Service als zentraler Faktor bei Hubarbeitsbühnen

Schneller und kompetenter Service spielt beim Betrieb von Hubarbeitsbühnen eine immer wichtigere Rolle. Deshalb hat Palfinger sein Servicenetzwerk in den vergangenen Monaten weiter verstärkt. Neben Investitionen in die Infrastruktur wurde der Schwerpunkt auf die Gewinnung und Ausbildung von qualifiziertem Fachpersonal gelegt.

Der Servicestandort in Ainring mit dem neuen Kundendienstfahrzeug.

Neu im Palfinger Hubarbeitsbühnen Service-Team: Michael Kuffer (Niederlassungsleiter Pfaffenhofen a. d. Ilm) und ...

... Jens Lenzgen (Niederlassungsleiter Krefeld).

Neben dem Ausbau der Standorte Berlin und Hamburg, wurde für Südostbayern in der Palfinger Firmenzentrale in Ainring im vergangenen Herbst ein mobiler Servicemonteur eingestellt. Im Laufe dieses Jahres baute man die Werkstatt unter der Leitung des erfahrenen Werkstattleiters Heinrich Prechtl zu einem ständigen Servicestandort für Hubarbeitsbühnen aus und schulte weitere Mitarbeiter ein. Zusätzlich wurde in ganz Deutschland der Fuhrpark des mobilen Service schrittweise erneuert, um den Kunden vor Ort den bestmöglichen Service bieten zu können, wie das Unternehmen berichtet.

Zeitgleich konnten mit Jens Lenzgen am Standort Krefeld und Michael Kuffer am Standort Pfaffenhofen zwei neue Niederlassungsleiter mit langjähriger Erfahrung in der Vermietung von Hubarbeitsbühnen gewonnen werden. Von dieser Erfahrung will man profitieren, um noch besser auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen zu können. Serviceleiter Hans-Volker Hummler setzt zukünftig verstärkt auf den eigenen Nachwuchs. An den Standorten Krefeld, Merklingen, Ebersbach und Ainring werden bereits heute Mechatroniker ausgebildet. Weitere Standorte sollen folgen.

Ausbildung und Schulung sind nicht nur für die eigenen Mitarbeiter ein zentrales Anliegen von Palfinger. Um auch den Kunden eine fundierte Ausbildung bieten zu können, ist mit Wolfgang Späthe ein Mitarbeiter nur für Schulungen bei den Kunden in ganz Deutschland unterwegs. Neben Bedienerschulungen nach BGG/GUV-G 966 bietet man auch Technikerschulungen an.

Auch das Leistungsspektrum der Serviceniederlassungen wurde erweitert. Neben den klassischen Aufgaben wie Reparatur und Service rücken Gebrauchtgeräte zunehmend in den Fokus. Mit der Runderneuerung von Hubarbeitsbühnen werden Gebrauchtgeräte für ein zweites Geräteleben fit gemacht. Seit Kurzem schickt Palfinger seinen „Gebrauchtgeräte-Checker“ zu den Kunden. Dieser prüft den aktuellen Zustand der Hubarbeitsbühne damit Käufer und Verkäufer den genauen Zustand der Maschine kennen und der Verkäufer bestehende Mängel beheben kann. Palfinger unterstützt auf Wunsch bei der Ermittlung des Marktwertes der gebrauchten Hubarbeitsbühne. Damit erfährt der Kunde, welcher Preis beim Kauf oder Verkauf einer gebrauchten Hubarbeitsbühne realistisch erzielt werden kann, oder ob ein Verkauf grundsätzlich Sinn macht.

Des Weiteren werden die internen Prozesse laufend auf den Prüfstand gestellt, um noch schnelleren und effizienteren Service bieten zu können. Für Hans-Volker Hummler sind all diese Maßnahmen der Grundstein des Erfolges seiner Kunden: „Wir wissen, dass Stillstandszeiten für unsere Kunden sehr teuer sind. Deshalb versuchen wir durch Kundennähe, schnelle Reaktionszeiten, kompetentes Personal und guten Service diese Zeiten zu minimieren. Dies spart unseren Kunden bares Geld und macht sie täglich erfolgreicher.“