

3 Fragen an...

Yves Binsfeld, Besitzer eines Autohauses im Süden des Landes

1 *In vielen Branchen stellt man seit Jahren vermehrt die Präsenz von großen Gesellschaften fest, die nach und nach kleinere Strukturen verdrängen. Kleine Familienbetriebe gelten heutzutage eher als Ausnahme. Wie beurteilen Sie diese Entwicklung, und worin könnte auch heute noch die Stärke eines kleinen Betriebes liegen?*

Yves Binsfeld: Große Gesellschaften stehen synonym für große Macht auf dem Markt. Durch den Vertrieb vieler verschiedener Marken unter einem Dach besitzen sie Möglichkeiten, die in keinem Verhältnis zu meinem Betrieb stehen. Das Volumen an Immatrikulationen, die solche Strukturen jährlich abwickeln, ist nicht vergleichbar mit unseren Zahlen. Wir versuchen unser Geschäft so gut wie möglich zu machen und setzen den familiären Aspekt auch gerne in den Vordergrund. Es gibt Käufer, die dies schätzen, und es gibt solche, denen dieser Aspekt nicht so wichtig ist. Durch die europäischen Institutionen oder internationale Strukturen kommen Käufer nach Luxemburg, die bevorzugt nach großen Geschäften Ausschau halten.

Eine große Gesellschaft bedeutet aber auch: viele Instanzen und lange Wege. Es dauert demnach deutlich länger, um ein Beispiel zu nennen, den Chef zu erreichen. Meine Mitarbeiter und ich sind nie weit weg vom Geschehen, unsere Wege sind kurz. Das Zwischenmenschliche kommt in einem kleinen Betrieb viel mehr zur Geltung als in einer großen Struktur. Der Kundendienst ist Teil unserer Philosophie, wir leben sie tagtäglich. Ich glaube auch aus diesem Grund gibt es unseren Familienbetrieb schon seit über 50 Jahren.

2 *Wie hat sich der Alltag seit Beginn Ihrer Karriere in der Branche verändert?*

Y. B.: Alles in allem kann man sagen, dass das Vertriebssystem viel restriktiver geworden ist. Unter anderem liegt dies an den europäischen Richtlinien. Die Europäische Kommission gibt quasi vor, welche Wagen gekauft werden sollen. Viele Motoren werden überhaupt nicht mehr kommerzialisiert. Das habe ich bis jetzt noch nie erlebt.

Die weitaus größte Veränderung in meinem Alltag stelle ich aber bei den Kunden fest. Diese kommen immer häufiger extrem gut informiert in unseren Showroom, besonders wenn es um Elektroautos geht. Das Internet hat dies ermöglicht. Meine Verkäufer müssen besonders gut ausgebildet sein, um dem Kunden gegebenenfalls sehr präzise Zusatzinformationen liefern zu können.

Der zweite Aspekt, den ich hervorheben möchte, ist die Toleranz der Kunden, die auf ein sehr kleines Niveau geschrumpft ist. Da, wo es früher noch möglich war, ein Problem vor Ort im Gespräch zu lösen, machen die Hersteller es den Kunden mittlerweile sehr einfach, sich online über einen Sachverhalt aufzuregen oder regelrecht Dampf abzulassen. Erst nachdem die zerstörerische Kritik geschrieben wurde, wird im Anschluss das Gespräch mit uns gesucht und eigentlich auch immer eine Lösung gefunden. Die vorher verschickte Kritik wird aber fast nie zurückgezogen. Im Endeffekt ist dies sehr destruktiv. Ich bin der Meinung, dass eine direkte Absprache hier weitaus konstruktiver ist als die Meldung an den Hersteller. Dazu muss ich sagen, dass die Kunden meistens wohl überhaupt nicht wissen, welche Konsequenzen ihre Kritik haben kann.

3 *Wie steht es um die Ausbildung des Personals?*

Y. B.: Seit etwa 20-30 Jahren hat sich die Elektronik der Autos stark entwickelt. Das klassische Profil eines Automechanikers hat sich komplett verändert. Im Vergleich zu anderen Ausbildungen verändert sich die in unserem Bereich wesentlich schneller. Das liegt an der rapiden Entwicklung der Technologie. Die Ausbildung, so wie sie momentan stattfindet, würde ich als problematisch bezeichnen.

Unsere Schulen haben etwas fertiggebracht: *un nivellement vers le bas très flagrant*. Sei es für die Arbeit in der Mechanik oder im Sekretariat. Die Schüler fangen mit drastischen Mängeln in den Betrieben an. Begonnen hat diese Entwicklung mit dem Schulsystem der Module. Für mich waren die Module der Anfang vom Ende in Sachen Schulsystem.

Momentan laufen die Betriebe noch, da wir auch Mitarbeiter haben, die noch eine fundierte Ausbildung genossen haben. Wenn es mit der Ausbildung in Luxemburg aber so weitergeht, dann weiß ich nicht, wie die Betriebe in Zukunft funktionieren sollen. Die Rechnung geht nicht auf. Das, was wir hier im Geschäft an Fachkräften benötigen, und das, was die Schule uns anbietet, klafft auseinander. Ich weiß aktuell auch nicht, wie wir dieses Problem in absehbarer Zeit lösen können. ♦

Die Familie Binsfeld betreibt seit den 60er Jahren ein Autohaus im Süden des Landes. Yves Binsfeld führt das Geschäft in zweiter Generation seit nunmehr 32 Jahren.

(Das Interview fand am 27. Oktober statt, die Fragen stellte Ben Manet.)