

# Autohäuser im Test

Semesterarbeit der Hochschule hat die besten Adressen in Sachen Kundenfreundlichkeit ermittelt – Testkäufer unterwegs

**PFORZHEIM.** Was man von den besten Autohäusern lernen kann in Sachen Kundenfreundlichkeit: Das haben Studierende im sechsten Semester der Markt- und Kommunikationsforschung der Hochschule untersucht.

PZ-REDAKTEURIN  
**MARTINA SCHAEFER**

Sie heißen Nissan Walter Pforzheim, Audi Rösch, Mercedes Benz S & G, Fiat Kleinmann und Toyota AHZ: Sie sind laut Untersuchung von Hochschulstudenten die top five in Pforzheim und der Region. Geschäftsführer Markus Walter freute sich besonders über den Spitzenplatz seines Autohauses im regionalen Vergleich und die Auszeichnung. „Wir wollen uns vor allem um die jüngere Kundschaft bemühen.“ Die Studierenden von Professor Werner Hagstotz hatten sich in Teams als Testkäufer ausgegeben und 19 Autohäuser ein Semester lang auf Herz und Nieren geprüft. Zum Kriterienkatalog gehörten der Eindruck vom Außengelände, dem Gebäude, die Wartezeit, der Kontakt zum Berater, dessen Bedarfsanalyse und das Finanzierungsangebot.

## Angenehme Wartatmosphäre

Wie das ideale Autohaus auszusehen hat, trug Student Niko Pärsch bei der gestrigen Präsentation vor. Eine gut auffindbare Internetseite, ein gut beschildertes Autohaus mit genügend Kundenparkplätzen und ein angenehmer Wartebereich, der mit Getränken und Zeitschriften die Wartezeit überbrückt. Eine Probefahrt und



**Der Kunde im Mittelpunkt:** Niko Pärsch (links), Professor Werner Hagstotz und David Baumann bei der Präsentation ihrer Untersuchung von Autohäusern in Pforzheim und der Umgebung. Foto: Ketterl

ein realistisches Finanzierungsangebot würden das Gespräch abrunden. Das Gebäude sollte frisch duften, gut mit Tageslicht versorgt und nach Marken geordnet sein.

Ein Verkäufer sollte den Bedarf des Kunden ermitteln und sich offen auf dessen Wünsche einlassen, heißt es im Fazit der Studenten. Ein guter Verkäufer sei selbstbewusst, aber nicht arrogant. Er habe echtes Interesse am Kunden. „Wenn der Berater hinter seiner Marke steht, dann springt der Funke über“, sagt Student David Baumann.

Mängel fanden sich bei der gesamten Umfrage zur Kundenfreundlichkeit auch. Laut Student David Baumann hatten 45 Prozent aller getesteten Häuser erst nach zehn Minuten des Wartens und auf die aktive Ansprache des Interessenten hin, auf den Kunden reagiert. „Bei den Kundenberatern, die auf uns zu kamen, betrug die Wartezeit nur zwei bis drei Minuten“, sagt Bau-

## Defizite erkannt

mann zufrieden. Ähnlich negativ stieß dem Team auf, dass die Hälfte aller Berater keine Namensschilder trug. Handschlag und ein freundliches Hallo war auch nicht für jeden eine Selbstverständlichkeit.

In 23 Prozent aller Fälle mündete der Wunsch nach einer Probefahrt im Traumauto in einer Absage des Beraters. In vielen Fällen hätten die Berater, so die Studenten, nach dem

erfolgreichen Gespräch die Kontaktdaten nicht erhoben. Das erneute Nachfragen bei Kunden sei ein schmaler Grat, erklärte Professor Werner Hagstotz anschließend.

Es sei allerdings eine realistische Chance, einen zu 80 Prozent überzeugten Kunden mit einer in Aussicht gestellten Probefahrt ganz von der Qualität des Produkts zu überzeugen. pmf

## Eine gescheiterte DDR-Flucht

**PFORZHEIM.** Dorothea Ebert und Michael Proksch lesen am Donnerstag, 17. Februar, um 19 Uhr aus ihrem Buch „Und plötzlich waren wir Verbrecher. Geschichte einer Republikflucht“. Ihre Erzählungen untermalen die beiden Musiker mit eigenen Musikstücken.

Der Vortrag findet im vhsHaus an der Zerrenerstraße 29 statt, der Eintritt ist frei. pm

## NAMEN & NACHRICHTEN

### 28 Jahre lang Vorsitzender

**PFORZHEIM.** Bei der Hauptversammlung der Turngemeinde 1888 hat der Vorsitzende **Ernst Gattner** sein Amt an **Karlheinz Joos** abgegeben. Gattner war 44 Jahre in der Vorstandschaft tätig, davon 28 Jahre als Vorsitzender. Er wurde zum Ehrenvorsitzenden gewählt. Die Neuwahlen führten zu folgender weiterer Ämterbesetzung: Dritter Vorsitzender: Klaus Händler (das Amt des zweiten Vorsitzenden wurde nicht besetzt); Schriftführerin: Regina Neumann, Hauptkassiererin: Renate Händler, Vergnügungswartin: Inge Sauerwald; Turnwartin: Iris Reimherr; Vereinsheim (Instandhaltung): Martin Hörmann, Norbert Porh; Kantineineinkauf: Sabine Hörmann; Hallenbewirtung: Rainer Danke; Kassenprüfer: Doris Bub, Susanne Kusterer; Ältestenrat: Hilde Schäfer, Ursula Guderjan, Guntram Bergmann. pm

