



Schaufenster Service

Service Award Landessieger Schleswig-Holstein | Seit 1919 besteht in Schönberg an der Ostsee das Familienunternehmen Doormann & Kopplin Agrartechnologien (DoKo). Mit den 2011 eröffneten Gebäuden ist der Betrieb für die Zukunft gut gerüstet. Auch der anstehende Fabrikatswechsel soll dem Servicegedanken nicht im Wege stehen.

An was denken Sie, wenn Sie in einem Gewerbegebiet ein großes Gebäude mit breiter, hoher Glasfront sehen? Ein Schwimmbad, ein Autohaus, oder ein Möbelgeschäft? Kann sein, muss aber nicht, denn unser AGRARTECHNIK Service Award Landessieger Schleswig-Holstein zeigt, dass auch Landmaschinenhändler etwas zu präsentieren haben.

Durch die offene Bauweise und die großen Glasfenster dürften gegen diesen Schaufensterbummel auch Männer nichts einzuwenden haben. Denn hinter der Glasfassade findet sich der üppig ausgestattete Shop-Bereich mit 1 500 Quadratmetern. Dieser hat in den vergangenen Jahren ein enormes Wachstum erfahren. Geschäftsführer Ulf Kopplin sagt: „Was es im Shop gibt, wird auch gekauft.“ Und hier gibt es einiges: Von Spielzeug über Werkzeug und Verbrauchsmaterial bis hin zu Motorgeräten und sogar kleineren Baumaschinen finden die Kunden alles für Garten, Stall und Feld. Der Erfolg im Verkauf ist nicht ohne Folgen. So wurden zwei zusätzliche Mitarbeiter in der Kleinmotorenwerkstatt eingestellt.

Team-Gedanke wichtig

Am Hauptstandort in Schönberg kümmern sich 40 Mitarbeiter um die Wünsche der Kunden, denn: „Service ist das Wichtigste“, erklärt Ulf Kopplin. Deswegen schickt er seine Mannschaft regelmäßig zu Schulungen. Außerdem ist



Ulf Kopplin leitet in dritter Generation den Familienbetrieb Doormann & Kopplin. Im Juli 2011 bezog der Fachhandel die neuen Gebäude.



Großen Wert legt der Landtechnikhändler auf eine gute Kundenbindung. Erstklassiger Service durch gute Mitarbeiter sind dafür wichtig.

ihm wichtig, dass die Mitarbeiter als Team arbeiten und zwar auch mit dem zweiten Standort in Lensahn (17 Mitarbeiter) zusammen. Um das Wir-Gefühl zu fördern setzt er auf gemeinsame Aktivitäten und Feiern, aber auch auf die Entscheidungsfreiheit der Abteilungs-

leiter. „Zusammen arbeiten und zusammen feiern darf nicht zu kurz kommen“, ist seine Devise. Das sieht er als einen wichtigen Aspekt zur Mitarbeiterbindung.

Seine Philosophie scheint bereits bei der Suche nach Auszubildenden aufzugehen. Natürlich muss auch er in Schulen oder mit der Aktion „Starke Typen“ für seinen Betrieb werben, aber Probleme genügend Nachwuchs zu finden, kennt Ulf Kopplin nicht. „Wir haben einen so guten Ruf, dass Auszubildende auch von weiter her kommen. Dafür stellen wir ihnen sogar eine Wohnung im Betrieb zur Verfügung.“ Pro Lehrjahr bildet DoKo drei Landmaschinenmechaniker aus. Hinzu kommen noch Auszubildende im Büro. Um die Ausbildung in der Werkstatt kümmert sich einer der beiden Werkstattmeister. Bis zur Gesellenprüfung durchlaufen die Mitarbeiter verschiedene Stationen, zu der auch der Ersatzteilbereich gehört.

Dimensionen für die Zukunft

1919 gründete der Großvater von Ulf Kopplin den Familienbetrieb. Später heiratete sein Vater ein, womit der Firmenname Doormann & Kopplin entstand. Der jetzige Geschäftsführer trat 1995 ins Unternehmen ein und brachte den Betrieb im Juli 2011 vom Innerortsbereich in die jetzigen Gebäude. Damit steht nun ein Gelände von drei Hektar zur Verfügung. Etwa 5 000 Quadratmeter misst das Hauptgebäude, unter des-



Fotos: Masur



Für Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Schulungen steht ein eigenes Bürogebäude gegenüber der Werkstatt zur Verfügung.

sen Dach Shop, Werkstatt, Ersatzteilla-
ger, Übergabehalle für Maschinen (500
Quadratmeter) und Sozialräume unter-
gebracht sind. Die Büroräume für Ver-
kauf, Buchhaltung und Schulungen sind
in einem separaten Bau gegenüber der
Werkstatt untergebracht. Dieser hat
nochmals 600 Quadratmeter Grundflä-
che. Im Ersatzteillager sind rund 33 000
Positionen im Wert von 1,7 Millionen
Euro untergebracht.

