SCHADEN.NEWS







31.07.2024

3M AUSSENDIENST: „MEINE AUFGABE: PROBLEME IN DEN BETRIEBEN VON DER TODO-LISTE STREICHEN“

Mehr als 200 K&L-Betriebe gehören zum Kundenkreis von Thomas Molitor. Der 41-Jährige ist Außendienstmitarbeiter bei 3M. Seit einigen Jahren ist er für die Region Rheinland-Pfalz, Saarland und den westlichen Teil von Hessen zuständig. Zuvor betreute er zehn Jahre lang Werkstätten in Berlin und Brandenburg. Er ist Fahrzeuglackierermeister und Betriebswirt und seit 2012 für das Unternehmen 3M im Einsatz.

GEMEINSAM LÖSUNGSANSÄTZE ERARBEITEN

„Genau wie meine Kolleginnen und Kollegen bin ich jeden Tag draußen im Markt unterwegs“, berichtet Thomas Molitor im schaden.news-Gespräch. Die Planung seines Tagesablaufs und seiner Touren obliegt ihm selbst. „Dabei passe ich mich natürlich den Bedürfnissen meiner Kunden an“, führt der Außendienstler aus. Und die sind seinen Angaben zufolge höchst unterschiedlich. Mitarbeiterschulungen für Schleifen und Finish, Prozessanalysen, Lösungsvorschläge zur Optimierung der Abläufe: Die Palette ist breit gefächert. „Oft sind wir auch Problemlöser und erste

Anlaufstelle, wenn es bei der Lackierung wiederholt zu Fehlerscheinungen kommt," berichtet Thomas Molitor. So sei beispielsweise gerade jetzt im Sommer der Lackierprozess von anderen äußeren Faktoren beeinflusst als im Winter. Das habe Auswirkungen auf das Lackierergebnis. In solchen Fällen unterstützen Außendienstler wie Thomas Molitor dabei, den Fehler zu finden und einen Lösungsansatz zu erarbeiten.

„SERVICE ÜBER DAS PRODUKT HINAUS ZU BIETEN, WIRD IMMER WICHTIGER"

Wenn es um die Herausforderungen geht, mit denen die Betriebe täglich kämpfen, so ist der 41-Jährige voll im Thema. Er spricht mit Betriebsinhaberinnen und -inhabern, aber auch mit den Mitarbeitern in der Werkstatt. „Wenn ich wissen will, wo das Problem im Lackierprozess liegt, frag ich meist zuerst den Kollegen im Finish", erzählt Thomas Molitor. Er weiß: Das Qualitätsbewusstsein spielt in den Betrieben, die er besucht, eine zentrale Rolle. Zudem werde der Service für die Werkstätten immer wichtiger. „Genau da liegt auch unser Wettbewerbsvorteil über das 3M-Produkt hinaus", berichtet er und betont: „Wir müssen uns die Zeit nehmen, die Mitarbeiter in den Betrieben richtig im Umgang mit unserer Ausrüstung zu schulen. Nur dann bringen sie auch die gewünschte Effizienz."

ABWECHSLUNGSREICHER JOB

Rund 40.000 Kilometer legt der 3M Außendienstmitarbeiter pro Jahr im Schnitt mit seinem Dienstwagen zurück. Am Tag besucht er bis zu sechs verschiedene Werkstätten. Da ist kaum ein Arbeitstag wie der andere, meint Thomas Molitor. Gerade diese Abwechslung sei es, was ihn persönlich an seinem Job reize: „Man lernt immer neue Leute kennen, arbeitet mit netten Kollegen zusammen." Und das wichtigste: Ganz oft habe er am Ende des Tages sein Ziel erreicht: „Ich kann das Problem, weshalb der Betrieb mich gerufen hat, von der ToDo-Liste streichen."

Ina Otto