

h|a|n|d|e|l



Händler des Jahres 2009

► In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen unseren dritten Sieger beim Händler des Jahres 2009 vor. Glückwunsch an Andrea und Frank Maretzke vom Motorgeräte-Center Osterode GmbH, die unsere Jury aus Castrol, Credit-Plus Bank, NGK und World of Bike überzeugen konnten.

Somit wird einer zehnjährigen Erfolgsgeschichte, die hoffentlich auch so weitergeht, die bronzenen Krone aufgesetzt. Deren Grundstein wurde freilich schon im Dezember 1999 gelegt, als Frank Maretzke zusammen mit einem Mitarbeiter ins Rollergeschäft einstieg. Pünktlich am 1. Januar 2000 starteten die Osteroder aus dem schönen Harz als Zweimannfamilienbetrieb. Zum Einstand erwarb Frank Maretzke sechs Peugeot Roller, die er – wie alles in den letzten zehn Jahren – sofort bar bezahlte und die ihm, wie er selbst zugab, ei-

nige Kopf- und Magenschmerzen bereiteten. Im Nachhinein sollten sich die Bedenken jedoch als nicht berechtigt erweisen, denn die Roller ließen sich gut verkaufen. Allerdings kam der Erfolg nicht von alleine, denn die Verkäufe waren nur durch den vollen Einsatz von Frank Maretzke, der von seiner Frau Andrea mit Rat und Tat unterstützt wird, möglich.

Nach einigen erfolg- und arbeitsreichen Jahren platzte das Geschäft aus allen Nähten und daher waren ein Umzug und die damit verbundene

Vergrößerung unumgänglich. Schnell fand sich in unmittelbarer Nähe ein geeignetes Objekt in der Herzberger Landstraße in Osterode, das dann auch käuflich erworben und mit der Zeit immer weiter vergrößert und ausgebaut wurde.

So wie der Laden mit der Zeit kontinuierlich gewachsen ist, erweiterte sich auch die Angebotspalette von Scootern, Quads und Motorrädern um Gartengeräte sowie eine Auto- und Anhängervermietung. Nach Peugeot und Piaggio folgten weitere Rollermarken wie Kymco, CPI und Daelim



Auch im Motorradbereich hat Frank Maretzke schon lange Fuß gefasst. Mit Hyosung hat das Motorgeräte Center derzeit zwar nur eine Motorradmarke unter Vertrag, es laufen jedoch die Überlegungen für eine Erweiterung um eine weitere Marke. Möglichkeiten gäbe es genug, denn das Motorgeräte-Center Osterode ist im weiten Umkreis einer von ganz wenigen Zweiradhändlern (siehe hierzu auch das Interview auf Seite XX). Beim Verkauf wie auch beim Kundendienst steht der Dienst am Kunden immer im Mittelpunkt. Ob es nun der Hol- und Bringservice bei Reparaturen

ist, eine auf den Kunden zugeschnittene Finanzierung, Gutscheinkaktionen, persönliche Weihnachtsbriefe, günstige Inspektionswochen in der Winterzeit oder andere Angebote: Frank Maretzke ist sich sicher, dass sich die Bemühungen lohnen. „Wir wollen auf diese Art und Weise ein Vertrauensverhältnis zum Kunden aufbauen, das sich früher oder später auszahlen wird“. Dass der Kunde im Motorgeräte-Center Osterode König ist, zeigt auch das große Ersatzteillager. „Es sind ständig rund 28.000 Teile auf Lager, dadurch sind wir sehr flexibel“ erläutert Frank Maretzke die

Philosophie. Motorrad-, Scooter und Quadfahrer können zudem die komplette Ausrüstung vom Helmbis zur Jacke, Hose und nützlichen Accessoires im Geschäft von Frank Maretzke kaufen. Neben dem Originalzubehör der einzelnen Marken sind z. B. hochwertige Helme von Nolan und X-lite im Programm. „Wir setzen auf kompetente Beratung, Freundlichkeit sowie absolute Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit“ fasst Frank Maretzke die Stärken seines Teams zusammen. „Nicht zuletzt auch durch unser geschultes Personal konnten wir uns einen guten Namen als Fachwerkstatt machen“, so Maretzke





weiter. Damit dies auch so bleibt, besuchen die Mitarbeiter jedes Jahr zwischen zehn und zwölf Schulungen, um die Kunden auch weiterhin kompetent und auf technisch hohem Niveau betreuen zu können.

