

Nutzfahrzeug-Werkstatt Ducke

Ausgezeichnete Leistungen

Iveco-Betrieb erhält Premium-Gütesiegel und Service Award für maßgeschneiderten Kundendienst

Im westfälischen Hamm sind alle namhaften Nutzfahrzeug-Marken vertreten. Das macht den Wettbewerb in dieser Region besonders hart. Nur rund 500 Meter von der K. Ducke Kraftfahrzeugwerkstatt GmbH & Co. KG bieten ein Mercedes-Benz- und ein DAF-Betrieb Reparaturarbeiten an – für alle Fabrikate und rund um die Uhr. Vor allem aber sei eine zweite Iveco-Werkstatt in der gleichen

Betriebs an der Teutonenstraße sein Leistungsangebot. Und das kann sich sehen lassen:

- ▶ lange und flexible Öffnungszeiten an allen Wochentagen, einschließlich Samstag – mit open end
- ▶ 24-Stunden-Service an 365 Tagen im Jahr
- ▶ Buchungen der Werkstatttermine über das Internet
- ▶ Festpreisangebote
- ▶ Instandsetzungsarbeiten für alle Fabrikate
- ▶ mobile Diagnose und Pannenservice
- ▶ Reparaturen an allen Aufbauten
- ▶ Standheizung- und Klimaanlage-Service



Die Iveco-Vertragswerkstatt Ducke – sie befindet sich nur rund 500 Meter Luftlinie entfernt von den wichtigsten Wettbewerbern.

ten von Iveco das Premium-Gütesiegel. Zudem bekam der Lkw-Betrieb in Hamm letztes Jahr eine weitere Auszeichnung: Er belegte den zweiten Platz im Wettbewerb um den Service Award in der Sparte Nutzfahrzeuge. Diesen Marketingpreis verliehen die Redaktion »kfz-betrieb« und das

bruch. Wichtige Bestandteile der Services sind die technischen Einrichtungen wie das Diagnose-Center und der Daily-Quick-Service. Um teure Standzeiten während des Werkstattaufenthalts so gering wie möglich zu halten, wird jedes Fahrzeug vor der Reparatur komplett diagnostiziert. Alle anfallenden Reparaturkosten werden beim Eingangsscheck sofort erfasst, damit es hinterher für die Kunden keine bösen Überraschungen gibt. Für Daily-Fahrzeuge gibt es einen Quick-Service mit garantierten Paketpreisen aber ohne Voranmeldung. „Um neue Kunden zu gewinnen, müssen wir Leistungen anbieten, die die Kunden nicht von der Stange bekommen“, betont Jens Ducke. *Norbert Rubbel*



Jens Ducke ist stolz auf das Premium-Gütesiegel. Es wird nur an besonders gut arbeitende Werkstätten verliehen.



Um ein hohes Qualitätsniveau der Reparaturarbeiten zu garantieren, wird die Werkstatt alle zwei Jahre getestet und nachzertifiziert.

Fotos: Rubbel

Stadt für das Servicenetz eher unüblich, klagt Jens Ducke. Zusätzlich erschweren Speditionen und Großfirmen das Werkstattgeschäft, weil diese immer mehr Reparaturarbeiten in Eigenregie durchführen. „Wir müssen doppelt soviel Anstrengungen leisten, um den Werkstattdumsatz zu halten“, erklärt Ducke.

Mit Anstrengungen meint der Geschäftsführer des Iveco-

- ▶ Gabelstaplervertrieb und Service
- ▶ Wabco-Bremsen-Dienst
- ▶ Tankwagenservice
- ▶ Metallbauarbeiten

Der Lohn für das umfangreiche Leistungsangebot ist die Auszeichnung zur „Iveco-Premium-Werkstatt“. Dies entspricht der Zertifizierung nach ISO 9002. Nur besonders gut arbeitende und ausgestattete Werkstätten erhal-

Schmierstoff-Unternehmen Mobil im Jahr 2000 zum fünften Mal.

Marketing und Service

Zum Service-Marketing der Iveco-Vertragswerkstatt zählen Events wie das große Truckerfest am 29. April auf dem Firmengelände oder die Vorstellung des neuen Iveco Cursor 13 in einem Stein-



K. DUCKE
Kraftfahrzeugwerkstatt GmbH & Co. KG

Besuchen Sie uns im Internet unter:
www.ducke.de

IVECO
VERTRAGSWERKSTATT

Service / Not- und Außendienst
24 Std. Notdienst Tel.: 0 23 81 / 96 44 80
Für Nutzfahrzeuge sämtlicher Fabrikate!

Ihr starker Partner!

Teutonenstraße 8 • 59067 Hamm
eMail: info@ducke.de • Tel: 0 23 81 / 96 44 - 0

DR. PREMIUM SERVICE