

Einladung Neujahrs-Apéro 17. Dezember & Rückblick / Ausblick

Lieber Stucki Kunde,

Eine unglaubliche Saison liegt schon wieder hinter uns und somit auch bereits bald das 3. Jahr in der neuen Besetzung.

Als Dankeschön für Ihre Kundentreue möchten wir Sie gerne zum Jahresausklang bei einem lockeren und unverbindlichen kleinen Neujahrs-Apéro begrüßen.

Am Samstag, 17. Dezember, zwischen 08:00 und 13:00 Uhr stossen wir gerne mit Ihnen an und bedanken uns persönlich bei Ihnen - das Ganze im ungezwungenen und pragmatischen „Open House“ – Modus (ohne Anmeldung, einfach vorbeischaun). Falls Ihnen noch etwas für unter den Baum fehlt, haben wir noch ein paar Ideen...;-)

Ich habe es mir ja bereits zur „Tradition“ gemacht, mit Ihnen hier noch **ein paar ganz persönliche Gedanken zum Thema Rückblick und Ausblick** zu teilen. Wie im letzten Jahr möchte ich an dieser Stelle gerne auf das vergangene Geschäftsjahr zurückblicken und Ihnen einen Ausblick auf 2017 geben.

Rückblick 2016

Eine schwierige und trotzdem sehr erfolgreiche Saison:

Viele Geschäftskollegen sagten mir von Beginn weg – das dritte Jahr ist immer das schwierigste. Sie sollten recht haben.... Wir wussten, dass wir 2016 im Vergleich zu 2015 nur wenige Neuheiten zeigen können und dann leider auch noch erst gegen Ende Saison. Unsere Strategie war deshalb von Beginn weg sehr klar – wir müssen mehr raus auf die Strasse und uns an Events zeigen. Die Eventplanung haben wir deshalb danach ausgelegt und so war die Liste 31 Events lang über 9 Monate – hart am Limit....

Offenbar hatten wir letzte Saison die Wettergötter über- beansprucht und so war der Saisonstart wettermässig leider sehr unbefriedigend. Wir mussten einige unserer wichtigen Schlüssel-Events wie Road Test's, Rennstrecken Trainings, etc. absagen. Die Schlechtwetterwolken zeigten Ihre Wirkung auf unserer Stirn und sorgten langsam für Kopfkrazen. Unsere Rennfahrer-Gene (nicht aufgeben) und unsere Custom-Seele (geht nicht – gibt's nicht) haben uns aber zu noch mehr Efforts und Aktionen angespornt – das Resultat dieser Anstrengungen hat sich in der 2. Saisonhälfte mehr als deutlich ausbezahlt. So werden wir dieses Jahr den absoluten Verkaufs-Rekord von 2015 nochmals überbieten und sind in der Schweiz als „best performing“ BMW Händler ausgezeichnet worden– und darauf sind wir sehr stolz, ist doch zusätzlich noch der Gesamtmarkt Motorrad in der Schweiz 2016 rückläufig gewesen. Den grössten Dank bleibt unserer Crew, die das mit unzähligen Einsätzen und Wochenend-Arbeiten, teils leicht jenseits der Schmerzgrenze, möglich gemacht hat.

Nebst den Zahlen sind uns natürlich auch qualitative Werte äusserst wichtig - und auch hier konnten wir wieder sehr positive Mystery Shopping (verdeckte Scheinkäufe) Resultate verzeichnen und haben einen Service Award gewonnen. Auch in den Ratings der Service Kunden Befragungen von BMW Schweiz sind wir weit über dem Durchschnitt. Das freut mich persönlich enorm – wenn Zahlen UND Qualität stimmen sind wir auf einem guten Weg – natürlich noch nicht am Ziel, aber unabdingbar weiterhin im Streben nach Perfektion und im Wissen darum, dass der Weg zur Perfektion nie zu Ende ist.