Als wichtiges Instrument für die Verkaufsunterstützung haben die Osteroder die Finanzierungen erkannt. Dabei bekommt der Kunde nicht nur beim Kauf eines Neufahrzeugs oder eines Gebrauchten die Möglichkeit, von einer Finanzierung Gebrauch zu machen, sondern auch beim Zubehörverkauf oder bei einer Reparatur. Bei rund einem Drittel der verkauften Fahrzeuge kommen auf diese Weise Finanzierungen zum Einsatz.

Der Aufwand lohnt sich. In den letzten zehn Jahren verzeichnete das Motorgeräte-Center Osterode jedes Jahr Zuwächse zwischen acht und 16 Prozent. „Wir gehen dabei auch Wege, die vielleicht nicht jeder Händlerkollege teilt. Wir schicken auch den Baumarktkunden nicht unverrichteter Dinge wieder weg. Oft kann man diese Kunden von der Qualität eines Markenproduktes überzeugen“.

Natürlich spielt das Motorgeräte Center Osterode auch auf der gesamten Klaviatur der Kundengewinnung und Kundenbindung. Neben der üblichen Werbung in der Tageszeitung oder durch

Direktmarketing haben sich auch die selbstgestalteten Prospekte bewährt. Diese erzeugen eine so große Resonanz, dass Frank Maretzke sie zu den erfolgreichsten Werbeformen zählt. Geworben wird zudem nicht nur in der Saison, sondern ganzjährig. Immer wichtiger wird dabei auch das Internet. Der ständig wachsende, eigene Internetshop ist diesbezüglich genauso zu nennen wie die Werbung und Präsenz auf Internetplattformen und Suchmaschinen wie Google, Andoo und Lycos.

Synergien und wirtschaftliche Erwägungen haben dazu geführt, dass das Motorgeräte-Center Osterode sich in weitere Märkte vorwagte und den Grundsätzen kaufmännischer Vernunft folgend auf weitere Standbeine setzte. 2003 wurde ein kleines Autohaus in der gleichen Straße erworben. Bereits zuvor wurden die Garten- und Forstgeräte als neuer Geschäftsbereich aufgebaut. 2004 und 2005 erfolgte ein weiterer Anbau um eine Ausstellungshalle und eine Wohnung. Um sich für die Zukunft abzusichern und weiteres Wachstum zu ermöglichen, wurde 2007 das Nachbargrundstück mit 2.000 qm Fläche dazugekauft. Im Januar 2009 erfolgte der nächste Schritt. Frank Maretzke erweiterte die Tätigkeiten um eine kleine Autovermietung.

Auch im Quad- und ATV-Segment ist das Motorgeräte Center inzwischen eine fest etablierte

Größe im Raum Osterode. Als Vertragshändler für Kymco, TGB, CPI, Hyosung, Cectek und Adly haben die Osteroder auch bei den vierradrigen Spaß- und Arbeitsgefährten ein überaus großes Angebot, das für eine große Kundengruppe vom Hobbyfahrer bis zum Jäger oder Förster interessant ist. In der Werkstatt werden die Quads und ATVs gemäß StVZO fachgerecht umgerüstet. „Wir legen Wert darauf, dass alle Quads und ATVs nur mit einer persönlichen Einweisung übergeben werden“, so Frank Maretzke. „Wir halten das aufgrund der vielfältigen und technischen Ausstattung für unabdingbar“. Das leuchtet ein, ebenso wie die Tatsache, dass sich die Kunden angesichts der Vielzahl an Marken und Modellen mit einer guten Beratung gut aufgehoben fühlen bei Frank Maretzke und seinem Team.

