

**Motorservice Kunden im Fokus:
Bewährte Partner auf neuen Wegen**

Auto Delta



AUTO DELTA

Interview mit Marcelo Silva, Betriebsleiter bei Auto Delta in Portugal



Marcelo Silva ist seit 2001 bei Auto Delta in Leiria. Der frühere Besitzer eines Ersatzteilhandels leitet seit 2001 das Familiengeschäft mit 75 Mitarbeitern.

Herr Silva, wie funktioniert der Markt für Original-Ersatzteile in Portugal?

Der Ersatzteilmarkt in Portugal ist in Bewegung. Wie fast in allen Branchen zieht auch bei uns der elektronische Handel ein, sowohl mit Geschäftspartnern, als auch direkt mit den Endkunden. Im Moment funktioniert der Markt in Portugal noch immer auf die klassische Weise: Importeur, Händler, Werkstatt. Allerdings finden die neuen Vertriebswege zunehmenden Zuspruch und stellen die etablierten Strukturen vor Herausforderungen. Deshalb müssen wir immer auf dem neuesten Stand sein und am Ball bleiben.

Es hat sich also in den vergangenen Jahren einiges verändert?

Ja, da bin ich sehr froh drüber. Wir hatten ein ziemliches Nachfragetief, jetzt zeichnen sich bessere Zeiten ab. Obwohl die Gesamtsituation auf dem portugiesischen Markt nicht besonders gut war, haben die Kunden das Vertrauen zu uns bewahrt. Das hilft uns, zukunftsfähige Ideen zu etablieren und so an der Modernisierung der Branche aktiv mitzuwirken.

Wer sind Ihre Kunden?

90 Prozent unserer Kunden sind Fach-Einzelhändler. Die restlichen zehn Prozent sind Motoren-Instandsetzer, Autohäuser und Werkstätten.

Wie wirkt sich der technische Fortschritt in der Kfz-Technik auf Ihre Kunden aus?

Die steigende Nachfrage ist eine direkte Reaktion auf die deutlich gestiegene fachliche Kompetenz der Werkstätten. Unsere Kunden sind mittlerweile hoch qualifiziert und bestrebt, sich kontinuier-

Langfristig gemeinsam erfolgreich



Das Hauptquartier von Auto Delta mit angeschlossenem Lagerhaus in Leiria.



lich in allen Bereichen weiterzubilden, um den wachsenden technischen Anforderungen gerecht zu werden. Das hat großen Einfluss auf unser Geschäft. Denn damit ging nicht nur die Zahl der Reklamationen zurück, sondern auch die Nachfrage nach Original-Ersatzteilen und technisch anspruchsvolleren Teilen nach oben.

Wie unterstützen Sie Ihre Kunden?

Im Grunde in allen Bereichen. Wir achten sehr exakt auf die Bedürfnisse unserer Kunden, erstellen also individuelle Lösungen entsprechend den jeweiligen Anforderungen. Unser Angebot deckt somit auch die Bereiche Marketing, Schulungen oder Verkaufsunterstützung ab.

Wenn es um die Lieferantenauswahl geht, worauf achten Sie am meisten?

Unsere Lieferanten wählen wir sehr sorgfältig aus. Besonders wichtig ist uns dabei die gebotene Qualität des Unternehmens an sich und der Ersatzteile sowie der kontinuierliche Ausbau des Produktangebots. Das alles muss stimmen. Denn nur auf dieser Basis bietet die Zusammenarbeit ausreichend Flexibilität und eine langfristige Partnerschaft. Wir arbeiten gern

Nur qualitativ hochwertige Produkte anzubieten gehört zur Strategie.

langfristig mit den gleichen Unternehmen zusammen, mindestens 10 bis 20 Jahre.

Was ist mit dem Preis?

Bei den Ersatzteilen spielt der Preis natürlich eine wichtige Rolle, aber unser Hauptaugenmerk ist die Qualität. Denn erhält ein Kunde ein Produkt von hoher Qualität, so ist er auch bereit, einen fairen Preis dafür zu zahlen. Und hat er das getan, kommt er auch wieder. Auch die Verfügbarkeit ist ein entscheidender Faktor, um einen Kunden für eine langfristige Geschäftsbeziehung zu gewinnen.

Und Motorservice erfüllt all diese Anforderungen?

Alle Marken von Motorservice werden auf dem portugiesischen Markt als qualitativ absolut hochwertig wahrgenommen und passen damit perfekt in unsere Strategie. Motorservice ist einer unserer wichtigsten Partner, was sich auch in der Unterstützung widerspiegelt, die Motorservice bietet.

Sei es technischer Art, im Verkauf oder im Marketing – wir erhalten immer schnell Rückmeldung auf unsere Anfragen. Das macht nicht jeder Lieferant so.

Wie geht es weiter mit Auto Delta?

Wir haben gerade eine neue Niederlassung im Osten des Landes eröffnet. Damit erweitern wir unseren Warenbestand deutlich. Generell sehe ich die Zukunft des portugiesischen Marktes sehr positiv, vor allem für diejenigen, die investieren und auf das sich ständig verändernde Ersatzteilgeschäft eingehen. Man muss eben die Chancen nutzen, die sich auftun.

Der Ersatzteilmarkt in Portugal ist in Bewegung.



Über Auto Delta in Leiria

Im Jahr 1977 gründeten Armindo Romão und Catarina Luisa eine Ersatzteilhandlung in der portugiesischen Kleinstadt Leiria, die im zentralen Westen Portugals zwischen Lissabon und Porto liegt. Dank der Bemühungen der beiden Gründer entwickelte sich innerhalb weniger Jahre eine starke Kundenbasis. Schon 1986 war aus der kleinen Ersatzteilhandlung der Großhändler Auto Delta geworden, der seine Waren an Kunden im ganzen Land weiterverkaufte. Im Jahr 1995 zog Auto Delta das erste Mal um in ein

größeres Areal. Auf 2.500 Quadratmetern gab es nicht nur mehr Platz, auch die Verkaufszahlen stiegen weiter an. Auto Delta konnte in dieser Zeit viele wichtige Kundenverträge abschließen und weitere Kunden hinzugewinnen. Schließlich kamen noch ein gut laufender Online-Shop, ein großes Lager in Castelo Branco und ein neues Hauptquartier mit einem weiteren Lagerhaus hinzu. Auto Delta hat mittlerweile 75 Mitarbeiter, die jährlich einen Umsatz von mehr als 15,5 Millionen Euro erwirtschaften.



AUTO DELTA