!“



Siegfried Föst  
Key Account Manager  
DSL Bank

Ganz gleich, ob Sie bereits ein eigenes Finanzcenter in Ihrem Autohaus haben oder eines gründen wollen: die DSL Bank steht Ihnen mit professionellem Rat zur Seite.

**Ihre Vorteile im Überblick:**

- Einfache und schnelle Umsetzung
- Engere Kundenbindung
- Verbesserung der Kundenliquidität durch die Zusammenfassung bestehender Kredite
- Flexible Kreditlaufzeiten bis zu 120 Monate
- Garantierter Kundenschutz zur Sicherung attraktiver Anschlussgeschäfte

Weitere Informationen unter:  
[www.bank-im-autohaus.de](http://www.bank-im-autohaus.de)

**INTERESSE?**

Unser ServiceCenter steht Ihnen gerne zur Verfügung:  
**Telefon 0800 1001933** (kostenfrei)  
Montag – Freitag von 9 – 18 Uhr  
**Telefax 0231 180-1709**  
**E-Mail [servicecenter@dslbank.de](mailto:servicecenter@dslbank.de)**

**DSL Bank**  
Partnerbank der  
Finanzdienstleister