Heute besteht das Motorgeräte Center Osterode GmbH aus ca. 5.000 qm Grund, ca. 450 qm Verkaufsfläche, 132 qm Werkstatt und die nächste Erweiterung ist bereits in der Schublade, bzw. in Planung, so dass zu den neun bisherigen Mitarbeitern noch ein paar neue dazukommen dürften. Die World of Bike und natürlich auch die Jury aus Castrol, CreditPlus Bank und NGK wünschen der Familie Maretzke für ihre kommenden Vorhaben auch weiterhin alles Gute und viel Erfolg.





„Fleiß, harte Arbeit, Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit gegenüber dem Kunden.“

Der drittplatzierte Händler des Jahres Frank Maretzke über sein Erfolgsrezept:

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem dritten Platz Herr Maretzke, können Sie uns das Geheimnis Ihres Erfolges verraten?

Da wäre zum einen Fleiß, harte Arbeit, Zuverlässigkeit und zum anderen die Ehrlichkeit dem Kunden gegenüber, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, welches sich dann früher oder später auszahlt.

Sie haben dieses Jahr zehnjähriges Firmenjubiläum, haben Sie zu diesem Anlaß etwas Besonderes geplant?

Wir haben bereits am Anfang des Jahres eine große Jubiläumsfeier veranstaltet, die sehr gut besucht war. Außerdem haben wir das ganze Jahr über Sonderaktionen und für den Herbst planen wir noch eine Veranstaltung mit unseren Gartenmaschinen.

Haben sich die Auswirkungen der Rezession bei Ihnen bemerkbar gemacht?

Nein, bis heute konnte ich zum Glück noch keine Einbrüche bei mir verzeichnen, im Gegenteil, unser Geschäft und der Umsatz sind sogar kontinuierlich und solide gewachsen, was man auch an den letztjährigen Verkaufszahlen von rund 300 Rollern sehen kann.

Was haben Sie sich für die Zukunft vorgenommen?

Wir möchten unser Hauptstandbein, die Zweiräder, auslagern und planen daher einen neuerlichen Anbau, in dem dann alles, was mit Fahrzeugen zu tun hat, unterkommt. Das machen wir nicht nur für uns, sondern auch für unsere Zweiradkunden, die einen höheren Anspruch haben und das auch von uns erwarten.

Wir wollen aber auch die Marktführerschaft in unserem Gebiet beibehalten und natürlich möglichst weiter ausbauen. Auch deshalb denke ich, dass eine Erweiterung der Räumlichkeiten notwendig ist, damit das Geschäft mit dem Wachstum Schritt hält. Auch die Werkstatt wollen wir bei dieser Gelegenheit mit erweitern.

Bislang sind Sie vor allem im Rollergeschäft stark vertreten...

Das ist richtig. Mit Peugeot, Kymco, den Piaggio-Marken sowie CPI und Daelim haben wir ein großes Markenportfolio, das die allermeisten Kundenwünsche zufriedenstellen kann. Neuerdings sind wir auch Piaggio MP3-Händler und können so noch mehr Kunden, dank des MP3 LT auch solche, die keinen Motorradführerschein haben, ansprechen. Davon verspreche ich mir

schon den einen oder anderen Neukunden, der sonst wahrscheinlich nicht den Weg zu mir gefunden hätte.

Wenn Sie dann mehr Platz haben, tragen Sie sich mit dem Gedanken, außer Hyosung noch eine andere Motorradmarke in Ihr Programm aufzunehmen?

Natürlich möchte ich noch einen anderen Anbieter, um das Motorradgeschäft auszubauen. Mein Augenmerk richtet sich diesbezüglich auf nahe liegenden Gründen auf die Marke Suzuki, da der nächstgelegene Händler bald aus Altersgründen sein Geschäft schließt und ich daher seine Klientel übernehmen könnte. Da sich aber im Umkreis von 50 Kilometer kein anderer Motorradhändler befindet, könnte ich vom Prinzip her natürlich auch jede andere Motorradmarke vertreten. Wir werden sehen, was daraus wird.

Somit dürfte Ihre Zukunft und die des Motorgeräte Center GmbH Osterode gesichert sein und vielleicht schaffen Sie es auch im nächsten Jahr bei unserem Ranking wieder, auf einem der vorderen Plätze zu landen. Wir bedanken uns für dieses Gespräch und wünschen Ihnen und Ihrem Team weiterhin alles Gute.

