

Regionale Aufrüstung



Werkstattausrüstungsspezialisten Karl Schwab, Ernst Ritz und Wernfried Horn

ein System zur Weiterbildung und Schulung der Techniker entwickelt, das es bisher in dieser Form in Österreich nicht gegeben hat. Dabei geht es weniger um die immer wieder erforderliche Vermittlung von technischen Neuerungen und Produktinnovationen. Vielmehr steht die Aneignung von Soft Skills wie Genauigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit usw. im Mittelpunkt. Sie werden als Voraussetzung betrachtet, Kunden – wie es

Horn ausdrückt – mit einem „Rundum-sorglos-Paket“ zufriedenzustellen.

Kastner rüstet in der Werkstattausrüstung auf – durch Regionalisierung und den Einsatz des „Praktikus“-Konzepts für größere Kundenzufriedenheit.

Als führender Spezialist für Werkstattausrüstung macht die Firma Kastner Nägel mit Köpfen: Unter der Gesamtleitung von Wernfried Horn wurden drei regionale Zentren für den Verkauf und das Service am Sektor Werkstatt-einrichtungen gebildet. In diesem Rahmen sind Innsbruck für den Westen, Graz für den Süden und Brunn am Gebirge für den Osten des Landes zuständig. Dadurch werden maximale Kundennähe und der rasche Einsatz der insgesamt rund 35 Servicetechniker vor Ort gewährleistet.

Am Beispiel des Standorts Graz erläuterte Firmenchef Mag. Ernst Kieslinger AUTO & Wirtschaft, wie das in der Praxis funktioniert. In der steirischen Landeshauptstadt sorgen Ernst Ritz als Leiter Ein- und Verkauf sowie Karl Schwab als Kundendienstleiter für die optimale Betreuung der Werkstattpartner. Unter dem Motto: Das erste Gerät setzt der Verkäufer ab, alle weiteren gehen auf das Konto der Serviceleute. Um ihren Auftritt möglichst kundenfreundlich zu gestalten, hat die Firmenleitung gemeinsam mit Ulbing Consulting

Mustermonteur als Animator

Um die Kollegen für das Weiterbildungsprogramm zu begeistern, wurde am Grazer Standort mit Andreas Hütter eine Art Meistermonteur identifiziert. Der vor viereinhalb Jahren von einem PIA-Betrieb zu Kastner gestoßene Allrounder huldigt der Einsicht, dass sein Spaß an der Arbeit zu guten Ergebnissen führe. Zusätzlich sorgt die Kastner-Organisation dafür, dass nicht nur im Teile-, sondern auch im Ausrüstungsbe- reich alles rund läuft. Dazu tragen in Graz zwei Innendienstdamen bei. ● (LHO)



Christlinde Reiterer im Kundendienst von Kastner Werkstattausrüstung



Als „Praktikus“ hilft Andreas Hütter in der Technikerschulung von Kastner.