Wartezeiten in der Werkstatt wieder „im Rahmen“ & Verletzungspech beim Personal:

Die zusätzlichen Ressourcen in der Werkstatt wurden dieses Jahr nicht mehr wie letztes Jahr von einer grossen Rückrufaktion „aufgefressen“. So haben wir die Wartezeiten auf Termine deutlich nach unten korrigieren können und mit ein paar Ausreissern im erträglichen Rahmen gehalten. Wir verstehen natürlich, dass man lieber innerhalb einer Woche einen Servicetermin bekommen würde – aber als Arbeitgeber von nun schon 16 Mitarbeitern müssen wir auch den Jahres Meridian und Lohnkosten im Auge behalten. Deshalb danken wir für Ihr Verständnis, wenn wir in den Spitzensaison Monaten jeweils etwas mehr an Ihre Geduld appellieren müssen.

In diesem Jahr hat uns zusätzlich noch das Verletzungs-Pech verfolgt. Den Start habe ich selber gelegt, als ich Anfang Mai mein Schlüsselbein auf der Fahrt zu einem Custom Bike-Fotoshooting 4mal gebrochen habe und mitten in der Saison

einige Wochen ausgefallen bin. Weitergezogen hat das dann unser Lehrling Andreas, der im August auf einer privaten Ausfahrt seinen Fuss mehrfach gebrochen hat und für einige Monate ausfiel und als „Krönung“ ist dann im September auch noch unser Senior Mechaniker, Urs Giger auf einer Probefahrt angefahren worden und hat seinen Fuss ebenfalls gebrochen – auch mehrere Wochen ausser Gefecht.....

Ich denke, das sollte jetzt genug Verletzungsspech für die nächsten paar Jahre gewesen sein.....

In diesem Sinne schauen wir mit Ihnen zusammen optimistisch und positiv auf die neue Werkstatt-Saison 2017.

VTR Customs gewinnt die ersten Internationalen Preise und Podest Plätze:

Nachdem wir uns im letztes Jahr mit VTR Customs schon International einige Lorbeeren und ganz viel Berichte in weltweiten Custom-Magazinen und Internet Plattformen geholt haben, ist es dieses Jahr nochmals einen deutlichen Schritt nach vorne gegangen.

Mit der Präsentation von „Goodwood 12“ und deren Nominierung für die ESSENZA Klasse (nur 4 Privat Teams weltweit, neben 12 Hersteller Teams) – einem neuen Wettbewerb der aus Design und 1/8 Meilen Sprint Rennen besteht – ist die Medienpräsenz nochmals regelrecht „explodiert“. Als Fahrerin für diesen Wettbewerb konnten wir mit Amelie Mooseder aus München (und von BMW Motorrad Zentrale), eine sehr sehr sympathische, ausserordentlich fröhliche junge Dame mit einer unglaublichen Ausstrahlung gewinnen, die mit den Attributen „Bescheidenheit“ und „Zurückhaltend“ natürlich sehr gut zu einem Schweizer Customizer wie uns passt. Ganz nebenbei ist Amelie auch noch sauschnell, was vorteilhaft ist, wenn es um Rennsprint's geht in denen Ex Weltmeister wie Carl Fogerty & Co starten....;-).

Das Resultat waren unzählige Bilder, Video's & Berichte in Top Medien wie MOTORRAD, MO, 1000PS etc. neben erneut ausländischen Magazinen aus Japan, USA, Italien, Spanien etc. und sogar in einigen Büchern sind wir mit Wachmeister Studer und Goodwood 12 verewigt.

Dem allem nicht genug – wir sind in der Designwertung der Fachjury (Internationale Design Experten) vor weltweit bekannten Top Customizern auf den 2. Platz gewählt worden und Amelie hat den 3. Platz bei der Fahrerwertung eingefahren – also 2 Podest Plätze in 4 Kategorien!

Auch „Wachmeister Studer“ läuft immer besser und wir fahren in der Europa Meisterschaft des Vintage Drag Racing (Sultans of Sprint) im Hauptevent in Glemseck zum ersten Mal aufs Podest!

Durch all diese Medienberichte „befeuert“ nehmen die Umbaufträge aus dem Ausland weiter zu und wir bauen bereits für einen brasilianischen Kunden Custom Bikes. Immer wieder erstaunt bin ich über den Bekanntheitsgrad, den wir durch Video's und Magazine erreicht haben – immer wieder werde ich auf internationalen Messen wie Intermot Köln und EICMA Mailand mit „ahhh schau, der Wachmeister Studer“ angesprochen... einfach unglaublich.

