

Eine Hitliste der Kundenzufriedenheit

Die Ölheizung hat es nicht leicht. Das Bild in der Öffentlichkeit ist seit Jahren viel schlechter als es das System verdient. Doch wenn der technische Dienstleister, der Heizungsbauer und der Mineralölhändler an einem Strang ziehen, lässt sich das Image beim Kunden durchaus verbessern. Das Servicekonzept des Tankdienstleisters Laudon ist genau darauf ausgerichtet.

Nicht nur amerikanische Software-schmieden werden in Garagen gegründet, auch deutsche Tankspezialisten. Vor 50 Jahren legte Günter Laudon in einer Scheune in Brühl den Grundstein für das erfolgreiche Familienunternehmen – mit der Idee, im Keller geschweißte Heizöltanks zu fertigen. Die Geschäfte liefen so gut, dass er nur vier Jahre später mit bereits 30 Angestellten ein 20.000 Quadratmeter großes Grundstück in Weilerswist kaufen konnte. Noch heute hat die Laudon-Gruppe hier ihren Stammsitz.

Die langfristige Umsetzung der geschäftlichen Aktivitäten war von Beginn an erklärte Strategie des Familienunternehmens. „Uns geht es nicht ums schnelle Geld. Wenn wir beim Kunden sind, arbeiten wir so, dass wir auch nach Jahren noch wiederkommen können, der Kunde uns gern wieder sehen will“,

beschreibt Günter Laudon seine Firmenphilosophie. Denn Tankschutz sei ein langfristiges Geschäft. Bleibe man da nicht in guter Erinnerung, könne man die Kunden nicht halten, ist der Firmengründer überzeugt.

Nach diesem Grundsatz hat sich das Unternehmen schon frühzeitig als komplexer Dienstleister im Markt etabliert. Wenige Jahre nach der Betriebsaufnahme wurde die Herstellung und Montage von Heizöltanks um den Dienstleistungsbereich Tankschutz erweitert, der sich umfänglich dem Thema „Sichere Heizöleinlagerung“ widmet. „In diesem Rahmen bieten wir ein Komplett-Paket an. Das reicht von der Überprüfung der Heizöltanks – wir nennen das Tankanlagen-Check –, über die Öltankreinigung bis hin zur Tankanierung und Tankraumauskleidung“, sagt Günter Laudon.

Angesichts der heutigen Marktverhältnisse eine weitsichtige Entscheidung. Denn die Nachfrage nach neuen Tankanlagen ist ebenso rückläufig wie der Wärmebedarf insgesamt. „Der kellergeschweißte Tank ist aber kein Auslaufmodell“, betont der Sohn des Firmengründers, Gregor Laudon. „In einem trockenen Keller und gut gewartet, kann ein solcher Tank ewig halten.“ Dafür sorgt nicht zuletzt die Qualität der Stahl-Behälter, die durch sein Unternehmen installiert werden. Als erster Anbieter entwickelte Laudon den typischen Profiltank, der durch seine Konstruktion eine besonders hohe Stabilität und Sicherheit bietet und gab darauf eine im Wettbewerbsumfeld einmalige Langzeitgarantie.

Günter und Gregor Laudon – zwei Generationen, ein Konzept. Das Firmenlogo hat seinen Ursprung im Tankbau, abgeleitet aus dem sogenannten Rotringtank. Bei diesem glasfaserverstärkten Kunststofftank wurden die Übergänge der beiden halbkugelförmigen Seitenteile (Klöpferböden) mit dem zylindrischen Mitteltank mit roten Laminierungen versiegelt, die dann die Vorlage für das Logo bildeten.

Um der Korrosion entgegenzuwirken, werden die Sicherheitstanks direkt mit einer Beschichtung versehen.

Für ein gutes Image der Ölheizung

„Solche Behälter sind nicht nur haltbar, sie lassen sich auch optimal an die räumlichen Gegebenheiten im Kundenkeller anpassen“, beschreibt Gregor Laudon die Vorteile standortgefertigter Behälter. Selbst heutzutage, wenn der Ölverbrauch dank gedämmter Häuser und effizienter Brennwertkessel niedriger ist, müssen solche Tanks nicht ausgetauscht werden, solange sie in Ordnung sind. Im Gegenteil. Das größere Volumen biete den Besitzern die Möglichkeit, Heizöl zu günstigen Preisen zu kaufen und einen sicheren Vorrat für längere Zeit vorzuhalten. Das entscheidende Argument für die Ölheizung ist heute nicht mehr der Preis, sondern die Unabhängigkeit.

Wichtig: Langfristige Partnerschaften

Derzeit betreuen die 25 aus je zwei Mitarbeitern bestehenden „Servicekolonnen“ rund 200.000 Haushaltskunden, beraten sie in Sachen Werterhaltung und Wartung ihrer Tankanlagen und führen die nötigen Arbeiten aus. 50 Jahre Erfahrung haben sich also ebenso ausgezahlt wie die jahrzehntelange gute Kooperation mit Mineralölhändlern und Heizungsbauern. Abgerundet wird das Angebot durch die Zusammenarbeit mit Energieberatern und Sachverständigen. Mit seinen Niederlassungen deckt Laudon inzwischen ein Gebiet von Münster bis Mannheim ab.

