

Motorservice-Kunden im Fokus:

Exzellenter Kundenservice

GEE HUP Auto Supply





„Wir gehen selbstständig auf unsere Kunden zu und fragen nach, ob sie mit uns zufrieden sind oder ob wir noch etwas für sie tun können. Das hebt uns positiv von der Konkurrenz ab.“

Law Kwan, Gründer und Geschäftsführer von GEE HUP Auto Supply

Markt mit Zukunft

Nur fünf Jahre nach der Gründung im Jahr 1978 durch Law Kwan gehörte GEE HUP Auto Supply Private Limited zu den wichtigsten Großhändlern bei Ersatzteilen für Busse und Trucks in Malaysia. Seither geht es mit dem Unternehmen stetig bergauf, nicht zuletzt aufgrund einer gut durchdachten Markt- und Markenstrategie.

„GEE HUP Auto Supply ist erfolgreicher als die Konkurrenz, weil wir für unsere Kunden jederzeit ein verlässlicher Partner sind und ausschließlich mit qualitativ hochwertigen Originalersatzteilen handeln“, sagt Law Kwan, der vor 37 Jahren in Malaysias Hauptstadt Kuala Lumpur das Unternehmen gründete und seither erfolgreich führt. Von Beginn an wuchs GEE HUP Auto Supply rasant: Aus anfänglich drei Mitarbeitern sind 2014 bereits 108 geworden. Ein Grund für diese Entwicklung sind die überzeugenden Leitlinien, die Law vorgibt: „Gegenüber unseren Kunden sind wir immer offen und ehrlich.“

Außerdem gehen wir selbstständig auf unsere Kunden zu und fragen nach, ob sie mit uns zufrieden sind oder ob wir noch etwas für sie tun können.“ Das proaktive Vorgehen ist ein wichtiger Bestandteil der Marktstrategie von GEE HUP Auto Supply.

„Wir genießen in der Branche einen sehr guten Ruf. Und wir arbeiten stetig daran, ihn weiter zu verbessern. Der gute Kundenservice mit regelmäßigen Besuchen und Telefonaten hebt uns positiv ab von der Konkurrenz.“ Rund 80 Prozent der Kunden von GEE HUP Auto Supply sind Einzelhändler, teilweise verkauft das Unternehmen die Ersatzteile auch direkt an große Werkstätten.

35 Jahre gemeinsam erfolgreich



Regelmäßige Kundenbesuche sind ein Teil der Servicestrategie von GEE HUP Auto Supply.

Viel zu tun: Das Internet hat den Ersatzteilehandel dynamischer gemacht. Deshalb sind die Mitarbeiter flexibel und schnell.

Langjährige Partnerschaft

„Wir arbeiten permanent und intensiv am Wachstum von GEE HUP Auto Supply“, betont Law. „Dabei verlassen wir uns auf die Produkte und die laufende Unterstützung von Motorservice. Diese Partnerschaft ist für uns sehr wichtig und wir hoffen, dass wir noch lange diese offene und geradlinige Zusammenarbeit weiterführen können.“ Seit nahezu 35 Jahren sind Motorservice und GEE HUP Auto Supply erfolgreiche Partner auf dem Markt für Originalersatzteile in Malaysia. „Bei Motorservice bekamen wir von Anfang an Produkte von sehr hoher Qualität zu vernünftigen Preisen“, so Law. Außerdem seien Bekanntheitsgrad der Marke und die Zuverlässigkeit des Geschäftspartners wichtige Aspekte. „Hinzu kommt die technische Unterstützung von Motorservice, auf deren Basis wir unseren Kunden einen noch besseren Service anbieten können. Der einzige Bereich, in dem

uns Motorservice gern noch intensiver unterstützen könnte, ist das Marketing. Wir wissen, dass Motorservice auch hier umfassende Leistungen anbietet und werden die sinnvollen Bausteine gemeinsam planen.“

Auch in Malaysia ist der Preis ein entscheidendes Kaufargument. „Bei unseren Produkten muss vor allem die Qualität stimmen, denn darauf verlassen sich die Kunden. An unserem guten Ruf haben wir viele Jahre gearbeitet, darauf legen wir großen Wert“, so Law. Zudem wird die Arbeitskraft immer teurer. Durch qualitativ hochwertige Produkte vermeidet GEE HUP Auto Supply Beschwerden und umgeht zusätzliche Kosten für die Bearbeitung von Reklamationen.

Willkommene Ausbildungsunterstützung



Gut ausgebildete Mechaniker für Lastwagen und Busse sind in Malaysia schwer zu finden. Zwar gibt es seit zehn Jahren ein Institut zur Ausbildung von Mechanikern, doch dort stehen ausschließlich Pkw auf dem Stundenplan. Wenn es um größere Fahrzeuge geht, bleibt dem „Schrauber-Nachwuchs“ häufig nur das, was ältere und erfahrene Mechaniker ihnen über Lkw und Busse weitergeben. Glücklicherweise bietet Motorservice sehr gute Seminare an, zu welchen GEE HUP Auto Supply seit einigen Jahren regelmäßig seine Mitarbeiter schickt. Die Kurse sind sehr gefragt und beliebt.

Der Markt für Ersatzteile in Malaysia wächst schnell und mit ihm die Konkurrenz.

Gut vorbereitet in die Zukunft

Malaysia ist ein aufstrebendes Land. Auch der Markt für Ersatzteile entwickelt sich rasch. Die Nachfrage nach Lastwagen, Bussen und den passenden Ersatzteilen wird voraussichtlich weiter steigen. Allerdings wächst mit dem Markt auch die Konkurrenz, hat Law erkannt: „Um für die Zukunft gerüstet zu sein, müssen wir uns gemeinsam mit Motorservice gut vorbereiten.“ Das Internet hat dem Ersatzteilhandel eine neue Dynamik verliehen: Informa-

tionen verbreiten sich schneller, die Kunden vergleichen weltweit die Preise und Auslieferungsbedingungen. „Deshalb haben wir uns angepasst“, erklärt der Geschäftsführer seine Zukunftsstrategie. „Wir arbeiten heute flexibler als früher und können auch sehr viel schneller auf Veränderungen reagieren. Wir arbeiten permanent daran, uns weiter zu verbessern, um für potenzielle Kunden immer der erste Ansprechpartner zu sein.“



GEE HUP Auto Supply