

Generationenwechsel an der Spitze der Niederlassungen in Wien und Graz

Mit Harald Semerad, Leiter der Niederlassung Wien, und Jürgen Specht, Leiter der Niederlassung Graz, verabschiedeten sich Anfang Dezember 2023 zwei Persönlichkeiten in den Ruhestand, die über viele Jahre einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg von Zeppelin Österreich leisteten. Aus Anlass des bevorstehenden Abschieds baten wir die beiden erfahrenen Kenner der heimischen Baumaschinenbranche um einen Rückblick auf die verschiedenen Entwicklungen in ihrem Berufsleben.

Herr Specht, Herr Semerad, was waren die wichtigsten Stationen in Ihrer Karriere?

Specht: Begonnen habe ich meine Ausbildung 1975 im Bereich Instandhaltung für den Bergbau unter Tage in einem Kalibetrieb in der Nähe von Eisenach. Auch wenn es sich dabei nicht um klassische Baumaschinen handelte, so hatte ich bereits damals mit Maschinen für den Untertagebau sowie Band- und Brechanlagen zu tun. 1978 bin ich nach Magdeburg gezogen, wo ich viele Jahre in unterschiedlichen Branchen gearbeitet habe. Nach dem Mauerfall übersiedelte ich 1989 nach Hamburg. Dort habe ich bei einem Werkstatteinrichter als Mechaniker bzw. Monteur angefangen, und meine Ausbildung als Mechaniker Meister im Maschinenbau absolviert, bin später in die Akquise gegangen und wollte das Unternehmen übernehmen. Leider hat sich der Eigentümer damals kurzfristig anders entschieden und so kam es in meinem Leben zu einer entscheidenden Weichenstellung, denn am 15. September 1997 habe ich bei Zeppelin Deutschland angefangen. Zunächst habe ich in Norddeutschland die Gebietsleitung im Mietservice übernommen, ein Riesen- Gebiet mit fünf Niederlassungen. „Wer verleiht schon seinen Cat?“ war damals einer unserer Slogans. Nachdem ich scheinbar einiges richtig gemacht habe, wurde ich ein Jahr später nach Garching geholt und habe dort die Vertriebsleitung Mietservice für Gesamtdeutschland übernommen. Ende 2001 hat mich mein ehemaliger Chef gefragt, ob ich nicht Interesse hätte, nach Österreich zu kommen. Meine erste Reaktion war: Zum Urlaub machen gerne, zum Arbeiten bleibe ich dort, wo ich bin. Allerdings habe ich mir dann doch die neu errichtete Niederlassung in Kalsdorf angesehen und zugesagt, den Job für ein paar Jahre zu übernehmen. Letzten Endes bin ich dann gekommen, um zu bleiben, und habe die Niederlassung die letzten 23 Jahre geleitet. Zurückblickend muss ich sagen, der Job als Niederlassungsleiter ist für mich persönlich der schönste Job, den ich jemals gemacht habe. Du trägst Verantwortung, arbeitest in und mit einem Team, kannst in einem gewissen Rahmen eigene Entscheidungen treffen und im Kontakt mit den Kunden auch die eigenen Erfahrungen einbringen. Natürlich gab es Höhen und Tiefen. Die Jahre bis 2007 waren von starkem Wachstum geprägt, dann kam der Einbruch. Danach ging es wieder bergauf bis Corona kam. Wenn man über längere Zeit dabei ist, dann erlebt man notgedrungen die Sinus-Wellen der wirtschaftlichen Entwicklung.

