

## Besten Service gibt es nur bei ausgesuchten Händlern

Rund 1,6 Millionen Reisemobile und Wohnwagen sind auf Deutschlands Straßen unterwegs. Mit steigender Nachfrage nach Freizeitfahrzeugen erhöht sich auch die Anzahl der Händler und spezialisierten Betriebe. Deshalb lohnt es sich, bei Kauf, Reparatur und Beratung genau hinzusehen. Denn wer einen leistungsfähigen Händler findet, kann sich neben exzellentem Service auch über den einen oder anderen Experten-Tipp freuen.

„Guter Service fängt bereits lange vor dem Kauf eines Reisemobils oder Wohnwagens an“, weiß Patrick Mader, Geschäftsführer von InterCaravanning, Europas größter Handelskette für Reisemobile und Wohnwagen. „Schon die Homepage sagt eine Menge aus. Die Kundinnen und Kunden sollen bereits online einen guten Eindruck erhalten“. Mader weiß, wovon er spricht, denn die Händler seiner Vereinigung bieten gemeinsam eine Online-Fahrzeugsuche an, auf der sich technische Details sowie lokale Verfügbarkeiten zu allen Modellen finden lassen. Zudem wird Besuchern der Website ein digitaler „Fahrzeugberater“ an die Seite gestellt, der auf Basis vorher angegebener Vorlieben passende Reisemobile und Wohnwagen empfiehlt. Auch bei IC-Rent, dem Mietangebot von InterCaravanning und dem ADAC, setzt die Fachhandelskette auf eine nutzerfreundliche Online-Fahrzeugsuche. Mit Erfolg: IC-Rent wurde jüngst mit dem Deutschen Servicepreis 2023 ausgezeichnet.

„Entscheidend ist auf dem Platz“

Ein ansprechender Online-Auftritt ist allerdings nur die halbe Miete. „Auch wenn eine Website einen guten Eindruck macht, gilt letztendlich das alte Fußball-Sprichwort: Entscheidend ist auf dem Platz“, so Mader. Demnach sollten Händler einerseits eine repräsentative Auswahl der online angebotenen Fahrzeuge auch als Vorführmodelle vor Ort zur Verfügung haben. „Darauf legen unsere Händler besonderen Wert. So können sich die Kunden einen ersten persönlichen Eindruck machen. Das ist nach wie vor wichtig für die Kaufentscheidung“, erklärt Mader. Noch viel wichtiger sei aber das Thema Beratung, so der Experte: „Unsere Händler legen einen klaren Fokus darauf, dass die Mitarbeitenden nicht nur fachlich top ausgebildet sind, sondern selbst eine große Leidenschaft für den mobilen Urlaub haben“. Davon kann man sich auch regelmäßig auf dem Caravan Salon oder auf den Hausmessen an den einzelnen Standorten überzeugen. Zum Know-how gehört in diesem Fall nicht nur Wissen über die exklusiven Sondermodelle der IC-Line sowie über vorteilhafte Sonderkonditionen, sondern auch weitergehende Fachkenntnisse zu Themen wie Fahrsicherheit, Reise-Vorbereitung, Wintercamping, Stellplätzen, Zubehör und dem sachgemäßen Einwintern von Fahrzeugen.

„Im Gespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern merkt man schnell, ob der Betrieb kunden- und serviceorientiert arbeitet oder nur an schnellen Verkäufen interessiert ist“, findet auch Ariane Finzel, Geschäftsführerin des Deutschen Caravanning Handels-Verbandes (DCHV e.V.). „Die besten Beraterinnen und Berater sind solche, die ihr Unternehmen und sich als Lösungsanbieter verstehen und den Kunden in allen Belangen zur Seite stehen können und wollen“, ergänzt sie. Das könne man ganz einfach daran erkennen, dass die Abteilungen Hand in Hand arbeiten und sich technisch sowohl im Verkauf als auch im Service regelmäßig weiterbilden und zertifizieren lassen, bekräftigt die Branchenkennerin.

Im Notfall zeigt sich wahre Größe

Ebenso wichtig wie die Beratung vor dem Kauf ist der Service danach. Auch bei bester Vorbereitung kann es auf der Fahrstrecke zu technischen Problemen kommen, die eine Weiterfahrt erschweren. „In solchen Situationen braucht es dann eine gute Werkstatt“, so Patrick Mader. InterCaravanning bietet ein großes Netzwerk an spezialisierten Werkstätten, die vor Ort helfen können. „Wir bei

InterCaravanning haben den Vorteil, dass unsere über 40 Händler in Deutschland nicht nur bestens miteinander vernetzt sind, sondern auch über top ausgestattete Werkstätten mit qualifiziertem Personal verfügen“, erklärt Mader. Der Anruf beim Kollegen, bei dem das Reisemobil gekauft wurde, hilft häufig bei der schnellen Diagnose. Dank kurzfristiger Terminvergabe und einem fachgerechten Service für alle Fabrikate sind die InterCaravanning Werkstätten bestens für schnelle Panneninstandsetzungen geeignet. Das dortige Fachpersonal verfügt über detaillierte Kenntnisse aller verkaufter Fahrzeuge. Zudem ermöglichen Shuttle-Service und Leihwagen den Transfer nach Hause, falls es sich um eine längere Reparatur handelt.