

Der Vielfalt verpflichtet

Lkw-Service: Um im Wettbewerb mit den Werkstätten der Lkw-Hersteller zu bestehen, lassen sich kleinere Betriebe einiges für ihre Kundschaft einfallen.

Keiner kann der Freundlichkeit entkommen. Guten Morgen klingt es von links aus Richtung Annahme. Guten Morgen klingt es von vorn aus Richtung Teilverkauf. Ein frisch gebrühter Kaffee steht immer bereit, freundliche Gesichter schauen auf – aus dem Empfangsbereich und aus den dahinterliegenden, mit Scheiben abgetrennten Büros gleichermaßen.

Mittendrin Andreas Bitsch, einer der beiden geschäftsführenden Gesellschafter und verantwortlich für den Vertrieb. Er hat seinen Arbeitsplatz nicht weitab vom Geschehen, sondern mittendrin und begrüßt die Eintretenden per Handschlag und mit Namen – gleich ob Fahrer, Transportunternehmer, Lieferant oder Teilekäufer.

Andreas Bitsch und Volker Zimmer, der die Finanzen verantwortet, haben das Unternehmen vor zehn Jahren von Karl Hentz übernommen. In Südwestdeutschland hatte sich die 1897 von Matthias Hentz gegründete Werkzeug- und Federnschmiede auch als Lkw-Servicewerkstatt schon längst einen Namen gemacht. Der heutige Firmensitz: Das Gewerbegebiet Kaiserslautern-Stiegelbach unweit der Autobahn A 6.

Diesen im Jahr 1988 gebauten Komplex plante Karl Hentz so sorgfältig, dass er auch fast 25 Jahre später noch als modern und praxisingerecht gilt. Der Architekt musste die Vorgaben nur noch zu Papier bringen. Helle Arbeitsplätze in Büro und Werkstatt, breite Reparaturbahnen, die allesamt als Durchfahrten angelegt sind, eine eigene Bushalle mit breiteren Bahnen und verfahrbaren Gruben, versenkbare und überfahrbare Versorgungsinseln, zwei Portalkrane, großzügige Sozialräume – die Liste all jener Einrichtungen, die die Abläufe und die Organisation erleichtern, ließe sich beliebig fortsetzen. Die daraus resultierende Reparaturgeschwindigkeit kommt letztlich den Kunden zugute.

Lang ist auch die Liste jener Marken, für die Federn-Hentz als Servicepartner arbei-

tet. Auf den Handel mit Lkw oder Bussen haben schon vier Hentz-Generationen verzichtet. Bitsch und Zimmer tun es ebenfalls. Statt dessen setzen sie auf Service und ein breites Angebot. »Der Kunde soll zu uns kommen, welche Marke er hat oder fährt, ist zweitrangig«, so erklären beide unisono ihre Strategie. Und sie fahren selbst in Krisenjahren gut damit. Was allerdings auch daran liegt, dass sich der Umsatz nicht auf wenige Großkunden, sondern mehr auf die regional geprägte Kundenstruktur (viele kleine Kunden) stützt. Und auch auf andere Bereiche wie beispielsweise Teilehandel.

Als Gesellschafter der Einkaufs- und Marketinggesellschaft Carat beliefert Federn-Hentz fremde Werkstätten im Umkreis von 50 Kilometern. Und auch jene Transportunternehmer, Dienstleister und Speditionen, die eine eigene Werkstatt betreiben. Ein gutes Drittel macht der Teilmittelumsatz aus. Auf die Qualität der Teile lassen Bitsch und Zimmer nichts kommen: »Wir liefern nur Teile aus, die wir auch selbst verbauen.« Zwangsläufig führt der Teilehandel zu einem großen Lagerbestand, der 23.000 Positionen umfasst und deutlich umfangreicher als in einer üblichen Werkstatt ausfällt.

Fahrt aufgenommen hat mittlerweile auch der Fahrzeugbau, der traditionell zum Unternehmen gehört, bisher aber stets auf kleiner Flamme lief. Der Aufschwung resultiert aus der Übernahme des Palfinger-Vertriebs für die Pfalz und das Saarland. Aus einer Hand entstehen jetzt Baustoffzüge, Spezialfahrzeuge oder auch Absetz- beziehungsweise Abrollkipper. Das kurzfristige Ziel: Ein Drittel vom Umsatz soll der Fahrzeugbau erreichen.

Die drei Bereiche Service, Teilehandel sowie Fahrzeugbau und die breite Aufstellung ergänzen sich prächtig. Der Teilehandel bürgt für ein gut gefülltes Lager mit preiswerten Teilen, der Fahrzeugbau ermöglicht Komplettfahrzeuge aus



Leistungsschau: Dem Ruf nach Kaiserslautern zu den Profitagen folgen alle namhaften Lkw-Hersteller.

einer Hand. Im Servicebereich wird gewartet und repariert, egal welches Fabrikat und gleich welcher Aufbau darauf ist.

Auch jede Art von Unfallreparatur kann vorgenommen werden. Dafür sind eine Josam-Richtanlage und ein Laser-Vermessungsgerät vorhanden.

