



NEUE SERIE SERVICE-WERKSTATT

Erst kommt der Kunde, dann das Business

Durch die Digitalisierung verändern sich aktuell fast alle Märkte. Schlagworte wie Industrie 4.0, Arbeiten 4.0 oder das Internet of Things bestimmen vielfach die Diskussion auf allen Ebenen und in allen Branchen. Doch inwiefern ist der klassische technische Service aktuell davon betroffen? Wie ist er organisiert, vor welchen Herausforderungen steht er, und welche klassischen, handwerklichen Felder hat er zu bestellen? In der neuen Serie „Service-Werkstatt“ stellt die Redaktion der **SERVICETODAY** Vertreter des klassischen technischen Service vor: Reparatur-Center, Service-Dienstleister für Hersteller sowie Entwickler und Hersteller von kleinen, aber feinen Software- und Hardware-Lösungen. In dieser Folge geht's um die Meisterhand Service GmbH in Ahrensburg. [[Michael Braun](#)]

Zu einem gewinnversprechenden Geschäftsmodell gehören drei Bausteine: eine gute Idee, entsprechendes Know-how und gute Kontakte. Diese drei Aspekte sind bei Peter Meusel zu einem günstigen Zeitpunkt zusammengekommen, so dass er heute mit seinem Unternehmen Meisterhand Service

GmbH eine Nische gefunden hat, in der er sehr erfolgreich agieren kann. „Und die besten Geschäftskontakte - das muss ich wirklich sagen - habe ich über den KVD gefunden“, sagt Peter Meusel. Seit 1980 ist er selbstständig, hat alle Höhen und Tiefen einer Selbstständigkeit erlebt: Abhängigkeit von

Großkunden und plötzliches Wegbrechen von Großaufträgen, aber auch immer wieder innovative Ideen und Aufträge für Neustarts. Er hatte schon 78 Mitarbeiter unter sich, war aber auch schonmal nur noch in ganz kleinem Kreis am Markt tätig. Dabei hat er aber immer Kontakte gepflegt, Ver-

bindungen zu Mitarbeitern erhalten, auch wenn diese aus dem Unternehmen ausgeschieden sind. Das kommt ihm heute noch zugute: Gibt's einen Engpass oder Auftragsspitzen, genügen wenige Anrufe, bis er sein ohnehin schon produktives Team um einige schlagkräftige Kollegen verstärkt hat. 25 Auszubildende haben von Peter Meusel gelernt. „Ich sage den jungen Menschen immer, dass ich sie aufgrund unserer Struktur nicht werde übernehmen können, aber dass sie bei mir etwas lernen und eine Perspektive haben.“ Das wirkt, und so bestehen auch hier noch gute Beziehungen zum ausgebildeten Nachwuchs. „Mir wurde selbst so viel gegeben, da ist es mir wichtig, auch etwas zurückzugeben“, sagt der erfahrene Techniker. So ist er mittlerweile vielfach ehrenamtlich unterwegs, unter anderem Obermeister bei der Innung für Radio- und Fernsehtechnik und war im Hamburger Raum im Gesellen- und Meisterprüfungsausschuss aktiv.

Auch einmal Geld in die Hand nehmen für neue Märkte

Praktisch jede Etappe in Peter Meusels unternehmerischer Entwicklung hat mit einer Anekdote zu tun. Sein heutiger Erfolg hängt zum Beispiel vor allem mit Autoradios zusammen. Im Prinzip hat der Erfolg mit der Übernahme von Garantireparaturen von Panasonic-Autoradios angefangen. Er hat sich auf japanische Modelle spezialisiert - denn die konnte in Deutschland praktisch niemand rentabel reparieren, weil vielfach das Know-how fehlte. „Ich nehme auch mal Geld in die Hand für neue Märkte“, sagt Peter Meusel und erinnert sich: Nachdem die Reparaturanzahl für japanischen Modelle stagnierte, schaute er sich den Markt an und setzte auf koreanische Produkte, Kia und Hyundai. „Da habe ich mir einfach mal 65 Radios verschiedener Typen gekauft und wochenlang experimentiert, um herauszufinden, wie man die Geräte repariert“, erklärt der Unternehmer. Heute ist Meisterhand eine der wenigen Werkstätten, die in diesem Bereich Dienstleistungen anbieten können. „Mich kontaktieren

2500 Werkstätten, für die wir Autoradios, Klimaanlage oder Navis reparieren. Das heißt, ich arbeite vollkommen auftraggeberunabhängig“, sagt Meusel. Verliert er einige Kunden, ist das aufgrund der ausgeglichenen Struktur im Prinzip kaum spürbar. Eine komfortable Situation, wenn man bedenkt, dass es auch schon Zeiten gab, in denen er zu 60 Prozent und mehr von einem Kunden abhängig war.

