

Die BMW QMA Trophy.

Rede Ulrich Langer.



Begrüßung

Warum eine BMW Trophy?

Um welche Anforderungen geht es?

BMW QMA Trophy und die ISO-9000-Normreihe

Danksagung und Redeschluss



Begrüßung

Meine Damen und Herren, ich freue mich, dass Sie sich so zahlreich in unserem Autohaus eingefunden haben, um mit die Auszeichnung unseres Hauses mit der BMW QMA Trophy zu feiern.

Lassen Sie mich gleich vorwegschicken:

Die BMW QMA Trophy ist eine Auszeichnung, die zwar wir als Autohaus erlangt haben und auf die meine Mitarbeiter und ich auch sehr stolz sind – die Gewinner aber sind ganz klar Sie, unsere Kunden! Steht doch diese Auszeichnung für nichts anderes als für eine Reihe von Kundenvorteilen:

- Hervorragend ausgebildetes Personal, bietet kompetente und individuelle Beratung
- Im modernst ausgestatteten Werkstattbetrieb ist Ihr Automobil in fachkundigen Händen
- Premium Produkte warten auf Ihre Probefahrt
- Sie – unsere Kunden – erhalten rund um Ihren BMW stets Top-Leistungen



Warum eine BMW QMA Trophy?

...Man könnte als Außenstehender zu Recht fragen, wieso es eine solche Auszeichnung überhaupt gibt; erstklassige Qualität sollte doch eine Selbstverständlichkeit für ein BMW Autohaus sein!

Das ist richtig, und ich denke, unser Betrieb hat in den vergangenen Jahren bereits viele Qualitätsbeweise erbracht.

...Die BMW QMA Trophy jedoch ist mehr. Sie ist keine Auszeichnung für die Leistungen der Vergangenheit, sondern vielmehr dafür, dass wir für die Anforderungen der Zukunft bestens gerüstet sind.



Um welche Anforderungen geht es?

...Da wäre zunächst der immer weiter steigende Wettbewerbsdruck. Es genügt heute nicht mehr, nur das richtige Auto zur richtigen Zeit und zum richtigen Preis anzubieten. Ein Autohaus muss sich insbesondere über die Beratungs- und Service-Qualität von seinen Wettbewerbern abheben.

Ein Aspekt, der gerade im zusammenwachsenden Europa noch weiter an Bedeutung gewinnen wird.

...Mit steigendem Wettbewerb erhöhen sich auch die berechtigten Ansprüche der Kunden. Ein Autohaus, das für die Zukunft gerüstet sein will, darf sich nicht auf die üblichen Standard-Dienstleistungen beschränken, sondern muss Selbst die Standards setzen.



Um welche Anforderungen geht es?

...Neue Maßstäbe bei der Kundenbetreuung zu setzen, heißt jedoch nicht, einfach eine Inspektion zum Dumping-Preis anzubieten oder möglichst lange Garantielaufzeiten zu erfinden.

...Es geht vielmehr um die Kompetenz der Betreuung.
Was voraussetzt, dass

1. jeder Mitarbeiter ein überdurchschnittliches Niveau an Fachwissen aufweisen kann,
2. dass er in der Lage ist, mit diesem Wissen den Kunden umfassend und fair zu beraten,
3. und dass er ein Gespür dafür entwickelt, auch unausgesprochene Wünsche des Kunden zu erkennen und optimal zu befriedigen.



BMW QMA Trophy und die ISO-9000-Normenreihe

...Kompetenz und Beratungsleistung sind durchaus messbar und sie wurden in einer Qualitätsnorm fest definiert: in der ISO-Norm 9001. Eine Norm, die besonders bei innerbetrieblichen Abläufen hohe Anforderungen stellt.

...Die BMW QMA Trophy basiert auf der Norm DIN EN ISO 9001:2000 – wie sie exakt heißt -, geht aber in vielen Bereichen weit darüber hinaus.

...Es würde hier jetzt zu weit führen, Sie mit allen Einzel-Kriterien zu „quälen“, die wir zur Erreichung der Trophy erfüllt haben. Lassen Sie mich nur kurz die fünf wesentlichen Punkte aufzählen, warum wir die BMW QMA Trophy erhalten haben:

1. Unsere Mitarbeiter werden optimal aus- und weitergebildet.
2. Wir haben einen Qualitätsbeauftragten, der unabhängig arbeitet und die ständige Weiterentwicklung unseres Betriebes vorantreibt.
3. Wir haben ein lückenloses und konsequentes Fehler- und Verbesserungsmanagement.
4. Unsere Kundenbetreuung strebt höchstmögliche Kundenzufriedenheit an.
5. Unser Betrieb arbeitet mit modernsten Mitteln und nach neuesten Erkenntnissen des Umwelt- und Gesundheitsschutzes.



Danksagung und Redeschluss

...Lassen Sie mich abschließend ein paar Worte des Dankes aussprechen. Zunächst an Sie, meine Mitarbeiter: Ohne Ihren engagierten Einsatz hätten wir heute keine Trophy zu feiern. Dank auch an Ihre Familien, die so manche Überstunde im Laufe des Prozesses hinnehmen mussten.

...Unser gemeinsamer Dank gilt natürlich Ihnen, unseren Kunden: Sie, die uns zum Teil seit Jahrzehnten die Treue halten und uns täglich aufs Neue zu bestmöglicher Qualität beflügeln.

...Vielen Dank und noch viel Vergnügen auf unserer Trophy Party!