



**Ausführlich:** Die Kundenberater nehmen sich viel Zeit, um eine optimale Versorgung zu erreichen

**Unermüdlich:** Udo Späker im Gespräch mit Kunden



**Die Reha-Group hat sich als einer der renommiertesten Umrüster in Deutschland etabliert**

# Die Kundenverstehher

**Keine andere Branche im Bereich Rehabilitation und Hilfsmittel hat in den vergangenen zehn Jahren eine derart rasante Entwicklung durchgemacht wie die, der Umrüster behindertengerechter Autos. Der Markt scheint schier unendlich zu wachsen und die steigenden technischen Möglichkeiten eröffnen auch schwerstbehinderten Menschen immer neue Horizonte. Inmitten dieser Veränderungen ist die Reha-Group stets eine verlässliche Konstante geblieben, obwohl auch sie sich den neuen Gegebenheiten angepasst hat.**

**Oftmals geht die Beratung** dabei über Fragen der behindertengerechten Umrüstung eines Autos hinaus. Mitunter kommen Kunden zur Reha Group, die offensichtlich in einem schlecht angepassten Rollstuhl sitzen oder kleinere technische Defekte an ihrem Hilfsmittel haben. Dann geht es erst mal in die Werkstatt, um diese Probleme zu

**U**do Späker kann nicht anders. Während der Werksbesichtigung führt unser Weg auch durch die Werkstatt der Unternehmenszentrale der Reha Group in Hilden und dort vorbei an einem Kunden, der soeben sein frisch umgebautes Auto erklärt bekommt. „Probieren Sie den Lift ruhig selbst einmal aus“, ermuntert Udo Späker den Kunden und gibt gute Tipps zur Handhabung des neuen Hilfsmittels. Diese Hinweise sind nicht etwa Ausdruck eines mangelnden Vertrauens des Marketingleiters in seinen Mechaniker, sondern viel eher eine tief verinnerlichte Firmenphilosophie: Der Kunde muss zufrieden sein. Eben deshalb führt Udo Späker zuweilen auch noch selbst Beratungsgespräche, obwohl das längst nicht mehr in seinen Aufgabenbereich fällt. „Als Tetraplegiker kann ich Rollstuhlfahrer mit einem ähnlichen Verletzungsbild einfach am besten beraten“, sagt der 35-Jährige.

lösen. „Inzwischen kommen manchmal Rollis nur deshalb zu uns“, erzählt Udo Späker lachend. Wer aber doch gekommen ist, um seine Möglichkeiten zu ergründen, auch trotz Behinderung Auto zu fahren, kann sich auf eine bedarfsgerechte Beratung verlassen. „Wir hören dem Kunden zu und passen das Fahrzeug seinen Bedürfnissen an und nicht umgekehrt“, erzählt der Marketingleiter selbstbewusst.

## **Beratung auf Augenhöhe**

Zum Kundenservice gehört auch ein Angebot, das unter den KFZ-Umrüster in Deutschland selten ist. Die Reha Group verfügt nämlich neben ihrem Stammsitz in Hilden noch über fünf Filialen in ganz Deutschland sowie über einen festen Kooperationspartner in Norddeutschland, der seinerseits zwölf Filialen hat. „Die Kunden unseres Unternehmens haben selten einen Anfahrtsweg von mehr als 200 Kilometern“, berichtet



Udo Späker. Weil das so ist, kann die Reha Group überdies einen Shuttleservice für die Kunden anbieten, die keine Möglichkeit haben, eine der Geschäftsstellen selbständig zu erreichen. In Ausnahmefällen führen die Mitarbeiter der Reha Group auch Hausbesuche durch oder kommen in das Autohaus, in dem das gewünschte Fahrzeug gekauft werden soll. Dabei sind die Möglichkeiten, einzelne Fahrhilfen praktisch vorzuführen und auszuprobieren, aber natürlich eingeschränkt.

**In allen Filialen** werden sämtliche Leistungen der Reha Group angeboten, auch wenn die großen Umbauten, wie zum Beispiel eine Heckabsenkung ausschließlich in Hilden durchgeführt werden. Ein interner Fahrzeugtransfer dafür sorgt, dass an den einzelnen Standorten schnellstmöglich die Fahrzeuge verfügbar sind, die dort benötigt werden. Außerdem wird auf Wunsch auch das fertig umgebaute Fahrzeug an den Kunden ausgeliefert. Auch die Beratung ist in allen Filialen gleich hochwertig. „Wir haben an jedem Standort mindestens einen Rollstuhlfahrer beschäftigt, der die Kunden auf Augenhöhe beraten kann“, berichtet Udo Späker. Über die Tatsache hinaus, dass die Berater selbst behindert sind, verfügen sie über langjährige Erfahrungen im Bereich behindertengerechter Fahrzeugumrüstungen und bringen sich

durch einen internen Informationsaustausch, aber zum Beispiel auch durch den Besuch von Messen und Seminaren immer wieder auf den neuesten Stand der Technik.