Semerad: Bei mir kam es im Jahr 1976 zu einem Schlüsselerlebnis. Nach der letzten Schulklasse fragte mich ein Berufsberater, was ich denn gerne mache. Auf meine Antwort, dass ich gerne bastle und schraube, meinte er, dass die Firma Eisner in Wiener Neudorf mit Baumaschinen arbeitet und für mich interessant sein könnte. Ich habe mich sofort vorgestellt und wurde als Lehrling genommen. Es war für mich eine schöne Zeit und ich habe viel gelernt. Die Firma Eisner war ein großer Reparaturbetrieb, wir haben Generalreparaturen genauso gemacht, wie Motor- und Getriebebau. Dabei wurde auf die Ausbildung ein großer Wert gelegt. Ich habe damals bei der Admira Fußball gespielt, aber nach der Arbeit war ich so müde, dass ich gar nicht mehr trainieren konnte. Im Laufe der Jahre habe ich die Lehrabschlussprüfung gemacht, den Wehrdienst geleistet und bin danach zurück zu der Firma Eisner. Aufgrund personeller Änderungen wurde ich Fernmonteur, was damals die Bezeichnung für einen Servicetechniker war. Es war die Zeit der Kraftwerksbaustellen und auch die Südautobahn über den Wechsel wurde gebaut. Die Folge war, dass die Firma Eisner schwer ausgelastet war. In dieser Zeit habe ich selbst eine Familie gegründet und mir war klar, dass ich diese Arbeit nicht bis zur Pension machen wollte. Es folgten einige Jahre in anderen Berufen, bis ich gesehen habe, dass die Firma Eisner Kundendienstberater sucht. Wir wurden uns rasch einig und am 1. September 1993 habe ich als Kundendienstberater wieder bei der Firma Eisner begonnen. Ende der 1990er Jahre wurde das Unternehmen von der Firma Zeppelin übernommen und als Friedrich Mozelt – der damals Leiter der Niederlassung Wien war – in die Geschäftsführung von Zeppelin Österreich berufen wurde, trat ich im April 2004 seine Nachfolge an. Dieser Schritt brachte einige Herausforderungen mit sich, denn über Nacht wurde ich vom Kollegen zum Vorgesetzten. Auch gegenüber von Mitarbeitern, die mich als Lehrling ausgebildet haben. Unter diesem Aspekt kann ich jedem nur empfehlen: Sei immer nett zu deinen Lehrlingen, einer von ihnen könnte irgendwann einmal dein Chef sein!

Specht: Bei einem Punkt, den der Harry erwähnt hat, möchte ich kurz einhaken. Wenn ein erfahrener Mechaniker zum Kundendienstberater wird, dann hat er einen ganz anderen Zugang zum Kunden, denn er kennt den Betrieb, die Fahrer und den Werkstattleiter. Als Mechaniker bist du der Freund des Kunden, schließlich hast du dafür gesorgt, dass er mit seiner Maschine wieder arbeiten kann. Durch die Service-Tätigkeit lernst du die Stärken und Schwächen des Betriebs kennen und kannst auf dieser Basis als Kundendienstberater wertvolle Tipps geben – von sinnvollen kleinen Reparaturen bis hin zum richtigen Zeitpunkt für den Gerätetausch. Wenn heute eine Stelle als Kundendienstberater frei wird, dann meldet sich in der Regel sehr schnell ein Service-Techniker, der sich um diesen Job bewirbt.

Wie hat sich im Laufe der Zeit die Gerätetechnik entwickelt?

Semerad: In dem Bereich hat sich sehr viel geändert. Wenn ich heute ein Bild von einer Baumaschine aus den 1980er oder 1990er Jahren anschau, dann liegen Welten zwischen damals und heute. Zu Beginn meiner Laufbahn hatten viele Maschinen ja nicht einmal eine Kabine. Die Fahrer sind auf einem Holzbrett gesessen und wenn du Glück hattest, gab es eine Heizung. Fahrkomfort, Antriebstechnik, Effizienz – in all diesen Bereichen gab es enorme Entwicklungssprünge. Hand in Hand damit sind aber natürlich auch die Herausforderungen für unsere Servicetechniker gestiegen. Heute ist ein Kettenbagger unter anderem mit einem 2D-System, einer Schwenkbegrenzung oder einer Waage ausgerüstet. Das bedeutet natürlich auch einen entsprechenden Schulungsaufwand für das Wartungspersonal. Ohne Laptop brauchst du heute gar nicht erst anzufangen. Vor allem die laufend verschärften Emissionsbestimmungen haben sehr anspruchsvolle Technik in die Geräte gebracht. Früher hast du den Bagger gestartet und bist gefahren. Wenn das Gerät heute wegen einem Fehler in der Regeneration steht, dann stehen auch gleich ein paar Lkw.

Specht: Hier möchte ich kurz ergänzen, um das Thema Weiterbildung etwas konkreter festzumachen. In meinem Team beläuft sich der Zeitaufwand nur für die Schulungen auf drei Mannarbeitsjahre. Das ist ein enormer Aufwand, aber der ist notwendig, denn ein hoher Schulungsstandard ist heute eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Kundenbetreuung.

Hat sich auch die Zusammenarbeit mit den Kunden geändert?