## KORREKTUR

Der Vortrag „Biologische Therapie“ findet am Dienstag, 15. Februar, um 19.30 Uhr im Kulturhaus Osterfeld statt und nicht wie der Veranstalter, der Naturheilverein, irrtümlich gemeldet hatte, am Mittwoch, 16. Februar. pm

# Sex, Prügel und viel Uneinigkeit

Noch kein Urteil im Prozess vor dem Amtsgericht wegen gefährlicher Körperverletzung

PZ-MITARBEITERIN  
**RAMONA DEEG**

**PFORZHEIM.** Kein abschließendes Urteil wollte sich am gestrigen Montag Richterin Stephanie Ambs über ein Verfahren bilden, in dem es um bezahlten Sex, Geld, eine Prügelei und den Vorwurf einer versuchten Vergewaltigung ging. Richterin Ambs legte Staatsanwaltschaft und Verteidigung am Ende des Prozesstages nahe, sich außergerichtlich zu einigen. Die zwei Angeklagten, eine Prostituierte und ihr Freund, sollen einen ihrer Freier angegriffen und

seiner Freiheit beraubt haben. Die beiden Angeklagten schoben in der Hauptverhandlung den Schwarzen Peter allerdings an das eigentliche Opfer weiter. Dabei handelt es sich um einen Pforzheimer Kaufmann. Er habe bereits zwei Wochen vor dem eigentlichen Tattag Sex mit der Angeklagten gehabt, allerdings ohne Kondom und ohne dafür zu bezahlen. Die beiden Angeklagten legten ihm dies als Vergewaltigung aus, gingen aber nicht zur Polizei.

Als der Mann dann Anfang Mai erneut anrief und nach bezahlter Liebe fragte, habe sich die 36-Jährige ent-

schlossen, den Mitangeklagten um Hilfe zu bitten. Die beiden Angeklagten vereinbarten nach eigener Aussage, dass die 36-Jährige das Geld vom letzten Mal einfordern und ihn dann zum Gehen auffordern sollte. Sollte sie um Hilfe rufen, sei der mitangeklagte arbeitslose Koch im Nebenzimmer. Dazu kam es auch, und der Koch stürmte mit einem Holzmörser in das Schlafzimmer.

### Opfer kurz bewusstlos

Der Angeklagte schlug das Opfer mit dem Mörser. Denn er ging davon aus, dass seine Freundin erneut ver-

gewaltigt werden sollte, und auch er habe sich vom potenziellen Freier bedroht gefühlt. Der arbeitslose Koch forderte die Prostituierte auf, die Polizei zu rufen und von der Vergewaltigung zu erzählen. Er hielt währenddessen die Schlafzimmertür zu.

Das Opfer soll kurz bewusstlos gewesen sein. Etwas zeitversetzt habe es ebenfalls die Polizei alarmiert. Vor Gericht gab der Kaufmann an, den ersten Sex bezahlt und auch Geld für die Dienste am Tattag bereit gelegt zu haben. Nach ihren Hilferufen wollte er die Wohnung allerdings nur noch verlassen. pm

# Junge Talente machen Mode

Ausstellung im „Kupferdächle“ – Regelmäßige Kurse mit Profi Eva Vogt

PZ-MITARBEITER  
**MICHAEL BLOCK**

**PFORZHEIM.** Mit einer Modenschau wurde im „Kupferdächle“ am Samstag die Ausstellung „Mode Design Talente“ eröffnet. Noch bis zum 8. April können hier in der Jugendbegegnungs- und -bildungsstätte der Manfred-Bader-Stiftung (Kallhardtstraße 31) die Arbeiten von jungen Designern bestaunt werden. Diese sind die Ergebnisse einer farbenfrohen Kooperation des „Kupferdächle“ und der Modedesignerin Eva Vogt, aus deren Kursen „Kollektionsentwicklung wie die Profis“ schon so mancher hoffnungsvoller Nachwuchs für den Modebereich hervorgegangen ist.

### Klassik trifft Moderne

„Aller Anfang ist der Weg und nur der führt zum Ziel“, so lautet das Motto der Seminare und der erstmaligen Ausstellung. Gezeigt werden die Studien zu Figurinen, Gesichtern, Händen und auch Textilien, die dann als

Basis zum Weiterentwickeln dienen. Ebenso zum Handwerkszeug zählen die so genannten „Moodboards“, die das Thema von Kollektionen wie „Klassik trifft Moderne“ oder „Gegensätze ziehen sich an“ emotionalisieren. Künstlerisch geht es bei den Modeillustrationen „Von innen nach außen“ oder „Leichtluftigfrisch“ zu,

bei der mit Collagen Inspirationen geweckt werden und mit verschiedenen Gestaltungsarten der Entwurf seinen besonderen Ausdruck bekommt.