Dies konsequent in die Tat umzusetzen war nicht immer einfach und traf auch nicht immer die Wünsche der Fahrzeughersteller. Gerne erzählt Andreas Bitsch von den Anfängen der Zusammenarbeit mit Schmitz Cargobull. Als der Anhänger- und Aufliegerhersteller in der Pfalz nach einem Servicepartner suchte, wollte er bei Federn-Hentz exklusiv und nicht neben anderen Anhänger-Herstellern vertreten sein. Dies wiederum widersprach dem Geschäftskonzept von Andreas Bitsch, der beim Service konsequent auf die Mehrmarkenstrategie setzt. Kurz: Schmitz Cargobull ließ sich überzeugen und ist längst bei Federn-Hentz vertreten – neben Doll, Kögel, Krone und Schwarzmüller.

Den Alltag bei Federn-Hentz prägen neben der schon erwähnten Freundlichkeit vor allen Dingen Fairness und Transparenz den Kunden gegenüber. Beispiel Teilepreise: Auf der Werkstattrechnung stehen

schon immer die gleich niedrigen Teilepreise wie im Teilehandel. Auf den ersten Blick mindert dies zwar den Gewinn, genau hingeschaut bringt es Kunden in die Werkstatt. Beispiel Quick Check: Grundsätzlich rollt jeder Lkw oder Lastzug zuerst einmal auf eine Prüfbahn. Annahmemeister Andreas Jung checkt dann mit dem Kunden, welche Reparaturen jetzt oder später zu machen sind. Dann wissen beide Seiten, was auf sie zukommt. Dann lässt sich der Zeitaufwand für die Reparatur genau kalkulieren und es entstehen hinterher keine unerfreulichen Diskussionen.

Die Frage, wie denn die Mitarbeiter für die vielen unterschiedlichen Aufgaben geschult werden, beantwortet Volker Zimmer mit drei Worten:

»Jährlich erstellter Schulungsplan.« Dahinter verbirgt sich eine genaue Analyse, wie viele Mitarbeiter mit welchem Wissen gebraucht werden. Grundsätzlich unterscheidet Zimmer



drei Stufen: Basismechaniker, Mechatroniker und Diagnosemechaniker. Ihr Wissen holen sich die Mitarbeiter bei den regelmäßigen Schulungen der Hersteller, aber zunehmend auch übers Internet (teilweise

nach Feierabend). Den Zeitaufwand für die »nebenberufliche« Internetschulung gleicht Federn-Hentz mit Freizeit aus.

Vor allen Dingen mit Blick auf die Unternehmenskultur und das breite Angebot ist Federn-Hentz ein außergewöhnliches Unternehmen. Die Unternehmenskultur garantiert eine hohe Kundenbindung, die Breite garantiert die finanzielle Gesundheit, die letztlich die Basis für Investitionen, Mitarbeiter-Schulung und den unternehmerischen Erfolg ist. Somit ist auszuschließen, dass es Federn-Hentz wie dem 1. FC Kaiserslautern gehen könnte. Der ist gerade in die zweite Liga abgestiegen, Federn-Hentz hingegen spielt souverän und ganz oben in der ersten.

Frank Zeiten

DIE HAUSMESSE

Eine recht außergewöhnliche Lkw-Ausstellung hatte Federn-Hentz am 20. Mai auf die Beine gestellt. Alle Fahrzeughersteller von DAF bis Volvo waren auf dieser Ausstellung mit Mensch und Maschine vertreten. Insgesamt 40 aufgebauete Lkw und Lastzüge standen bereit. Das Wetter spielte mit und mehr als 300 Fachbesucher aus Rheinland Pfalz und dem Saarland kamen. Gemeinsamer Nenner:

Krane, Abrollgeräte, Mitnahme-Stapler oder Absetzkipper von Palfinger. Die sieben großen europäischen Lkw-Hersteller waren mit ihren lokalen Händlern vertreten: TG-Trucks (DAF), die Niederlassungen von Iveco und MAN, TG-Nutzfahrzeuge (Mercedes und Mitusbis-), Kreuzer Nutzfahrzeuge (Renault), Motoren Baader (Scania) und Jungbluth Nutzfahrzeuge (Volvo).

DAS UNTERNEHMEN

Federn-Hentz wurde vor 115 Jahren als Werkzeug- und Federnschmied gegründet und wurde vier Generationen von der Familie Hentz geführt. Karl Hentz jr. verkaufte das Unternehmen im Jahr 2002 an die Mitarbeiter Volker Zimmer und Andreas Bitsch. Knapp 50 Mitarbeiter sind beschäftigt, 32 (davon acht Meister) verdienen ihr Geld in der Werkstatt, die Christian Steinhauer leitet. Im Teilehandel arbeiten zehn Mitarbeiter, der kleine Rest entfällt auf die Verwaltung. Stetig sind fünf Auszubildende im Betrieb. Federn-Hentz verfügt über eine Fläche von rund 25.000 Quadratmetern, von denen 7.500 überbaut sind. Neben, auf weiteren 5.000 Quadratmetern hat sich die Prüf- und Expertenorganisation Dekra eingemietet.



Flexibilität: Beim Trailer-Service setzt Federn-Hentz auf eine Mehrmarkenstrategie.