

So individuell wie unsere Kunden

Er ist im Audi Zentrum Ingolstadt verantwortlich für das Ressort mit den meisten Mitarbeitern.
Im Interview erzählt Audi Serviceleiter Jürgen Hörmann mehr über seine Arbeit.



Catur sum quatet velit facerovita nes conetur aut ad quam rem dolut vel inci arum nihite



Jürgen Hörmann, Audi Serviceleiter im Audi Zentrum Ingolstadt.

Audi Life Redaktion: Herr Hörmann, Serviceleistungen bieten viele. Was macht die in Ihrem Hause aus? Was unterscheidet das Audi Zentrum Ingolstadt von anderen Autohäusern?

Jürgen Hörmann: Wir sind so individuell wie unsere Kunden. Für uns ist es wichtig,

diese Individualität zu erkennen und unserem Kunden den Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich zu gestalten. Das ist anspruchsvoll, denn jeder Kunde ist anders, hat unterschiedliche Wünsche und Vorstellungen.

Audi Life Redaktion: Wie sehen diese konkret aus?

Jürgen Hörmann: Unsere Firmenkunden, zum Beispiel. Sie haben oft einen vollen Terminkalender und können ihr Fahrzeug daher nicht selbst zum Termin bringen. Für diesen Fall bieten wir unseren Audi Hol & Bring Service. Wer sein Fahrzeug abgeben und gleich weiter muss, dem bieten wir gratis unseren Fahrdienst an. Wer noch mobiler bleiben möchte, der kann auch ein Ersatzfahrzeug bei uns mieten – zu ausgesprochen vorteilhaften Konditionen.

Audi Life Redaktion: Was ist, wenn es mal ganz schnell gehen muss?

Jürgen Hörmann: Dafür gibt es unseren Express Service. Bei diesem erledigen wir kleinere Reparaturen ohne Anmeldung – und mit nur kurzer Wartezeit.

Audi Life Redaktion: Sie garantieren Ihren Kunden Mobilität. Wie muss man sich das vorstellen?

Jürgen Hörmann: Für den Fall der Fälle gibt es die Audi LongLife Mobilitätsgarantie. Diese enthält unter anderem die Pannenhilfe vor Ort, das Abschleppen, einen Ersatzwagen und die Bergung bei Unfällen.

Audi Life Redaktion: Was zeichnet den Service im Audi Zentrum Ingolstadt darüber hinaus aus?

Jürgen Hörmann: Wir sind ein gewachsenes Familienunternehmen, das auf 80 Jahre Erfahrung und Wissen blickt und vereinen Tradition mit Innovation. Unsere Mitarbeiter verfügen über ein außergewöhnlich umfassendes Fachwissen, das wir kontinuierlich durch interne und externe Schulungen erweitern. Auch unsere technische Ausrüstung ist immer auf dem neuesten Stand. Mit ein Grund, warum wir bei Werkstatttests überdurchschnittlich gut abschneiden und zahlreiche Auszeichnungen er-

halten, wie beispielsweise die zum Audi Top Service Partner*. Und auch bei unseren Öffnungszeiten unterscheiden wir uns. Wir stehen für unsere Kunden von 06:00 bis 21:00 Uhr bereit.

Audi Life Redaktion: Die Welt wird ja immer digitaler. Wie ist das im Audi Zentrum Ingolstadt?

Jürgen Hörmann: Wir setzen auf die richtige Mischung aus Mensch und Technik. Zum Beispiel bei unserer digitalen Direktannahme. Dort erklären unsere Serviceberater dem Kunden vorab alle notwendigen Arbeiten am Fahrzeug und vermerken das ganze per iPad im Reparaturauftrag. Da aber Technik alleine nicht reicht, sorgen unsere Damen am Empfang für die richtige Wohlfühlatmosphäre – mit Kompetenz und dem bezauberndsten Lächeln der Region.

Audi Life Redaktion: Was passiert, wenn es spezielle Kundenwünsche gibt?

Jürgen Hörmann: Wir sind dort Zuhause, wo Audi Zuhause ist. Durch die enge Verwurzelung und die standortbedingte Nähe zum Hersteller haben wir kurze Kommunikationswege und können schnell Lösungen für besondere Anliegen finden.

Audi Life Redaktion: Wie viele Fahrzeuge kommen pro Tag zum Service ins Audi Zentrum Ingolstadt?

Jürgen Hörmann: Im Durchschnitt rund 100. Und es ist die größte Herausforderung, bei dieser Menge jedem Kunden wirklich Premium-Service zu bieten. Dass wollen und müssen wir – das ist unser Anspruch und unsere Leidenschaft. Reibungslose Serviceabläufe sind eine wichtige Voraussetzung für die Zufriedenheit und Loyalität unsere Kunden. Basis dafür ist die strikte Einhaltung der Servicekernprozesse – beginnend mit der Terminvereinbarung über die Auftragsvorbereitung, Fahrzeugannahme und zum Ende die Fahrzeugrückgabe.

Audi Life Redaktion: Was hat sich in den vergangenen fünf Jahren im Service verändert?

Jürgen Hörmann: Wir sind vor allem gewachsen: die Direktannahmen sowie Achsprüfstände wurden erweitert, neue Fahrdienst-Shuttlebusse in Dienst gestellt, Büroräume und Parkdeck neu gebaut. Besonders deutlich ist das Wachstum jedoch an der Mitarbeiterzahl und den Werkstattdurchgängen ablesbar.

Audi Life Redaktion: Also blicken Sie optimistisch in die Zukunft?

Jürgen Hörmann: Auf jeden Fall! Die Kundenzufriedenheitswerte und die Weiterempfehlungsraten sind kontinuierlich gestiegen. Diese erfolgreiche Entwicklung möchten wir natürlich auch die nächsten Jahre fortführen. Vorsprung durch Technik bedeutet für uns, Motor des Fortschritts zu sein: in unserem Handeln, unseren Prozessen und unseren Dienstleistungen. Daran arbeiten wir heute – und in der Zukunft.

Audi Life Redaktion: Vielen Dank für das ausführliche Gespräch und alles Gute für die angestrebten Ziele //

* Die Auszeichnung Audi Top Service Partner wurde von der AUDI AG unter Ausschluss Dritter nach selbst definierten Kriterien an ausgewählte Audi Partner vergeben.