Häufig ist es so, dass Heizölhändler oder Handwerker, die Mängel an der Tankanlage feststellen, sich direkt mit Laudon in Verbindung setzen. Schließlich wird ein seriöser Heizölhändler keine defekte Anlage befüllen. Ebenso hat der Heizungsbauer Interesse daran, dass nicht nur der Kessel funktioniert, sondern auch das Drumherum.





Gregor Laudon mit einem der firmeneigenen Service-Fahrzeuge

Andererseits kommen viele Kunden direkt, etwa bei Ölgeruch oder wenn die Heizung auf Störung geht.

Damit es nicht erst soweit kommt, bietet Laudon in bestimmten Intervallen seinen Kunden aktiv einen Tank-Check an. „Genauso, wie Sie Ihr Auto zum TÜV bringen, müssen auch Heizöltank und Anschlüsse bis zum Filter regelmäßig geprüft werden“, ist Gregor Laudon überzeugt.

Deshalb sieht er für sein Unternehmen und seine Kunden auch keine Probleme, wenn die neue Anlagenverordnung (AwSV) in Kraft tritt. „Die Erfahrungen, die wir in Hessen gesammelt haben, wo sämtliche Anlagen überprüft werden mussten, fließen seitdem in unsere Arbeit in allen Vertriebsgebieten ein. So sind unsere Kunden mit uns auf der sicheren Seite“, sagt der Firmenchef.

Besonderer Service – zufriedene Kunden

Damit ist er schon wieder bei den Grundlagen des Unternehmenserfolges: der strikten Anforderung an jeden Mitarbeiter, beim Kunden eine besonders gute Leistung ab-

zuliefern. Dazu gehören eigentlich einfache Dinge, die aber in der täglichen Arbeit erst umgesetzt werden müssen. Neben der qualifizierten Beratung spielen korrektes Auftreten, sauberes Verlassen der Kundenanlagen und eine detaillierte Dokumentation der ausgeführten Arbeiten eine wichtige Rolle.

„Am besten ist es, wenn die Kunden uns weiterempfehlen“, sagt Gregor Laudon und freut sich, dass das so oft passiert. Und: „Wer seinen Tank pflegt, wird auch beim Öl bleiben.“ So leistet der Tankexperte einen wichtigen Beitrag zum Erhalt der modernen Ölheizung.

Zufrieden ist ein Kunde immer dann, wenn er genau die Lösung bekommt, die zu ihm passt. Individuelle, qualifizierte Beratung muss also ebenso neutral sein. Natürlich habe der Stahltank spezielle Vorteile, ist Laudon überzeugt. Neben seiner Langlebigkeit sei es gerade für die Reinigung und Sanierung interessant, dass die Behälter begehbar sind. Aber bei rückläufigem Verbrauch und wenn die Tanks dann doch in die Jahre kommen oder neue Anlagen gebaut

werden sollen, kommen immer häufiger Kunststofftanks zum Einsatz. Um auf jeden Kundenbedarf schnell und optimal reagieren zu können, werden alle notwendigen Materialien wie Tanks, Bleche, aber auch Innenhüllen und Tankraumauskleidungen in ausreichender Menge vorgehalten bzw. just in time geliefert.

Da der Tankservice eine Dienstleistung ist, die in längerem zeitlichen Abstand wiederholt wird, ist es für ihn wichtig, kurzfristig ein Feedback vom Kunden zu bekommen und schnell zu prüfen, ob er zufrieden war. „Der After-Sales-Service spielt deshalb bei uns eine große Rolle. Reklamationen oder Probleme kommen dabei sofort zur Sprache, eventuell nötige Nacharbeiten können gleich erledigt werden.“ Meist aber bekäme der Mitarbeiter am Telefon viel Lob zu hören. Diese Kundenreaktionen werden bei Laudon in einer „Hitliste“ zusammengefasst und für jeden Mitarbeiter veröffentlicht. „Das spornt unser Servicepersonal an, freundlich, kompetent und korrekt aufzutreten“, berichtet Gregor Laudon, der inzwischen schon seit 1989 im Unternehmen Verantwortung trägt. Während der Vater als Ingenieur die Firma von der technischen Warte her aufbaute, durchlief der Sohn im elterlichen Betrieb alle Stationen, lernte Schlosser, baute Container, schweißte Tanks. Mit dem anschließenden Betriebswirtschafts-Studium vereinten sich praktische Erfahrung und kaufmännisches Know-How – eine gute Grundlage für den weiteren Unternehmenserfolg.

Der Erfolg von Laudon basiert heute – wie vor 50 Jahren – auf der ständigen Erweiterung der technischen Dienstleistungen. So ergänzten Tankschutz und -service den Tankbau. Im Bereich Rohr- und Kanalservice erfolgte der Ausbau der Dienstleistungen rund um die Abscheider-Technologie. Das Angebot umfasst hier alle Arbeiten von der Reinigung, über die Wartung, bis zur Sanierung. Mit dem Containerbau wird ein weiteres wachstumsstarkes Geschäftsfeld betrieben. ◀

Bei vielen Brennstoff- und Mineralölhändlern sind solche Container im Einsatz. Bei Laudon in Weilerswist werden sie produziert.

Fotos: Ceto/Manz

