



27.07.2022

## CARAVAN-SERVICEBERATER: WARUM SICH EIN BETRIEB DIESEN LUXUS LEISTET

Jürgen Sommer ist quasi der Wunscherfüller für den Caravankunden. Seit April vergangenen Jahres ist er in der Bollwinkel GmbH in Bremen einzig und allein dafür zuständig, als Caravan Serviceberater Besitzer von Reisemobilen, Campern & Co. zu betreuen. Die Entscheidung kam laut Geschäftsführer Torsten Stütting genau zur richtigen Zeit. Bereits seit mehreren Jahren ist das Unternehmen Caravan Fachbetrieb. Nach eigenen Angaben entfallen rund 4,5 Prozent der Unfallinstandsetzungsaufträge bei der Werner Bollwinkel GmbH in Bremen auf die Reparatur von Caravans, Campern und Co. Zudem erwirtschaftet der Betrieb jährlich laut Torsten Stütting rund 500.000 Euro Umsatz aus dem Zubehörgeschäft für Reisemobile. „Aber auch bei uns hatten dieses Geschäftsfeld bisher immer die Mitarbeiter bearbeitet, die gerade Zeit dafür hatten. Das war ein gewaltiger Kraftakt. Uns wurde mit der Zeit immer klarer: Wir brauchen jemanden im Team, der sich nur mit diesem Geschäftsbereich auseinandersetzt – und vor allem: sich auseinandersetzen möchte.“

EMOTIONALES GESCHÄFTSFELD

Da kam Jürgen Sommer, ein langjähriger Bekannter des Geschäftsführers, wie gerufen. Selbst Hobbycamper, hat er seine Leidenschaft nun zum Beruf gemacht. „Und genau auf diese Leidenschaft kommt es an. Nur, wer die Wünsche, Sorgen und Nöte der Caravanbesitzer kennt, kann diese auch verstehen und umsetzen“, weiß Jürgen Sommer. Denn das Thema ist zweifelsohne emotional: „Egal, ob es sich um die Reparatur nach einem Unfall oder um einen Um- oder Anbau handelt: Die Kunden lassen uns quasi in ihr Schlafzimmer, Badezimmer, Wohnzimmer. Sie geben also ihr Freizeit Zuhause in unsere Hände“, erklärt Jürgen Sommer. Er ist sich sicher: „Diesen Job kann nur ausüben, wer das nachempfinden kann.“ Neben der emotionalen Ebene muss der Service-Berater aber auch von technischen Wissen her fit sein. Auch da passte Jürgen Sommer gut ins Profil, schließlich war er viele Jahre lang im Fahrzeugbau tätig und weiß, wie die Reisemobile aufgebaut sind.

### **VOM KLASSISCHEN UNFALLSCHADEN BIS ZUR ZUBEHÖR-BERATUNG**

Doch womit kommen die Kunden denn eigentlich zu ihm? „Das beginnt beim geeigneten Zubehör, beispielsweise bei der Beratung für das geeignete Vorzelt, führt über Umbauten wie zum Beispiel dem Wasserzulauf bis hin zur klassischen Schadenannahme und der Begleitung des Reparaturprozesses: Ob klassischer Auffahrschaden, Hageldelle oder Reifenplatzer: Hier ist es oft besonders emotional, denn der Serviceberater muss genau erklären, wann das Fahrzeug wieder auf seine nächste Reise aufbrechen kann. „Kommunikation ist deshalb einer der wichtigsten Bestandteile in diesem Job“, weiß Jürgen Sommer. Dadurch habe er manchmal nur Zeit für drei Kunden am Tag. „Wichtig ist, dass diese drei Kunden dann zufrieden sind und wiederkommen“, erklärt der Fachmann. Wer in einen Serviceberater für das Caravangeschäft investiert, bindet Zeit. „Doch diese Zeit bindet dann auch wieder den Kunden“, erklärt Jürgen Sommer abschließend.

Ina Otto