Ausblick 2017

Ein Neuheiten-Feuerwerk sondergleichen:

Wie werden in der neuen Saison ein Neuheiten-Feuerwerk von BMW sehen, das „sich gewaschen“ hat... Ich hatte in Köln und in Mailand schon Gelegenheit alle Neuheiten zu sehen und am Händlermeeting durfte ich sogar schon die HP4 Race (auf 700 Stk. limitiertes Edel Racetrack Bike auf Superbike WM Niveau) im fast finalen Trimm bestaunen. Die FÜNF NineT Varianten werden die Erfolgsgeschichte der Ur-NineT (ebenfalls überarbeitet) mehr als weiter schreiben und uns noch mehr Puristen und sicher mehr Junglenker mit beschränktem Budget bringen. Die K1600 bekommt den langersehnten Rückwärtsgang und Schaltassistenten PRO und wird für zahlreiche Eintauschofferten sorgen. Die Erfolgs-Naked S1000R ist komplett überarbeitet und Serienmässig bereits mit Akrapovic Titanschalldämpfer und 5 PS mehr Leistung am Start. Die lang erwartet G310 R bekommt schon Ihre GS Schwester und wird mit Preisen unter 6'000.- CHF eine neue Kundschaft zu uns bringen. Und und und..... - das alles live natürlich an der Swiss Moto, die auch unser Startschuss in die neue Saison ist.

Verbesserte Fahrzeugannahme und -abgabe bei Werkstatt-Terminen:

In der Saison „kämpfen“ wir jeweils mit Wartezeiten und Stau bei der Fahrzeugannahme und -abgabe während den Peak Zeiten am Morgen und am Abend.

Das möchten wir mit verschiedenen Massnahmen gerne optimieren:

- Wir werden in den Peak Zeiten 2 Personen für Service Annahme nach vorne bringen
- Zusätzlich wollen wir den Zwischenraum beim Seiteneingang besser dafür nutzen und neu gestalten
- Wir möchten vermehrt auf Mittagsannahme- und -Abgabe Zeiten fokussieren sofern das in Ihren Tagesablauf rein passt und so die „Spitzen brechen“. Seien Sie also nicht erstaunt, wenn wir Ihnen in Zukunft vermehrt Mittag bis Mittag Termine vorschlagen

Emotionaleres Ablieferungs-Prozedere bei Neufahrzeugen:

Das schönste an meinem Beruf ist, dass es unser aller Hobby ist und somit tief in unserem Herzen deutlicher emotionaler ist als zum Beispiel ein Autokauf. Dem möchten wir vermehrt Rechnung tragen und die Neu Fahrzeugablieferung in einem schöneren und ruhigeren Ambiente mit persönlicherem Touch „zelebrieren“. Lassen Sie sich überraschen....;-)

Social Media noch breiter nutzen:

Motiviert durch oben geschilderte „Popularität“ vor allem auch durch die Video's von 1000PS möchten wir unsere bereits sehr gut besuchten Social Media Kanäle noch innovativer nutzen. Sie werden mich (ob Sie wollen oder nicht...;-) häufiger als „Reporter“ in kurzen Video Clips zu Neuheiten und Events sehen und wir wollen erstmals unsere neuen Custom Bike Kreationen in einem vor angekündigten Live Stream „enthüllen“ und so auch dem mittlerweile internationalen Interesse an unseren Bikes besser Rechnung tragen. In diesem Sinne also – stay tuned....! ;-)

Event Highlights 2017:

Neben unseren bestens bekannten und sehr gut besuchten Events wie den Bike Motion Days, Bike'tober Fest, jeweils mit „Veh-Gant“ und den BMW Road Tests werden wir natürlich auch an der SWISS Moto (16. Bis 19. Feb.) mit VTR Customs wieder einen eigenen Stand haben.

Zusätzlich wollen wir unsere neu lancierten Events weiter führen und noch ein paar neue ins Leben rufen.