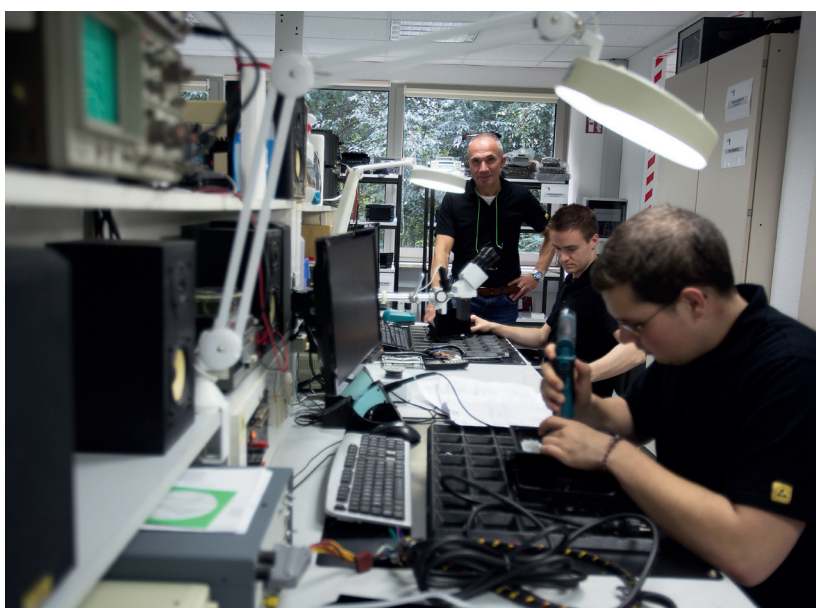
Im Servicefall unkompliziert, zuverlässig und kostengünstig

Zurück zu den Autoradios: Hier nutzte Meusel seine langjährige Beziehung zu Panasonic. Mit dem entwickelten Know-how ist er heute ein gefragter Servicepartner für viele Werkstätten, ganz gleich ob Mazda, Toyota, Mercedes oder VW - in vielen Modellen steckt eben einfach Panasonic-Technik. Vielfach empfohlen Hersteller ihren Werkstätten sogar, im Servicefall auf Peter Meusel zuzugehen - weil es unkompliziert, zuverlässig und kostengünstig läuft.

Und Peter Meusel geht es dabei immer um das Wohl des Kunden. „Wenn meine Auftraggeber nicht weiter wissen, sage ich immer: Denkt erstmal an den Kunden und stellt ihn zufrieden. Reparatur- und Serviceprobleme dür-

fen nie auf dem Rücken des Kunden ausgetragen werden.“ Auch das macht den Erfolg von Meisterhand Service aus: die Kundennähe und die Bereitschaft, Kunden jederzeit schnell Auskunft zu geben, und ihnen eine Lösung aufzuzeigen.

„Aus der Erfahrung wissen wir zum Beispiel, welcher Aufwand bei Reparaturen von Autoradios auf uns zukommt. Das erlaubt es uns, einfach Pauschalen anzubieten, zu denen wir die Geräte reparieren. Und wenn dann doch einmal ein aufwändigerer Fall dabei ist, wird das durch die Mischkalkulation aufgefangen“, sagt er. 200 bis 300 Reparaturen werden monatlich in Ahrensburg durchgeführt, mit gewissen Schwankungen natürlich, mit denen jedes Unternehmen leben muss. „Ich muss eigentlich immer mit einer Auslastung von 50 Prozent rechnen, denn es können mal drei Geräte am Tag reinkommen, mal 30 Geräte.“ 90 Prozent der Ware geht in der Regel in 24 Stunden repariert zurück zum Kunden, das heißt, hier muss Peter Meusel entsprechend flexibel aufgestellt sein. Das schafft er einerseits durch das Netzwerk an Fachpersonal in der Hinterhand, aber auch durch die Akquise zeitunkritischer Aufträge, die Leerläufe füllen. In der Umgebung des



Fotos: Michael Braun

200 bis 300 Reparaturen im Monat werden bei Meisterhand Service in Ahrensburg durchgeführt.



