

# Autohaus Riess sieht sich gut aufgestellt

Die regionale Unternehmensgruppe nimmt die Herausforderung Corona an - Werkstätten geöffnet - Kundenkontakt wird aufrecht erhalten

**Die Unternehmensgruppe Riess hat sich umfangreich auf die Corona-Krise eingestellt. Zwar sind die Verkaufshallen geschlossen, aber insgesamt läuft der Betrieb weiter. Dazu ein Gespräch mit der Geschäftsführerin Service, Kerstin Riess, und dem kaufmännischen Leiter, Sascha Baur.**

**Südfinder: Frau Riess, wie ist Ihr Unternehmen derzeit aufgestellt?**

Kerstin Riess: Wir gehören ja zu einer Schlüsselbranche, und diesen Anspruch erfüllen wir. Die Fahrzeugbranche ist in der aktuellen Situation ein spannender Wirtschaftszweig - da ist einerseits die Schließung der Verkaufshallen als Einzelhandel, andererseits halten wir aktuell die Mobilität aufrecht. Menschen wollen nicht mehr in Bussen und

Bahnen fahren, so dass die individuelle Mobilität der Privatpersonen wichtiger wird. Das gilt auch für den Nutzfahrzeugsektor, da LKWs und Speditionen im Rahmen des Onlinehandels mehr gefragt sind als früher. Da stehen wir mit unseren CharterWay-Mietfahrzeugen (Stützpunkte in Zimmern ob Rottweil und Ravensburg) bereit, um kurzfristige Spitzen im Güterverkehr - etwa bei Kühltransporten - abdecken zu können.

Wir sorgen zum Beispiel dafür, dass - gerade jetzt besonders wichtig - Krankentransporte fahren können, indem wir unseren Teile-Verkauf darauf eingestellt haben. Wir haben für diese Fahrzeuge Bremscheiben oder Reifen auf Lager, damit sie nicht aufgrund von Ersatzteilmangel ausfallen. Wir haben uns da auch vorab mit dem DRK abgesprochen und dessen Bedarf abgeklärt. Kurz, wir helfen, die private

und gewerbliche Mobilität sicher zu stellen.

**Südfinder: Wie hat die Corona-Krise Sie erwischt?**

Sascha Baur: Als der Fall Ischgl und die Folgen vor drei Wochen bekannt wurden, haben wir uns sehr schnell auf die neuen Anforderungen im Hygienebereich eingestellt. Wir nehmen unsere Fürsorgepflicht gegenüber Mitarbeitern sehr ernst, nicht nur im Geschäft, sondern appellieren auch an die Verhaltensregeln im privaten Bereich. Wir haben von Anfang an ein Krisenmanagement in der Geschäftsleitung eingerichtet und kommunizieren intensiv mit den Mitarbeitern über interne Aushänge und Mails sowie tägliche Telefonkonferenzen mit unseren Standortleitern, um die Umsetzung der Hygienemaßnahmen sicherzustellen.

Wir haben mit unseren Reinigungsfirmen abgesprochen, häufiger und intensiver zu putzen. Kunden werden dezent darauf hingewiesen, Abstand zu halten; wir haben Bodenmarkierungen aufgebracht, um das zu verdeutlichen. Wir haben die räumliche Nähe in den Großraumbüros der Verwaltung vergrößert, einige Mitarbeiter sind im Home Office, sind in Kontakt mit Virologen, und vor allem achten wir in den Werkstätten, die ja geöffnet haben, auf den räumlichen Abstand der einzelnen Kollegen. Wo nötig, haben wir Plexiglas-Scheiben aufgestellt.

**Wir haben Desinfektionsmittel besorgt und reinigen damit täg-**

lich Geräte wie Telefone oder Türklinken, aber auch Türgriffe und Lenkräder von Fahrzeugen. Das Gesundheitsamt hat uns kontrolliert und bescheinigt uns, vorbildlich gehandelt zu haben. Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst, und wir passen unser Vorgehen von Woche zu Woche an.

