Ressort: Auto/Motor

Daimler-Chef Zetsche will verstärkt auf Dienstleistungen setzen

Stuttgart, 12.03.2014, 18:07 Uhr

GDN - Daimler-Chef Dieter Zetsche will verstärkt auf Dienstleistungen setzen. "Service, Kundenkomfort und die Markenstärke sind die entscheidenden Hebel im Premiumsegment", sagte Zetsche in einem Interview mit dem "Handelsblatt" (Donnerstagausgabe).

Das Serviceangebot der Kernmarke Mercedes-Benz will Zetsche je nach Kundenwünschen differenzieren. "Das testen wir gerade in England. Dort bieten wir vier Servicestufen, vom Topangebot bis zur extrem günstigen Variante", so der Daimler-Chef. Im Sommer startet Daimler ein neues Serviceportal unter dem Namen "Mercedes Me". Es soll die zentrale Online-Plattform für den Kontakt zum Kunden werden. "Das machen wir, weil wir zuhören und lernen wollen. Dieses Instrument ist viel mächtiger als klassische Marktforschung", so Zetsche. Mit dem Thema Dienstleistungsorientierung will er zudem die Haltung der Mitarbeiter beeinflussen. "Dabei gibt es zwei Aspekte, die Hinwendung zum Kunden und die Leidenschaft für das Produkt. Alles andere sind lediglich Hilfsfunktionen, die diese beiden Kernthemen unterstützen. Das ist eine Kulturänderung bis Kulturrevolution", sagte Zetsche dem "Handelsblatt". Zetsche erwartet nicht, dass neue Modelle künftig alle drei bis vier Jahre statt bisher alle sieben bis acht Jahre auf den Markt kommen müssen. "Ich weiß nicht, ob das im Interesse des Kunden ist. Denn bei einem Auto als Investitionsgut ist die Werthaltigkeit wichtig. Und in unserem Interesse als Hersteller ist es angesichts der hohen Investitionen natürlich auch nicht."

Bericht online:
https://www.germandailynews.com/bericht-31474/daimler-chef-zetsche-will-verstaerkt-auf-dienstleistungen-setzen.html

Redaktion und Veranwortlichkeit:
V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

Haftungsausschluss:
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Editorial program service of General News Agency:
UPA United Press Agency LTD
483 Green Lanes
UK, London N13NV 4BS
contact (at) unitedpressagency.com
Official Federal Reg. No. 7442619