MF als neuer Partner

„Verkaufen kann jeder. Das danach ist
das Wichtigste“, sagt der Geschäftsfüh-
rer. Um die Abläufe innerbetrieblich ab-
zusprechen, treffen sich jede Woche die
Führungskräfte aus Werkstatt, Ersatz-
teillager und Verkauf. Das ist wichtig,
um den Überblick zu behalten, schließ-
lich ist Doormann & Kopplin in seinem
Gebiet bei Traktoren meist deutlich
Marktführer. „In der Vergangenheit

verkauften wir jährlich zwischen 45
und 70 Traktoren und erreichten damit
in 2012 einen Marktanteil von etwa 26
Prozent.“ Eine hohe Zielsetzung hat Ulf
Kopplin auch für die Zukunft und das,
obwohl bereits im April ein Hersteller-
wechsel von John Deere zu Massey Fer-
guson ansteht.

Der Geschäftsführer ist überzeugt: „Un-
sere Kunden werden uns treu bleiben,
denn letztlich ist es der Service, der

De Lage Landen:
Der spezialisierte
Finanzdienstleister
für Agratechnik



Roland Schüelke
Fon: 0211-52680
R.Schuelke@delagelanden.com

www.delagelanden.com

de lage landen ™
partners in finance



Der Shop-Bereich umfasst 1 500 Quadratmeter. In den vergangenen Jahren ist der Umsatz stark gewachsen.



Nur die Hälfte der riesigen Werkstatt ist hier sichtbar. Zusätzlich kommt noch ein abgetrennter Raum für Metallarbeiten hinzu.



Jährlich verkauft DoKo zwischen 45 und 70 Traktoren. Im April 2013 steht ein Fabrikatswechsel von John Deere zu MF an.

zählt.“ Diesen wird er in gewohnter Weise auch für das Traktorenprogramm von MF zur Verfügung stellen. Für den 24 Stunden-Notdienst muss sich der Kunde keine neue Telefonnummer abspeichern, sondern erreicht den zuständigen Mitarbeiter über eine Anrufumleitung. Fast jeder Monteur hat ein eigenes Fahrzeug für den Kundendienst, komplett ausgestattet mit Werkzeug und Laptop. Das Besondere ist,

dass die Werkstattmitarbeiter diese Fahrzeuge auch mit nach Hause nehmen können und so bei Bedarf schnell beim Kunden vor Ort sind. Die Dienstleistung lässt sich DoKo gut bezahlen: 62,50 Euro pro Gesellenstunde und sogar 66 Euro für die Arbeitsstunde eines Servicetechnikers verrechnet er den Kunden. „Diese akzeptieren den hohen Preis, wenn der Service stimmt“, sagt Kopplin.

Zu seinem Dienstleistungsangebot gehört auch die Bereitstellung von Vorführrmaschinen. So liefen in der vergangenen Erntesaison drei Mähdrescher, mit denen er im Notfall auch aushelfen kann, solange eine Kundenmaschine zur Reparatur ist. Damit vollzieht das Unternehmen einen weiteren Schritt in Richtung Kundenbindung. Ulf Kopplin bringt es auf den Punkt: „Wir sehen die Beziehung zu unseren Kunden wie eine Ehe.“ (fm)

Trelleborg TM900 High Power. Ein einzigartiger Landwirtschaftsreifen. In Zusammenarbeit mit den führenden Landmaschinenherstellern entwickelt, ist der TM900 High Power für Traktoren ab 200 PS und Geschwindigkeiten bis zu 65 km/h bestimmt. Hohe Traktion, ausgezeichnete Selbstreinigungseigenschaften, Komfort und niedriger Kraftstoffverbrauch machen den neuen Trelleborg TM900 High Power zum modernsten radialen Landwirtschaftsreifen.



**TRELLEBORG TM900 HIGH POWER.
LEISTUNG AUF DEN ERSTEN BLICK.**

Ogilvy & Mather

| www.trelleborg.com/wheelsystems |