**Südfinder: Wie sieht der tägliche Betrieb im Verkauf aus?**

Sascha Baur: Die Ausstellungshallen sind geschlossen. Man kann aber telefonischen Kontakt zu jedem einzelnen Verkäufer aufnehmen, die auch von sich aus Kontakt zu ihren Kunden halten, um etwa deren Bedarf abzufragen. Wir sind schon sehr digi-

tal: Unsere Fahrzeuge, Aktionen und Ansprechpartner sind online zu finden, unsere Kunden halten wir mit News über Newsletter und postalischen Mailings auf dem Laufenden - sowie über unsere Social Media Kanäle. Auch darüber können die User Kontakt zu uns aufnehmen. Probefahrten sind allerdings nicht möglich. Der Verkauf läuft also weiter, das gilt auch für den Gebrauchtwagen-Sektor. Wichtig ist auch zu wissen, dass die Banken, auch die Mercedes-Benz-Bank, uns sehr gut unterstützen. Kunden in Finanznöten wird Umfinanzierung aktiv angeboten, wenn sie Probleme mit ihren Leasingraten haben.

**Südfinder: Ihre Werkstatt**

**hat weiterhin geöffnet, oder?**

Sascha Baur: Ja, natürlich mit reduziertem Volumen, aber weiterhin auch regem Besuch durch unsere Kunden. Die Räderwechselsaison beginnt, und unsere Mitarbeiter sind gut vorbereitet. Wichtig ist, dass nicht nur die Werkstätten arbeiten, sondern dass auch der jeweilige Teileverkauf geöffnet hat, da auch hier andere Werkstätten oder Speditionen versorgt werden müssen. Gerade hier im Kundenbereich achten wir auf verstärkte Hygiene-Anforderungen. Kundenfahrzeuge werden nur mit Handschuhen bedient.

**Südfinder: Wie gestaltet sich die Fahrzeug-Ab- oder**

**Übergabe?**

Sascha Baur: Kontaktlos. Man kann zum Beispiel den Schlüssel in einem PIN-gesicherten Tresor deponieren. Was wir noch anbieten, ist ein Hol- und Bring-Service. Unsere Fahrer kommen dann, wenn sie einen Wagen übergeben haben, mit dem Zug zurück oder lassen sich abholen; dass sie Mundschutz und Handschuhe tragen, ist selbstverständlich.

Kerstin Riess: Ein bisschen schwierig ist es aktuell mit den Zulassungsstellen in den Landratsämtern. Die haben nur eingeschränkt geöffnet, zumal das von Landkreis zu Landkreis unterschiedlich gehandhabt wird.

**Südfinder: Wie gehen Sie mit dem Thema Ausbildung um?**

Sascha Baur: Wir haben umgehend auf die Schulschließungen reagiert und webbasierte Schulungen der Auszubildenden in der Riess-Akademie eingerichtet; darum kümmert sich unser exklusiver Ausbildungsmeister.

**Südfinder: Sie sagen, Ihre Fahrzeuge sind online verfügbar. Was bedeutet das in der Praxis?**

Sascha Baur: 80 Prozent des Verkaufs geht eh über die Internetbörsen, auch hier sind wir weiterhin mit interessanten Preisen und Angeboten am Markt unterwegs. Der über Jahre aufgebaute Kundenstamm wird aktuell gepflegt. Kunden können weiterhin Fahrzeuge kaufen, die Abholung ist unter Hygienebedingungen nach Vereinbarung möglich.



Hygienisch und sicher: Die Schlüsselübergabe für Fahrzeuge erfolgt über ein PIN-gesichertes Schließfach. FOTOS: RIESS



Mut und Zuversicht: Sascha Baur, kaufmännischer Leiter, und die Geschäftsführerin Service, Kerstin Riess.