SCHADEN.NEWS







26.03.2025

CONSUL KUNDENDIENST: „ERFAHRUNG UND SERVICE AUS ERSTER HAND“

Langjährige und kompetente Mitarbeiter sind das Herzstück eines jeden Unternehmens – zum Teil mit jahrzehntelanger Erfahrung, umfassendem Fachwissen und einer großen Leidenschaft für ihren Beruf. So auch beim Werkservice- und Reparatur-Team des sauerländischen Hebebühnenherstellers Consul. Denn hier sind insgesamt sieben Mitarbeiter mit der Koordination und Bearbeitung verschiedenster Kundenaufträge im Markt beschäftigt. schaden.news fragte am Standort in Halver nach deren Erfahrungen und ihrem persönlichem Antrieb, jeden Tag Kunden in ganz Deutschland glücklich zu machen.

„KUNDEN VERDIENEN ERFAHRUNG UND SERVICE AUS ERSTER HAND“

Der 63-jährige Frank Termath gehört mittlerweile seit 39 Jahren zum Team und damit bereits seit den Ursprüngen des Unternehmens im damals „Märkischen Werk“. Seine Aufgabengebiete sind die Serviceleitung und regelmäßigen technischen Schulungen im Hause. Er sieht die kurzen Wartezeiten als klaren Vorteil eines hauseigenen Werkservice. Dies bestätigt auch Oliver Macht. Mit seinen 23 Dienstjahren kennt der 56-Jährige die Abläufe in der „Hebebühnen-Technik“ nach eigenen Angaben zu 100 Prozent. Er erklärt: „Ich versuche meinen Kunden immer wertvolles Wissen über ihre Hebebühne zu vermitteln, damit sie die Technik besser verstehen und optimal nutzen können. Sie verdienen Erfahrung und Service aus erster Hand“.

„FAMILIÄRE ATMOSPHÄRE UND FLACHE HIERARCHIEN“

Seit nunmehr vier Jahren gehört auch Björn Wascher zum Teil des Werksteams und ist unter seinen Kollegen für seine schnelle Problemfindung und kreativen Lösungsansätze bekannt. „Für mich ist bei der Planung unserer Kundendiensteinsätze immer wichtig, alle Kunden – egal ob groß oder klein – stets gleich zu behandeln“, betont der 33-Jährige und lobt besonders die familiäre Atmosphäre und flachen Hierarchien bei Consul sowie die kurzen Entscheidungs- und Kommunikationswege. Diesen Zusammenhalt unterstreicht auch der 31-jährige Tim Bitzer vom hauseigenen Kundendienst. Seiner Erfahrung nach haben Kunden, die eine Consul Hebebühne kaufen, stets hohe Erwartungen an Qualität und Service. Dies sei nur mit entsprechendem Know-how und einer gewissen Eigeninitiative sicherzustellen, ergänzt er.

MIT MODERNEN SERVICEFAHRZEUGEN IN GANZ DEUTSCHLAND UNTERWEGS

Noch relativ neu im hauseigenen Kundendienst bei Consul sind David Pollmann und Thomas Schneider. Die beiden 40- und 26-Jährigen kamen in den letzten beiden Jahren an Bord des sauerländischen Hebebühnenherstellers. Für David Pollmann bedeutet die Arbeit bei Consul, sich auf einen Hersteller fokussieren zu können und somit schnell entsprechendes Fachwissen anzueignen. Auch Thomas Schneider lernt täglich im Werksteam dazu. „Ich freue mich Tag für Tag, mit einem top ausgestatteten und mit Ersatzteilen bestückten Servicefahrzeug unterwegs zu sein. Somit bin ich flexibel und Probleme können schnell vor Ort behoben werden, was letztendlich nicht nur die Kunden, sondern auch mich freut“, unterstreicht er.

SCHULUNGSINHALTE BASIEREN AUF REALEN EINSÄTZEN

Salvatore Gurrieri, Director Sales & Marketing bei Consul, ergänzt: „Neben unserem hauseigenen Kundenservice bieten wir auch unseren Handelspartnern technische Schulungen in unserem Hause an und geben Wissen weiter“. Die jeweiligen Inhalte würden dabei auf den realen Einsätzen des Werksteams basieren – so kenne man die Herausforderungen im Markt genau und könne das volle Verbesserungspotenzial ausschöpfen. Abschließend resümiert er: „Wir legen sehr großen Wert auf den eigenen Kundendienst und sind besonders stolz auf unsere Servicemannschaft. Dies gepaart mit dem lokalen Netzwerk unserer Zulieferer runden das Profil der Consul GmbH ab“.

René Förster