**Damit die Kunden** gleich beim für sie nächstgelegenen Ansprechpartner landen, ist die Hotline 0180/5671617 (14 Cent/Min.) so geschaltet, dass sie Anrufer regional zuordnet. Wenn das nicht gelingt oder jemand außer-

halb der Hotlinezeiten (7:00 bis 20:00 Uhr) anruft, wird das Gespräch von der Zentrale entsprechend weitergeleitet. Auch die Internetseite der Reha Group soll demnächst so gestaltet sein, dass Sie Usern beim Einloggen eine regionalisierte Seite zeigt. Neben der nächstgelegenen Filiale sollen dann auch Informationen zur Infrastruktur, wie zum Beispiel die Verkehrsanbindung oder rollstuhlgeeignete Hotels gezeigt werden. Dieser Service wird voraussichtlich ab Oktober dieses Jahres abrufbar sein, weil dann der neu gestaltete Internetauftritt online geht.



**Zielgerichtet: Udo Späker vor der Flagge mit dem neuen Firmenlogo**

### **Anforderungen**

Etwa 1.700 Umbauten hat die Reha Group im vergangenen Jahr vorgenommen; dieses Jahr werden es noch mehr. Die Palette reicht dabei von der Anbringung eines Lenkraddrehknopfs bis hin zu Umbauten für

### **Lösungen für fast alle**

schwerstbehinderte Menschen. „Für fast alle Arten der Mobilitätseinschränkung finden wir eine Lösung“, sagt Udo Späker selbstbewusst und fügt lächelnd hinzu: „Bei Blinden müssen wir aber auch passen“. In der großen Mehrzahl verwendet die Reha Group für die Umbauten Produkte, die sie selbst entwickelt hat. Alle Umbauten werden TÜV abgenommen und von den Autoherstellern zum Einbau freigegeben. Neben den gewöhnlichen Einbauten gehört der von der Reha Group entwickelte Mini-Commander zu den Verkaufsschlägern. Dieser kleine Knopf wird so in der Nähe des Handbediengeräts angebracht, dass mit nur einem Finger bis zu sieben Sekundärfunktionen, wie Hupe, Licht und Scheibenwischer bedient werden können. Wenn es allerdings bereits geeignete Lösungen auf dem Markt gibt, werden diese von der Reha Group verwendet, zum Beispiel Produkte von Edag, Veigel oder EMC.

**Die Qualität der Umbauten der Reha Group** ist derart überzeugend, dass das Unternehmen inzwischen Exklusivpartner von Opel, BMW, Mitsubishi, Toyota und Hyundai ist. Das bedeutet, dass bei allen Fahrzeugen dieser Hersteller, an denen die Reha Group Umbauten vornimmt, die Garantie uneingeschränkt erhalten bleibt. Sollte es also zu einem technischen Problem kommen, braucht sich der Kunde keine Gedanken darüber zu machen, wem dieses zuzuordnen ist; er kann einfach wie gewohnt zu seinem Autohaus gehen und dort die Garantie geltend machen. Darüber hinaus wird die Reha Group von Mercedes, Citroen, Peugeot und Renault als Umbaupartner empfohlen.

### Europa im Visier

Auch in Fragen der Finanzierung, Kostenübernahme und Wirtschaftlichkeit unterstützt die Reha Group ihre Kunden. „Es hat keinen Zweck, wenn wir dem Kunden ein Superauto aufdrängen, das er eigentlich nicht haben möchte“, stellt



**Dauerbrenner: Mit dem Mini-Commander kann man bequem bis zu sieben Sekundärfunktionen bedienen**

Udo Späker fest. Deshalb legen die Berater viel Wert darauf, zunächst einmal Lösungen für das Modell zu finden, das der Kunde gerne haben möchte. Außerdem wird das Auto im Idealfall so umgebaut, dass die eingebauten Hilfsmittel später ausgebaut und in einem anderen Fahrzeug wieder eingesetzt werden können. Auch das Fahrzeug selbst wird nach Möglichkeit nur so verändert, dass es vollständig in seinen Ursprungszustand zurückgeführt werden kann. Für die Kundenbetreuer der Reha Group ist es auch selbstverständlich, dass sie den Kunden Tipps geben, bei wem und in welcher Höhe Zuschüsse beantragt werden können.

**Um für die Zukunft gerüstet zu sein**, hat sich die Reha Group im vergangenen Jahr einen starken Partner an die Seite geholt. Der mittelständische Automobilzulieferer Kirchhoff ist seitdem am Unternehmen beteiligt und sorgt neben einer solideren Finanzbasis vor allem für gute Kontakte zu den Herstellern. „Der Automobilbau ist derart komplex geworden, dass man ohne fundierte Informationen keine anspruchsvollen Umbauten mehr vornehmen und entwickeln kann“, sagt Udo Späker. Mit diesem neuen Rückenwind soll die Reha Group weiter aus sich selbst heraus wachsen. Zunächst sind weitere Filialen in Deutschland angedacht, aber auch der Sprung ins europäische Ausland gehört zu den mittelfristigen Planungen.

Text und Fotos: Volker Neumann



**Kompetent: In den Werkstätten der Reha Group können Umbauten für fast alle Behinderungsarten vorgenommen werden**

**Auskünfte: REHA Group Automotive GmbH & Co. KG  
Kleinhülsen 41**

**40721 Hilden**

**Tel.: 02103/58760 oder Hotline: 0180/5671617**

**Fax: 02103/587699**

**E-Mail: info@reha.com**

**Internet: www.reha.com**