

Hohe Kundenzufriedenheit ist das Maß für die französische Löwenmarke.

Peugeot Austria GmbH und über 40 Peugeot Neuwagen-Händler in ganz Österreich nach ISO 9001 zertifiziert.

1896 wurde in Wien ein Peugeot als erster fabrikmäßig erzeugter Benzin-Motorwagen zum Verkehr zugelassen. Verkauft wurde er vom ersten Peugeot-Importeur in Österreich, der Firma Brunnbauer in 1070 Wien. 1987 wurde der Generalimporteur gegründet, der seit 1998 unter dem Namen Peugeot Austria in der Triesterstraße, im 10. Wiener Gemeindebezirk firmiert. Die Importgesellschaft mit ca. 70 Mitarbeitern wurde erstmals im Jahr 2000 von der Quality Austria nach ISO 9001 zertifiziert. Ab diesem Zeitpunkt war die Geschäftsleitung von PAG bestrebt, möglichst alle NW-Händler mittels personaler und finanzieller Unterstützung zur ISO-Zertifizierung zu bewegen. Mittlerweile hat sich beinahe das ganze NW-Händlernetz für den Weg zur ISO entschlossen. Die Quality Austria betreut sowohl PAG als seine durch sie zertifizierten Händlerpartner.

Olivier Mornet, Generaldirektor von Peugeot Austria GmbH und Caroline Grandperret, Qualitätsmanagerin bei Peugeot Austria im Gespräch mit Axel Dick, Quality Austria.

Dick: Was assoziieren Sie mit dem Begriff Qualität?

Mornet: Qualität bedeutet für Peugeot ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit. Dabei müssen wir zwischen zwei Kundentypen unterscheiden: unseren Händlern, die wir betreuen, und unseren Endkunden.

Dick: Welche Bedeutung hat Qualität für Ihr Unternehmen?

Mornet: Qualitätsmanagement ist kein Nebenschauplatz in unserem Unternehmen, sondern ein wesentliches Managementwerkzeug, um es erfolgreich zu führen. Qualität betrifft alle, jeden Mitarbeiter. Jeder trägt zur Zufriedenheit unserer Kunden bei. Ich bin davon überzeugt, dass sich jeder verbessern kann, auch wenn er sich schon auf einem hohen Niveau befindet. Die Herausforderung liegt darin, alle davon gleichermaßen zu überzeugen. Unsere Qualitätspolitik umfasst 12 für Peugeot relevante Themen wie Lieferzeit, Lieferqualität, Servicequalität. Der Zufriedenheitsindex der Endkunden wird händlerspezifisch erfasst. Wir arbeiten jetzt daran, unseren Händlern möglichst systematisch ihr individuelles Ergebnis in einem anonymen Ranking vorzulegen

Grandperret: Damit kennen die Händler genau ihre Position im Ranking, ihre Stärken und Schwächen. Händlerspezifisch arbeiten wir mit ihnen konkrete Aktionspläne aus, um sie in ihrem Verbesserungsprozess gezielt zu unterstützen. Wir haben nun bereits festgestellt, dass die Maßnahmen greifen, der Zufriedenheitsindex ist insgesamt deutlich angestiegen.

Dick: Welchen Nutzen hat Ihr Unternehmen durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gewonnen?

Mornet: Vor mehr als 3 Jahren war Qualitätsmanagement ein abstraktes Thema. Unser Ziel war es, Qualitätsmanagement für unsere Händler begreiflich zu machen. Unsere Händler brauchen eine Qualitätspolitik, die sie in ihrem täglichen Geschäft unterstützt und klar veranschaulicht, was Qualität bei Peugeot heißt. Unser Ziel ist es z.B., dass die Fahrzeuge bei der Auslieferung keine Mängel haben. Jeder interessierte Kunde sollte eine Probefahrt angeboten bekommen. Weitere Qualitätsfragen sind: In welcher Zeit und in welcher Qualität werden Ersatzteile geliefert? Für all diese Zufriedenheitsfaktoren entwickeln wir einheitliche Standards. Qualität wird messbar und vergleichbar. Mittels der konkreten Aktionspläne können wir händlerspezifisch gezielt am kontinuierlichen Verbesserungsprozess arbeiten.

Dick: Worin bestand die Herausforderung bei der Einführung der ISO 9001 bei Peugeot?

Mornet: Wir haben ein Netzwerk von rund 50 unabhängigen NW-Händlern. Dies bedarf einer starken und konsequenten Motivation. Man muss sich Zeit nehmen, in persönlichen Gesprächen die Zielsetzung und die Nutzenargumente darzulegen. Der Prozess ist nicht abgeschlossen. Jedes Quartal gibt es ein Händlertreffen. Erfahrungen zur Umsetzung des Qualitätsmanagements werden dort stets ausgetauscht. Das ist ein fixer Bestandteil der Händlermeetings. Die Gebietsleiter werden nun auch stärker in das Qualitätsmanagement einbezogen.

Grandperret: Den Erfahrungsaustausch wollen wir auch intensivieren. Hierzu planen wir für eine eigene Tagung.

Dick: Welchen Nutzen hat Ihr Unternehmen durch die Zertifizierung nach ISO 9001 gewonnen?

Mornet: Die Vorbereitungen für das jährliche externe Audit sind sehr hilfreich. Durch das Audit selbst bekommt man einen Spiegel vorgehalten. Die kritische Außensicht der Auditoren der Quality Austria hilft, nicht betriebsblind zu werden. Dies gilt sowohl für uns als Peugeot Austria als auch für unsere Händlerpartner.

Grandperret: Es zeichnet sich ab, dass bei zertifizierten Peugeot-Händlern die Zufriedenheitswerte höher liegen bzw. sich schneller verbessern als bei nicht zertifizierten Händlern. Die Datenlage ist in der kurzen Zeit noch nicht umfassend genug, um dies auch statistisch exakt untermauern zu können. Wir werden diese Entwicklung aber genau beobachten und die Zufriedenheitsindices konsequent fortschreiben.

Dick: Wie sehen Sie die Entwicklung und Trends im Bereich der Qualitätsmanagementsysteme in den kommenden Jahren?

Mornet: Die Loyalität der Kunden wird immer wichtiger. Das heißt, wir müssen unsere Produkte weiter verbessern und unser leistungsstarkes Netz mit einem hervorragenden Service beim Neuwagenkauf und in der Werkstatt weiterentwickeln.

Dick: Besten Dank für das Gespräch und weiterhin viel Erfolg mit Qualität. Besten Dank für Ihre prägnanten Antworten.