

Auto-Service-Hotline rund um die Uhr

Erfolgsweg einer besonderen Firmen-Idee.

Kellinghusen/Barmstedt – Service und Kundenbindung haben für Unternehmer Holger Wesselmann oberste Priorität. Drei Jahre ist es her, dass der Besitzer zweier Autohäuser in Kellinghusen und Barmstedt eine eigene Unfall- und Service-Hotline einführt – für die eigenen Betriebe, aber auch für andere Firmen. Zu den bundesweit mittlerweile mehr als 600 Kunden gehören längst nicht mehr nur Werkstätten und Autohäuser, sondern mittelständische Unternehmen aus allen Branchen. „Es ist in der heutigen Zeit einfach unerlässlich, rund um die Uhr für die Kunden erreichbar zu sein“, erklärt der 51-jährige Firmengründer seine Geschäftsidee – und gibt offen zu: „Das Angebot zieht immer größere Kreise. Damit



Initiator des Auto-Rettungs-Rufs: Holger Wesselmann. Foto: Neumann

habe ich selbst nicht gerechnet.“

Der Name der Hotline erinnert eher an die Krimiserie Derrick. Dabei ist „HARRI12“ eigentlich nur die Abkürzung für „Hauseigene Auto-Rettungs-Ruf-Initiative“. Hauptsitz der Gesellschaft ist Barmstedt (Kreis Pinneberg), das rund um die Uhr besetzte Service-Center befindet sich in Hamburg-Poppenbüttel.

Das Prinzip ist einfach: Die beteiligten Unternehmen stellen ihr Telefon außerhalb der Geschäftszeiten

auf die Hotline um, die Mitarbeiter im Service-Center können anhand der Stammdaten allen Kunden individuell weiter helfen. Das Angebot reicht nach Auskunft von Inhaber Holger Wesselmann von der Pannen- und Unfallhilfe über Terminabsprachen

für einen Werkstatt-Besuch bis hin zu Mietwagen- und Gebrauchtwagen-Reservierungen. Die Kundenanfragen werden von den Mitarbeitern des Service-Centers direkt an die beteiligten Firmen weiter geleitet und dort zu den regulären Geschäftszeiten bearbeitet. „Wir stellen nur das Klavier zur Verfügung, spielen müssen es die Partner selbst“, erzählt der Geschäftsmann. Mittlerweile haben auch Betriebe anderer Branchen die Vorteile dieser Kundenbetreuung zu schätzen ge-

lernt. Das Service-Center nimmt für Heizöl-Händler nach Feierabend Lieferanfragen an, in angeschlossenen Baumärkten können Handwerker fehlende Baustoffe bestellen. Für Haus- und Versicherungsmakler wird die Gesellschaft künftig ein telefonisches „Back-Office“ anbieten.

Beim Start von „HARRI12“ wollte Holger Wesselmann, Obermeister der Kfz-Innung im Kreis Pinneberg, ursprünglich nur dem eigenen Gewerbe unter die Arme greifen. Viele Versicherungen würden eine „bewusste Schadenssteuerung“ zu ihren Vertragswerkstätten betreiben, so der Autohändler. Die Folge: „Jeder zweite Schaden kommt nicht mehr bei uns in der Werkstatt an.“ Diesem Trend wirkt der Ge-

schäftsmann mit der 24-Stunden-Hotline entgegen. „Was die Versicherungen professionell für sich betreiben, machen wir professionell für Autohäuser und Werkstätten.“ Unterneh-

„Wir stellen nur das Klavier zur Verfügung, spielen müssen es die Partner selbst“

Holger Wesselmann

men, die die Dienstleistungen von „HARRI12“ in Anspruch nehmen wollen, zahlen dafür eine Monatspauschale, die je nach Betriebsgröße variiert. Die Kosten für den Kunden-Service rechnen sich nach Ansicht von Wesselmann. Denn: „Kundenbindung bedeutet Arbeitsplatzsicherung.“ In Barmstedt und Hamburg-Poppenbüttel hat der Geschäftsführer durch seine Idee immerhin 40 neue Arbeitsplätze geschaffen – in Verwaltung, Marketing und Service-Center.

JENS NEUMANN