



Unterwegs mit dem Quality1-Aussendienst

Wieso der Handshake unersetzlich bleibt

Trotz Digitalisierung setzen manche Unternehmen betont auf persönlichen Kontakt. Zum Beispiel der Garantieführer Quality1. Aber warum eigentlich? Wir begleiten Quality1-Aussendienstler Patrick Berger zur Garage Di Prisco in Kölliken AG, um es herauszufinden. **Timothy Pfannkuchen**

Handschlag zwischen Businesspartnern: Eros Di Prisco (links) von der Garage Di Prisco in Kölliken AG begrüsst Patrick Berger, Field Manager bei der Quality1 AG, zum Kundenbesuch. Fotos: AGVS-Medien

bis sieben Kundenbesuche am Tag und bis zu 38000 Kilometer im Jahr spult Berger ab. Macht so etwas Spass? «Ja, denn jeder Tag ist anders, jeder Mensch interessant. Die Herausforderung ist disziplinierte Planung, dafür kann ich den Tag innerhalb der Vorgaben frei gestalten.» Und wenn mal ein Kunde schwierig war? «Dann fahre ich mal rechts ran und verschnaufe. Ich darf ein Problem nicht zum nächsten Kunden mitnehmen.»

Die Kundschaft unterstützt Berger «als Partner auf Augenhöhe, per Telefon, Email, online oder vor Ort, ob Schadenfall, Abschluss, Schulung, Marketingunterstützung oder Akquisition. Natürlich gibt es auch einmal Probleme, aber die muss man offen ansprechen und lösen. Am Ende ist wichtig, dass der Garagist und der Endkunde happy sind.» Sind die Kunden happy, Herr Di Prisco? «Ich müsste lügen, würde ich etwas Negatives sagen», be-

des AGVS-Mitglieds. «Ich würde sonst nie so parkieren, ich will weder im Weg sein noch im Mittelpunkt: Kundin und Kunde stehen im Mittelpunkt!», sagt Berger und eilt auf Eros Di Prisco zu, Inhaber des Autohandels der Garage. Fester Händedruck, man kennt einander: Seit 13 Jahren ist der 55-jährige Berger beim Garantieführer. Sein Kunde Di Prisco ist sogar quasi Quality1-Urgestein: Bereits im Quality1-Gründungs Jahr 2002 wurde er im zweiten Jahr seines eigenen Betriebs Partner.

Persönlicher Kontakt zählt auch heute Machen analoge Handshakes Sinn in digitalen Zeiten? «Ja!», antworten uns Berger und Di Prisco zeitgleich. «Unbedingt!», führt Di Prisco mit über 30 Jahren Autogewerbe-Erfahrung aus: «Für mich ist der jederzeit greifbare persönliche Kontakt wichtig.» Berger nickt und ergänzt: «Ohne geht es nicht.» Vier

Ratzfatz und ruckzuck: Wer mit Patrick Berger einen Termin ausmacht, spürt bereits durchs Telefon: Hier ist ein Mann am Werk, der seinen Beruf lebt und liebt. Berger ist einer der acht Field Manager (sprich Aussendienstler) der Quality1 AG und zuständig für die Kantone Aargau, beide Basel, viel Solothurn und ein wenig Zürich. Unverstellt, einen Scherz auf den Lippen, den Terminkalender unterwegs im Kopf statt nur im Handy, sagt der 55-Jährige uns zum Schluss des Telefonats: «Ich sende Ihnen gleich noch eine Email mit Datum, Uhrzeit, Adresse und Kontaktdaten.» Perfekt. Kompliment, Berger versteht sein Geschäft.

Szenenwechsel: kurz vor 9:30 Uhr in Kölliken im Aargau, der vereinbarte Tag. Überpünktlich biegt Bergers Dienstwagen in den Hof der Garage Di Prisco ein. Und parkiert auf unseren Fotowunsch hin vor einem Werkstattort

tont Di Prisco. «Vor allem geht bei Quality1 alles schnell: Der Kunde ist da, sein Auto auf dem Lift – da kann ich nicht einen Tag warten. Und Quality1 ist flexibel: Man erreicht immer jemanden und findet auch in Sonderfällen eine Lösung.» Berger sagt schmunzelnd: «Schön, dass er das sagt und nicht ich es sagen muss: Freigabe innert 15 Minuten!» Und nennt gleich auch ein Beispiel für Ausnahmefälle: Ein Fahrzeug war zu alt für die Garantie. «Aber die Ablieferung stand bevor, der Garagist war ein Topkunde und hatte der Kundin das versprochen. Da wollen wir nicht, dass der Garagist schlecht dasteht. So etwas geht vielleicht mal nicht in 15 Minuten, aber nach internen Checks haben wir eine Ausnahme umgesetzt.»

Schadenmanagement ausgelagert

Aber Moment: Di Prisco muss ja die Policen bezahlen. Lohnt sich das denn für ihn? «Ja, denn Quality1 ist ein Werkzeug, um Autos zu verkaufen. Ich könnte schon auch selbst die Schäden decken. Aber dann müsste ich den Kunden zwingen, sich an meine Garage zu binden, und Mitarbeitende einstellen, die sich darum kümmern und alle Landessprachen beherrschen, falls ein Kunde den Schaden in Genf hat. So aber kann mein Kunde überall in die Werkstatt. Quality1 ist die saubere, seriöse Lösung, um das auszulagern.»

Ab zu den Occasionen der freien Garage mit acht Mitarbeitenden, die übrigens im Bereich Handel die Quality1-Garantie, im Bereich Werkstatt die «AGVS Garantie in Kooperation mit Quality1 AG» nutzt. An einem BMW bringt Berger das Quality1-Täfelchen an. Wirkt das? «Ja, und das ist ein grosses Argument für Quality1», sagt Di Prisco: «Die

Mehrheit der Käufer kennt den Namen. Ich erläutere die Garantie natürlich. Aber kauft ein Kunde ein Auto, prasseln tausende Informationen auf ihn ein. Dann ist er froh, dass ich ihm nicht noch erkläre, wer Quality1 ist. Er will das gar nicht wissen. Er hat eine Garantie, der er vertraut – das zählt. Auch weil Kunden anspruchsvoller werden und Garantie da ein grosses Thema ist.»

Popcorn ist quasi die Geheimwaffe

Kann eigentlich nur ein Betrieb wie die auf Google mit stolzen 4,7 von 5 Sternen bewertete Garage Di Prisco Quality1-Partner werden oder jeder Kiesplatzhändler? «Wir prüfen, ob eine Garage irgendwo als Fachwerkstatt zertifiziert ist oder nur eine Briefkastenfirma», sagt Berger. «Auf die Schnelle wegen fünf Abschlüssen zuzusagen, wäre schädlich für ein Qualitätslabel.» Die Zeit drängt, Berger muss weiter. Doch erst holt er seine Geheimwaffe: Quality1-Popcorn! Berger sprintet um die Ecke und ruft fröhlich: «Für die Werkstatt! So viel Zeit muss sein.» Popcorn. Wie im Kino. Damit die Partnerschaft grosses Kino bleibt. ●

Weitere Infos unter: quality1.ch garage-diprisco.ch



Kundendienst: Berger montiert ein Quality1-Schild. Die Kundschaft schätzt diesen Namen als Qualitätslabel.



Zusammenarbeit: Patrick Berger (links) und der Garagist Eros Di Prisco besprechen aktuelle Schadenfälle.