Das Autohaus von Känel bietet alles, was das Leben auf vier Rädern schöner macht.

Autohaus von Känel AG, Frutigen BE

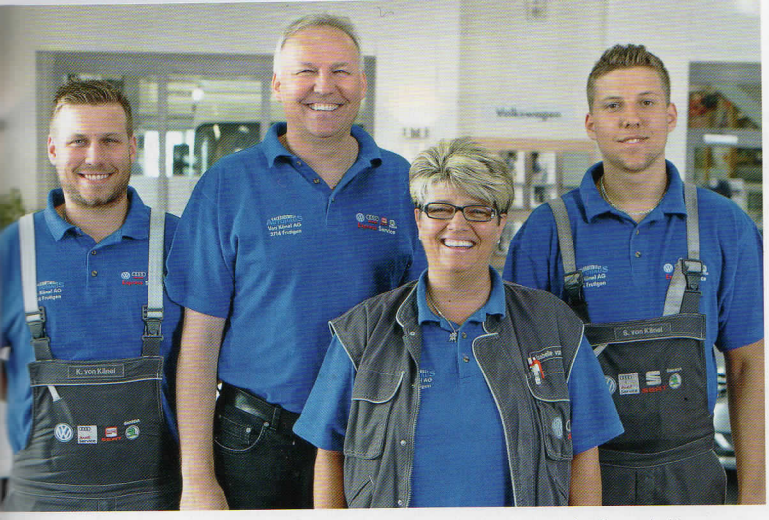
And the Winner is …

Das Autohaus von Känel in Frutigen ist ein Paradies für Autofreunde. Es liegt im malerischen Kandertal, umgeben von hohen Bergen und grünen Matten und bietet von Verkauf über Service bis hin zur Carrosserieabteilung alles, was das Autofahrerherz begehrt. Hier zu arbeiten macht Freude, die weit übers Tal hinaus bekannt ist und wofür es sogar den Oscar für die beste Kundenzufriedenheit gab.

Man muss nicht zwangsläufig Hollywood-Filme drehen, um einen Oscar zu gewinnen. Die goldene Statue wird auch im Autogewerbe vergeben, genauer – von der Amag – für die beste Kundenzufriedenheit. Eins haben aber der Film- und Amag-Oscar gemein: Beide sind schwer zu bekommen, und nur wer mit Herzblut seiner Leidenschaft nachgeht, hat die Chance, in die Kränze zu kommen. Seit Jahrzehnten steht beim Autohaus von Känel die Kundenzufriedenheit als oberstes Ziel im Fokus aller Bemühungen. Ein leicht messbarerer Wert, der teure Marketingstrategen erübrigt und dem täglich nachgelebt werden kann. Hohe und weiter wachsende Kundenansprüche sind die Herausforderung jedes Betriebes, und es bedarf vieler Energie, Fantasie und vor allem hochwertiger Arbeit, um diese zu erfüllen. Die Bestätigung dieser Bemühungen sind Kunden, die seit Jahrzehnten im Autohaus von Känel ein und aus gehen, nicht nur Einheimische, sondern zu 60 Prozent von ausserhalb des Kandertals.

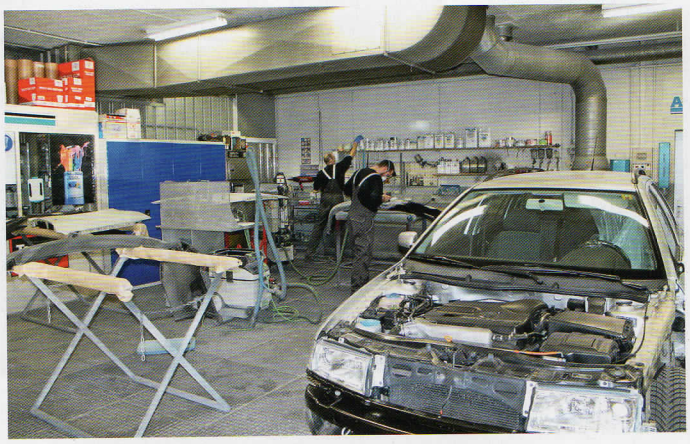
Im Porträt: Autohaus von Känel AG, Frutigen

Fritz von Känel bewies Weitsicht, als er sich 1960 selbstständig machte und den Grundstein zum heutigen Vielsparten-Autohaus legte. Nach seinem Motto «Mutig sein, denn den Mutigen gehört die Zukunft» agiert auch das heutige Geschäftsführerpaar Erich und Isabelle mit den Söhnen Kevin und Silvan. 1968 resp. 1972 wurde das Autohaus von Känel VW- und Audi-Händler, dem 1975/1976 mit dem Neubau einer Werkstatt, Tankstelle und Wohngebäude begegnet wurde. Als 1983 die Umfahrungsstrasse nahte, bewies Patron Fritz wieder Mut und stellte dem Betrieb ein weiteres Standbein mit der Carrosserieabteilung samt Spenglerei und Lackiererei hinzu. 1989 legte er die Geschicke der Familien-AG in die Hände seines Sohnes Erich, der als 25-Jähriger den Betrieb mit neun Mitarbeitenden übernahm und zum heutigen Autohaus mit 47 Angestellten ausbaute. Das Motto seines Vaters stets vor Augen, wurde 1995 in die Tankstellen- und Abwassersanierung investiert und im Jahr 2000 aus Platzgründen um- und angebaut. 2005 wurde das Autohaus von Känel offizieller Partner der Amag mit den Marken VW, Audi, Seat und Skoda sowie VW-Nutzfahrzeuge. 2011 gabs für diese Bemühungen die Brillantnadel als Auszeichnung für besondere Verdienste in der Volkswagen-Organisation (höchste Auszeichnung, die der VW-Konzern weltweit vergibt). Seit 2013, dem Oscar-Jahr, steht bereits die dritte Generation mit Kevin und Silvan am Start. Und bereits wird wieder geplant: 2015/16 sollen ein zusätzlicher Ausstellungsraum für die Marke Skoda gebaut und die bestehende Fläche des VW-Auto- und VW-Nutzfahrzeugraumes verdoppelt werden. Davon werden auch die Carrosserieabteilung und die Werkstatt profitieren, deren Räumlichkeiten vergrössert und modernisiert werden.