Das Lager: Alles ist von Peter Meusel und seinem Team genau erfasst, katalogisiert und kategorisiert.

Standortes, den Meusel vor einem Jahr bezogen hat, befindet sich zum Beispiel eine Lampenfirma, die spezielle Serviceleistungen für das eigene Portfolio benötigt. Das „Spezielle“ bekommt das Unternehmen bei Peter Meusel. Das Testequipment, die Prüfanlagen, die Serviceaufbauten - alles ist selbst entwickelt und selbst gebaut. Und kommt ein Kunde mit einer außergewöhnlichen Anfrage, kann Meusel entweder mit dem vorhandenen Equipment helfen, oder baut einfach eine eigene neue Lösung. In einigen Fällen geht es um eine unabhängige Analyse von Notausgangsleuchten, dann um den Tausch von Kondensatoren in Bewegungsmeldern. Solche Aufträge liebt Peter Meusel: eine perfekte Ergänzung zum eigenen Betrieb, vergleichsweise zeitunkritisch, aber mit einer gewissen technischen Herausforderung. In diese Kategorie kann man auch das Thema Mark Levinson zählen; jene High-End-Audiolösung, die die Luxusmarke Lexus in ihren Fahrzeugen verbaut - und die weltweit im Prinzip nur Peter Meusel adäquat reapiert kann. Auch hier war jede Menge Tüftelei und langwieriges Erarbeiten von

Know-how die Voraussetzung - „aber es macht einfach Spaß, eine Lösung zu finden.“ Und Spaß hat Peter Meusel definitiv. „Man muss immer die Augen offen halten, nach neuen Konzepten und Ideen, nach neuen Lösungen. Die Arbeit macht einfach so unheimlich viel Spaß“, freut sich der Unternehmer, für den schon immer klar war, dass er selbstständig tätig sein möchte. „Schon bei der Bundeswehr hatte ich dieses Ziel vor Augen, habe dort an meinem Meister gearbeitet und war dann nach vier Jahren Dienstzeit mit knapp 24 Jahren tatsächlich Meister.“ Das war vor 36 Jahren, und Peter Meusel ist immer seinen Weg gegangen - auch in schwierigen Zeiten.

Wie es ist, selbstständig zu sein

Sein schwarzer Mercedes G-Geländewagen zum Beispiel, der vor dem unscheinbaren Gebäude im Gegwerbegebiet in Ahrensburg steht, ist nicht etwa Statussymbol für ihn, sondern vielmehr eine Erinnerung an die schwierigste Zeit. Als es wirtschaftlich nicht lief, spezialisierte er sich auf die Umrüstung und den Vertrieb gebrauchter Mercedes G-Modelle. „Bis das Internet

kam, da konnten sie da nichts mehr machen“, ergänzt er. „Keiner, der nicht selbstständig war, kann sich vorstellen, wie es ist, am 25. aufzuwachen und nicht zu wissen, wie er die Löhne bezahlen soll.“ Peter Meusel hat immer einen Ausweg gefunden - mit cleveren Ideen, „aber auch mit Glück“, wie er ergänzt. Der Mercedes draußen vor der Tür stammt noch aus der damaligen Zeit. „Meine Frau hat auch noch einen“, ergänzt er schmunzelnd. Trotz allem hat er den Gang in die Selbstständigkeit nie bereut. Ein bisschen Luxus kann sich Peter Meusel dann aber doch gönnen: „Ich bin im Moment in der glücklichen Situation, morgens auch einfach mal sagen zu können, dass ich nicht ins Büro fahre - der Betrieb läuft auch so.“ Dafür musste Peter Meusel allerdings auch viel arbeiten und kämpfen. Seinen Ideenreichtum, seine positive Grundeinstellung und seine Freude an der Arbeit hat er sich dabei stets bewahrt - bis heute. Die Lust am Service ist ihm nicht vergangen. „Die Leute sagen immer ‚Komm, mach doch Schluss, Peter, es reicht.‘“ Peter Meusel hält kurz inne, schmunzelt und sagt dann bestimmt: „Nee, das ist es noch nicht.“