Semerad: Mit vielen Kunden baust du über die Jahre eine persönliche Beziehung auf, aus der sich in manchen Fällen auch echte Freundschaft entwickelt. Wichtig ist, dass es für beide Seiten immer ein Geben und ein Nehmen sein soll. Hier hat sich aber sehr viel verändert und speziell bei Großkonzernen ist diese Sichtweise leider in Vergessenheit geraten. Als Premiumanbieter ist man immer damit konfrontiert, dass die Kunden darüber nachdenken, preiswerter einzukaufen. Hier sind wir gefordert, deutlich zu kommunizieren, was wir für den Kunden leisten können. Einer der Punkte, bei denen die Firma Zeppelin sehr gut aufgestellt ist – und der in wirtschaftlich schwierigen Zeiten an Bedeutung gewinnen wird – ist die Möglichkeit einer Generalüberholung des Geräts im Rahmen des mehrstufigen Cat Rebuild Programms. Dieses Angebot gilt bis hin zu Großgeräten. Beispielsweise haben wir erst vor wenigen Monaten bei einem Cat 775 Muldenkipper eine solche Generalreparatur durchgeführt. Mit dieser kostengünstigen Alternative zu einer Neuanschaffung kann ein Kunde die Laufzeit eines bewährten Cat Geräts deutlich verlängern und erhält auch wieder entsprechende Garantien.

Specht: Ein anderer Aspekt in der Zusammenarbeit mit dem Kunden ist der Generationenwechsel. Wenn du den Job über längere Zeit machst, dann werden aus den Kindern die neuen Junior-Chefs, die bereits bei Investitionsentscheidungen mitbestimmen. Ich habe immer darauf geachtet, auch zur nächsten Generation ein gutes Verhältnis aufzubauen. 2001 habe ich auf der bauma so einem Stöpsel geholfen, in die Kabine eines großen Radladers zu klettern. Vor ein paar Jahren hat er mir dann selbst einen Radlader abgekauft. Viele dieser jungen Firmenchefs beeindruckten mich mit ihrer Dynamik und ihrer Offenheit für neue Geschäftsfelder. Da werden oft sehr innovative Ideen umgesetzt.

Welchen Rat würden Sie jungen Berufsanfängern geben, die sich für die Baumaschinenbranche entschieden haben?

Semerad: Mein wichtigster Rat ist genau zuzuhören, was der Kunde wirklich braucht und nicht nur das verkaufen zu wollen, was man gerade hat. Wenn du heute einen Kunden als Partner betreust, dann bedeutet das, ihn dabei bestmöglich zu unterstützen, dass er sein Geschäft erfolgreich abwickeln kann. Man darf sich dabei nicht auf die Daten aus einem Prospekt oder auf einen Verkaufspreis reduzieren lassen. Der Erfolg liegt darin, den Nutzen und den Mehrwert der Partnerschaft deutlich zu machen. Die Qualitäten, die du von deinen eigenen Lieferanten erwartest, die musst du auch deinen Kunden bieten.

Specht: Es sind aus meiner Sicht viele Aspekte, die eine erfolgreiche Partnerschaft ausmachen. Der wichtigste Punkt für mich: Du musst als Ansprechpartner für den Kunden erreichbar sein. Das bedeutet manchmal auch, dass man nach Dienstende oder am Wochenende am Telefon abhebt und mit einer Auskunft weiterhilft. Verbindlichkeit ist eine der wichtigsten Eigenschaften. Ich habe es in meinem ganzen Leben immer so gehalten, dass ich versucht habe, mich in die Rolle des Kunden hineinzusetzen. Wie würde ich aus seiner Sicht entscheiden, wenn jemand kommt und mir diese Maschine verkaufen will? Welche Fragen würde ich ihm stellen? Auf diese Weise habe ich mich immer auf die Gespräche vorbereitet. Um dem Kunden dann auch die entsprechenden Antworten geben zu können – aber auch das Gefühl, dass er gut aufgehoben ist.

Welche Pläne gibt es für den Ruhestand?

Semerad: Ich bin ein Familienmensch und habe zwei Enkel. Lange Planungen sind nicht meine Stärke, denn erstens kommt es anders, und zweitens als man denkt. Ich bevorzuge spontane Entscheidungen: kurzfristig den Koffer packen und mit meiner Frau wo hinfahren oder gemeinsam einen neuen Golfplatz entdecken.

Specht: Ich werde mich um Haus und Garten kümmern, da ist doch einiges liegen geblieben. Die Steiermark bleibt auch in Zukunft meine Heimat, denn ich bin da sehr glücklich verheiratet. Ich werde Motorrad-Touren unternehmen und einfach mehr Wert auf die Freizeit legen. Nicht zuletzt freue ich mich, dass wir beide unfallfrei durch unser Berufsleben gekommen sind.

Wir danken für das Gespräch