Die Familie von Känel mit Kevin, Erich, Isabelle und Silvan (v.l.).

Das siebenköpfige Carrosserieteam mit Roman Lanz, dem umsichtigen Abteilungsleiter (Mitte).



Spengler und Lackierer arbeiten auf einer Ebene. Hier der Blick in die Lackiererei.

Die gute Vorbereitung ist das A und O, bevor die Teile gespritzt werden.

Kompetenzzentrum Carrosserieabteilung

Man merkt sofort, dass hier Menschen mit Herzblut am Werk sind; die Herzlichkeit im Autohaus von Känel sucht ihresgleichen. Und sie ist nicht aufgesetzt, sondern schlicht und einfach echt. Ob man sich nun für ein Produkt der Amag-Gruppe interessiert, seinen Wagen in den Service bringt, Räder wechseln oder kurz tanken möchte: Die Berner Oberländer stehen für jedes auch noch so kleine Problem mit Rat und Tat zur Seite. Besonders kommt diese Hilfsbereitschaft natürlich dann zum Tragen, wenn es einmal geknallt – sprich ein grösserer oder kleiner Unfall die vierrädrige Preziose beschädigt hat. Dann ist Roman Lanz, Abteilungsleiter Carrosserie und Lack, die erste Ansprechperson, und zwar für Fahrzeuge aller Marken. Er und sein siebenköpfiges Team sorgen mit höchster Fachkompetenz und Effizienz dafür, dass der vierrädrige Freund bald wieder den Asphalt unter die Räder nehmen kann.

Die Carrosserieabteilung des Autohauses von Känel ist ein Kompetenzzentrum, sozusagen ein eigener Betrieb im Betrieb. Neben dem 24-Stunden-Pannendienst verfügt man über alle nötigen Einrichtungen, um schnell und präzise handeln zu können. So gibt es einen Prüfstand, Richtbänke und ein Fahrwerkvermessungs-System, wo Schäden schnell erkannt und mögliche Kosten eruiert werden können. Auch Versicherungsfragen werden schnell geklärt; hier kommt das über Jahrzehnte aufgebaute Vertrauensverhältnis mit den Schadenexperten zum Tragen. Solange das eigene Auto in der Reparatur ist, können die Kunden zudem auf 15 aktuelle Ersatzwagen zurückgreifen, damit sie weiter mobil bleiben.

Alles aus einer Hand

Natürlich ist die Carrosserieabteilung nach den VSCI-Vorgaben zertifiziert, verfügt aber darüber hinaus zudem noch über das 2010 ins Leben gerufene Label «Unfallspezialist» der Amag, das die Dienstleistungen Werkstatt (Service und Reparatur), Carrosserie, Lack, Clever Repair (günstige Alternativreparatur für alle kleinen Schäden) und Schadenmanagement umfasst und alle diese Dienstleistungen aus einer Hand garantiert. Somit hat der Kunde nur einen Ansprechpartner, und alle Arbeiten werden unter einem Dach erledigt.

Ein Blick in die Carrosseriewerkstatt offenbart, dass die Zertifizierungen und Labels nicht nur bunte Tafeln draussen an der Tür sind, sondern dass ihnen auch nachgelebt wird. Das qualifizierte Personal der Spenglerei und Lackiererei arbeitet auf einer Ebene im selben Raum zusammen. Die Wege sind kurz, die Fahrzeuge müssen kaum bewegt werden. Teile oder ganze Wagen werden in der Spritzkabine neu lackiert, die sich ebenfalls auf dieser Ebene befindet. Nun sind die Räumlichkeiten aber zu klein geworden, sodass man sich auf die Erweiterung im Rahmen des anstehenden Umbaus (siehe Kasten) natürlich sehr freut. Das Ambiente in der Werkstatt ist freundlich und «gschaffig», und Besitzer eines Unfallwagens haben sogar die Möglichkeit, sich in Begleitung des Abteilungsleiters vom Fortschritt der Arbeiten in der Werkstatt mit eigenen Augen zu überzeugen. Das gibt dem Unfallwagen ein Gesicht, was natürlich die Kundenbeziehung weiter verstärkt.

Am Ende der Reparatur kommt der Wagen zum Clean-Team. Hier arbeiten vier Personen in Teilzeit, welche den Wagen nach allen Regeln der Kunst gründlich bis in die kleinste Ritze aussen und innen reinigen. Nicht zuletzt ist dies auch eine weitere, letzte Qualitätskontrolle der Carrosseriearbeiten. Diesen Service bekommen übrigens alle Wagen, die im Autohaus von Känel in der Werkstatt waren, oder deren Besitzer einfach mal ihrem Auto eine gründliche Reinigung zukommen lassen wollen.