

„Eine Branche mit klaren Aussagen“

■ **KB:** Sie sind seit rund einem Jahr für den Service in Zentraleuropa zuständig. Was gehört inhaltlich alles dazu?

■ **Tröscher:** Ich betreue mit meinen Kollegen derzeit Deutschland, die Niederlande und Polen, einen der Wachstumsmärkte der nächsten Zeit. Zum Bereich Service zählen wir neben den Ersatzteillieferungen auch den technischen Support und das Call-Center ebenso wie Trainingseinheiten für den Anwender. Das Ziel von Haulotte ist es, einheitliche Service-Strukturen zu haben. Das bedeutet beispielsweise, dass wir einheitliche EDV und Strukturen aufbauen, damit es zu keinem Verzug der Verarbeitung in den internen Abläufen kommt. Letztlich wollen wir die Kundenwünsche optimal bedienen.

■ **KB:** Haulotte baut seinen Service aus. Warum ist das so wichtig?

■ **Tröscher:** Das ist aus vielerlei Gründen wichtig, vor allem aufgrund der steigenden Kundenwünsche. Es wird immer mehr eine Paketlösung gewünscht, die aufgrund des gestärkten Services Haulotte bieten kann.

■ **KB:** Was ist Ihr wichtigstes Anliegen?

■ **Tröscher:** Haulotte will Dienstleister und Problemlöser der Kunden sein. Hierzu ist es wichtig, die Probleme der Kunden in ihrem Alltag zu verstehen. Dazu ist es wichtig, dass der Kunde nun einen persönlichen Ansprechpartner hat, den er kennt und zu dem ein guter Kontakt besteht.

■ **KB:** Was hat sich bereits bei Haulotte geändert?

■ **Tröscher:** Der Haulotte-Service ist mittlerweile im Außendienst auf sechs Mitarbeiter gewachsen, parallel dazu werden auch am Standort Bad Krozingen Werkstattkapazitäten aufgebaut. Des Weiteren hat der Kunde nun eine direkte Telefon-Durchwahl zu den jeweiligen Mitarbeitern und muss sich nicht mehr durch einen Telefonautomaten

Seit einem Jahr baut Mathias Tröscher den Service von Haulotte in Zentraleuropa auf. Rüdiger Kopf sprach mit ihm über das Erreichte und über das, was noch kommen wird.



Mathias Tröscher



Die HA16PX aus der breiten Haulotte-Palette

schlängeln. Dies hat den Vorteil, dass wir zusammen mit dem Kunden erste Technische Fragen am Telefon abklären können und dann auch den möglicherweise notwendigen Termin mit einem Servicetechniker sofort zu vereinbaren, um somit die bestmögliche Maschinenverfügbarkeit für den Kunden zu gewährleisten.

■ **KB:** Was kann man am Service von Haulotte noch verbessern?

■ **Tröscher:** Eine Serviceorganisation ist kein statisches System, was zwangsläufig zur Folge hat, dass wir unsere Serviceangebote, Dienstleistungen und Kapazitäten permanent verbessern wollen und müssen.

■ **KB:** Wie dicht soll das Service-Netz in Deutschland werden?

■ **Tröscher:** So dicht, wie dies der Markt von uns erwartet, dass heißt durch das analysieren unsere Kundenanfragen, können wir dann mit gezielten Maßnahmen unser Service-Netz anpassen und vergrößern. Für das derzeitige Geschäftsjahr 2007 bedeutet dies, dass wir unseren Personalstand weiterhin vergrößern werden.

■ **KB:** Sie haben die Arbeitsbühnenbranche jetzt seit einem Jahr kennen lernen können. Was hat Sie persönlich am meisten fasziniert?

■ **Tröscher:** Da gibt es zwei Dinge. Zum einen ist es die Leistungsbereitschaft der Kollegen und auch dem Unternehmen Haulotte, das hier weiter wachsen will. Das zweite ist meine Arbeit. Mir macht es Spaß mit Leuten zusammenzuarbeiten. Und in der Baubranche sagt man auch noch „Ein Mann, ein Wort“ – eine Branche mit klaren Aussagen.

K&B



Sitz der deutschen Niederlassung