

Leidenschaft auf Rädern



Wer in einer Garage arbeitet, muss immer mehr über Energie wissen – zumindest über umweltschonende Treibstoffe wie Erdgas/Biogas und Strom. Dass im Autogewerbe neben solchen Fakten aber weiterhin auch Emotionen zählen, zeigt der Besuch bei Stefanie Pfeuti in der Garage von Büren AG.



Dieser Tag ist gleich für zwei Personen ein besonderer: für Hanspeter Schild, der sein neues Auto in Empfang nimmt, und für Stefanie Pfeuti, die es ihm überreicht – als Premiere. Die Leiterin Administration der Garage von Büren AG in Grenchen übergibt zwar gelegentlich Occasionen an ihre neuen Besitzer, bisher aber noch nie einen Neuwagen. Doch weil ihr Vorgesetzter, Betriebsleiter René Kuert, krank geworden ist, kümmert sie sich um den Kunden.

Die Begrüssung ist herzlich. Man kennt sich. Die Garage von Büren AG gehört zu Hanspeter Schilds Kunden, die bei ihm Hygieneprodukte beziehen. Da liegt es nahe, dass er seine Autos hier kauft. Er erinnert sich gut an eine der ersten Begegnungen mit Stefanie Pfeuti: «Mein Auto musste für ein Software-Update zur AMAG nach Zuchwil. Steffi brachte es als Kundenservice zurück nach Grenchen und stellte auf der Rückfahrt ein seltsames Motorengeräusch fest. Sie liess das Auto gleich in der Werkstatt untersuchen; rasch war die Ursache behoben. Als ich den

Kombi abholte, erklärte mir Steffi alles ganz genau und ich dachte: Die kommt aber draus!»

Jetzt oder nie



Dass Stefanie Pfeuti inzwischen so viel von Autos versteht, ist nicht selbstverständlich. Denn sie gehört zu den Quereinsteigern in der Branche. Nach ihrer Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau arbeitete sie mehrere Jahre im Lebensmittelbereich und bildete sich berufsbegleitend zur Sachbearbeiterin Rechnungswesen weiter. Mit dem Abschluss in der Tasche hiess es für sie «jetzt oder nie». Sie suchte eine neue Stelle und fand sie über eine Empfehlung bei der Garage von Büren AG.

Als Neuling kam es ihr gelegen, in einem kleinen Team von sieben Personen zu arbeiten: «Ich hörte unseren Mechanikern von Anfang an genau zu und stellte ihnen dauernd Fragen. Dadurch lernte ich sofort viel über Autos.» Dieses Wissen kann Stefanie Pfeuti gut gebrauchen. Denn neben ihren Hauptaufgaben – Buchhaltung, Rechnungen, Offerten, Telefonate und was sonst alles zur Administration einer Garage gehört – ist sie auch die erste Ansprechperson für die Reparaturannahme. Da hilft es zum Beispiel, die Arbeiten bei einem Service und die Bezeichnungen wichtiger Ersatzteile zu kennen. Daneben zählt auch ein feines Gespür für die Erwartungen der Kunden: «Denn anders als in Grossbetrieben sind sie bei uns mehr als eine Nummer.»

Umweltprämie genutzt



Das bestätigt Hanspeter Schild. Er freut sich sichtlich auf seinen neuen Škoda. Dass er heute ein Erdgasauto in Empfang nimmt, ist fast schon ein Zufall. Eigentlich wollte er als Nächstes einen Hybriden kaufen. Vor einiger Zeit brachte er jedoch sein Auto in den Service und erhielt als Ersatzwagen einen Škoda Octavia mit Erdgasmotor. «Als ich den fuhr, dachte ich: Das wäre doch eine gute Alternative zum Hybridauto.» Nach einem ausführlichen Gespräch mit Betriebsleiter René Kuert und einer weiteren Probefahrt – diesmal auf der Autobahn – stand die Entscheidung für das Erdgasauto fest.

«Eigentlich hätte ich noch nicht zu wechseln brauchen», erklärt Hanspeter Schild Stefanie Pfeuti, als sie zusammen am Tisch sitzen und die Dokumente für den Neuwagen studieren. «Mein Bisheriger hat ja erst 48'000 Kilometer auf dem Zähler. Aber die aktuelle Umweltprämie von 4000 Franken für Erdgas-Škodas war natürlich eine gute Gelegenheit.» Stefanie Pfeuti nickt und drückt dem Kunden den Fahrzeugausweis sowie das Dokument zur Erdgasanlage des Autos in die Hände. «Diese wird alle vier Jahre überprüft. Ansonsten stehen die gleichen Servicearbeiten an wie bei einem Benziner.»

Ein Moment zum Geniessen



Aber genug des administrativen Krams. Es wird feierlich im Showroom: Stefanie Pfeuti überreicht Hanspeter Schild den Autoschlüssel und als Dankeschön eine Flasche Champagner. Die Augen des Kunden leuchten. Er drückt den Knopf der Zentralverriegelung und der weisse Kombi mit den grünen Erdgas/Biogas-Logos blinkt. Hanspeter Schild öffnet die Fahrertür und setzt sich ans Steuer. Stefanie Pfeuti nimmt auf dem Beifahrersitz Platz, erklärt Knöpfe und Hebel. Sie weiss: Jede Kundin und jeder Kunde geniesst diese ersten Momente im neuen Fahrzeug. Auch wenn rationale Argumente wie Energieeffizienz und Verbrauch wichtiger geworden sind, spielen Emotionen beim Autokauf noch immer eine grosse Rolle – ob Neuwagen oder Occasion.

Geändert haben sich hingegen die Verkaufsgespräche. «Die meisten Kunden kommen gut informiert zu uns», sagt Stefanie Pfeuti. Für jedes Automodell bestehen heute Testberichte und Onlineforen, in denen die User vor Schwächen warnen oder sich Tipps geben. «Und beim Preis ermöglicht das Internet ohnehin einen kompletten Vergleich.»

Gas geben



Apropos Preis: Zum Schluss der Fahrzeugübergabe zeigt Stefanie Pfeuti Hanspeter Schild, wie günstig er künftig tanken wird. Dazu begleitet sie ihn auf seiner ersten Fahrt im neuen Erdgas-Kombi zur Landi Grenchen. Dort steht die Erdgas/Biogas-Tankstelle der SWG. «Umgerechnet auf einen Liter tankst du hier für nur gerade einen Franken», sagt Stefanie Pfeuti. Sie erklärt ihrem Kunden den Tankvorgang, der zwar etwas anders, aber genauso einfach funktioniert wie bei Benzin und Diesel. Mit vollem Tank fahren die Beiden zurück zur Garage von Büren. Stefanie Pfeuti verabschiedet sich von Hanspeter Schild, wünscht ihm gute Fahrt, steigt aus und lächelt. Sie hat ihre Premiere bestanden.