Als Höhepunkt jedes designertischen Schaffensprozesses gilt die Präsentation der realisierten Entwürfe wie „Frecher Ausbruch aus dem Perfekten“, die bei der Aus-

stellungseröffnung mit einer zunftgemäßen Modenschau umgesetzt wurde. Am 15. März geht es unter professioneller Leitung von Eva Vogt mit den Kursen „Kollektionsentwicklung wie die Profis“ weiter, zu denen sich Interessenten telefonisch unter (0 72 31) 28 09 50 anmelden können.



**Die jungen Modemacher** hatten viel Spaß an Eva Vogts Kurs. Foto: Block

## Vermissten-Auto gefunden

**BRUCHSAL/GRONAU.** Eine weitere Spur hat sich am Wochenende bei der Suche nach der 21-jährigen Berufssoldatin Svenja Büschel ergeben. Nach einem Zeugenhinweis stieß die Polizei in Gronau/Westfalen, nahe der deutsch-niederländischen Grenze, auf ihr unverschlossenes, in Bahnhofsnähe abgestelltes Auto. Über den aktuellen Aufenthalt der jungen Frau konnte das seit mehreren Tagen dort unversehrt abgestellte Fahrzeug allerdings keinen Aufschluss geben.

Nach wie vor ermittelt die Kriminalpolizei auf den Bruchsal in alle Richtungen. „Es ist weder ein Verbrechen noch die Möglichkeit auszuschließen, dass sich die seit 5. Februar 2011 verschwundene Frau selbst eine Auszeit genommen hat“, heißt es in einer Pressemitteilung. pol

## Spezialisten für den Masterplan

**PFORZHEIM.** Die Experten für das strategische Handlungsfeld „Wirtschaft, Arbeit und Finanzen“ sind gewählt. Sie werden parallel zu den Zukunftswerkstätten der Bürger im Themenmonat April ihre Meinung und ihre Ergebnisse in den weiteren Prozess des Masterplans „einpeisen“. Bei den Experten handelt es sich um: Rainer Bartels, Philipp Bauknecht (Software), Silke Bentner (Silhouette-Schmuck), Klaus Bernecke (Metallindustrie), Martin Erhard (Hochschule Pforzheim), Stefan Gimber (Medizintechnik), Andrea Grosse (Wirtschaftsjunioren), Birgitta Hafner (Edelmetall, Kreativbereich), Ute Hötzer (Q-Prints, Paritätischer Wohlfahrtsverband), Martin Keppeler (Industrie- und Handelskammer), Hanns-Peter Kirschler (Elektro-Großhandel), Jasmin Mahadevan (Hochschule Pforzheim, angefragt), Herbert Müller (Finanzen), Eugen Müller (Pre Media-Unternehmen), Luat Nguyen (Präzisionstechnik), Susanne Nittel (Deutscher Gewerkschaftsbund), Dirk Schart (Wirtschaftsjunioren), Karl Schertel (Finanzen, Controlling), Jörg Sutter (Solaranlagen), Annett-Katrin Tischer (Finanzen) und Henry Wiedemann (Stadtwerke). pm

## Arbeiten im Ausland

**PFORZHEIM.** Leben und Arbeiten im Ausland – ein Thema, das für Männer und Frauen von Interesse sein kann. Die Auslandsvermittlung Stuttgart bietet am heutigen Dienstag in Beratungsterminen in der Agentur für Arbeit an der Luisenstraße 32, im ersten Obergeschoss, Raum 120, an. Auslandsvermittler Dominik Keindorf steht von 10 bis 13 Uhr für Gespräche zur Verfügung. Die erste Stunde steht ganz im Zeichen einer Präsentation zum Thema „Leben und Arbeiten im Ausland“. pm

## WAHL-JOURNAL

### Nils Schmid zu Gast

**PFORZHEIM.** Der SPD-Spitzenkandidat Nils Schmid ist am Donnerstag, 17. Februar, zu Gast in Pforzheim. Um 16.15 Uhr wird er Martin Kunzmann, SPD-Landtagskandidat für Pforzheim, bei seinem Wahlkampf in der Fußgängerzone bei den „Grazien“ unterstützen. Anschließend um 17.15 Uhr findet ein Bürgerfest mit Nils Schmid im Bürgerhaus Buckenberg-Haidach statt. Neben einem kulturellen Rahmenprogramm soll dabei die Arbeitsgemeinschaft „SPD s nami“ Pforzheim/Enzkreis (russisch für „SPD mit uns“) gegründet werden. pm

### Film bei der „Linken“

**PFORZHEIM.** Das Wahlkreisbüro der „Linke“-Bundestagsabgeordnete Annette Groth an der Bleichstraße 3a führt den Film „Water Makes Money“ am Donnerstag, 17. Februar, um 18 Uhr vor. Es schließt sich eine Diskussion an. pm