Die High Lights 2017:

- | | |
|--|----------------------------|
| - MAN's WORLD Zürich
Eine Messe für Jungs von Jungs – erstmals mit einem VTR Customs Stand | 02. bis 05. Feb |
| - SWISS Moto (am BMW Stand & eigener VTR Stand in der Custom Halle) | 16. bis 19. Feb. |
| - BMW Bike Motions Days (Unsre Frühlingmesse mit Veh Gant) | 11. und 12. März |
| - BMW Roadtest Schwägalp | Mai |
| - BMW Test Day's Hinwil | 20. und 21. Mai |
| - The Reunion, Monza IT (Custom Meeting 1. Lauf Sultans of Sprint) | 20. und 21. Mai |
| - Cafe Racer Festival, Monthléry FR (Custom Meeting 2. Lauf Sultans of Sprint) | 10. und 11. Juni |
| - Biker Classics, Spa Francochamps BE (Custom Meeting 3. Lauf Sultans of Sprint) | 01. und 02. Juli |
| - BMW Days Garmisch (Stucki 2 Rad / VTR Customs mit eigenem Stand vor Ort) | 07. bis 09. Juli |
| - BMW Roadtest Urnerboden | August |
| - Glemseck 101 (Custom Meeting 4. Lauf Sultans of Sprint) | 02. – 04. September |

Und natürlich weitere Events wie unsere Sunset Ride's, etc., die noch in Planung sind. Die genauen Daten werden wir jeweils auf unserer Homepage und auf Facebook bekannt geben, sobald die Events fertig geplant und fixiert sind.

Feedback – weiterhin einer unserer wichtigsten Werte:

Sie wissen mittlerweile, wie wichtig uns und mir persönlich Ihre Feedbacks sind. Wir haben auch dieses Jahr wieder aufmerksam gelesen und zugehört, was Sie uns zu sagen haben. Natürlich ist im ersten Moment ein negatives Feedback unangenehm – bei der Reflexion darüber liegt für mich persönlich aber der Grundstein und die Kraft sich weiter zu entwickeln und die Chance, Dinge besser zu tun als die Mitbewerber. Wir haben auch dieses Jahr wieder ein paar Dinge suboptimal getan - oder nennen wir es weniger „Neudeutsch“ – schlicht und einfach „verbockt“.

In unserer Grösse und mit der grossen Anzahl an Kundeninteraktionen, die wir täglich haben, ist das aber leider nicht ganz vermeidbar. Wenige dieser „Fälle“ haben sich mit „der Faust im Sack“ von uns abgewendet. Genau diese wenigen Kunden schmerzen mich am meisten – weil ich nicht die Chance hatte, Ihre Sicht kennen zu lernen und daraus Verbesserungen abzuleiten. In diesem Sinne kann ich weiterhin nur an Sie appellieren – zögern Sie keinen Moment uns Ihre ganz persönliche Meinung zu sagen. Es ist eines meiner wichtigsten Güter.

Wir wissen, dass wir nicht perfekt sind – aber wir streben danach – jeden einzelnen Tag.

Am allerwichtigsten ist es mir aber, Ihnen allen für Ihre Kundentreue zu danken, die uns jeden Tag aufs Neue motiviert – Grazcha fich! (Wie man in meiner früheren Heimat – dem Engadin sagt)

Oder in anderen Worten:

Sie als Kunden geben unserem Geschäft einen Wert, den wir in der Buchhaltung nicht in Zahlen aufführen können. Trotzdem spüren wir diesen Wert tagtäglich und er ist die Grundlage dafür, dass wir mit sehr viel Freude tun was wir tun.

Wir wünschen Ihnen und Ihren Familien geruhsame Festtage und viel (Vor-)Freude auf die nächste Saison.

Herzlichst

Dani Weidmann und die gesamte Stucki Crew

PS: Nach dieser sehr anstrengenden Saison müssen wir unsere Batterien wieder aufladen....

Wir haben Betriebsferien vom Samstag 24. Dezember (bereits geschlossen) bis und mit Montag 09. Januar.

Collage 2016:



MAKE LIFE A RIDE.