

# Das Vertrauen von Kunden

Genau vor einem Jahr, anlässlich der boot 2010 in Düsseldorf, wurden 32 Fachhandelsbetriebe vom Bundesverband Wassersportwirtschaft zusammen mit der IMCI ( International Marine Certification Institute) in den Bereichen Bootshandel, Zubehörhandel, Boots- und Motorenservice bis zum Jahr 2012 zertifiziert. Insgesamt 200 Einzelkriterien, von den 90 als Pflichtkriterien erfüllt werden mussten, gehörten in den umfassend Qualitätskriterienkatalog. Zu den zertifizierten Unternehmen gehörte auch das alteingesessene Unternehmen Boote Polch in Traben-Trarbach. Die Wassersport Wirtschaft besuchte das Unternehmen im Herbst und sprach mit Patric Polch.

Was der Großvater als Sportgeschäft in Traben-Trarbach an der Mosel gründete, wandelten seine Eltern Christa und Peter Polch in ein erfolgreiches Wassersportunternehmen um. Heute führt damit in dritter Generation Patric Polch das mittelständische Unternehmen. Als einer von zwei deutschen Händlern für die schwedische Bootsmarke Nimbus, als Hafentreiber einer Marina an der Mosel, als Fachhändler für Volvo Penta Motoren und als Fachbetrieb für Winterlager und Reparatur sieht Patric Polch in der Zertifizierung des vom Bundesverband Wassersportwirtschaft und der IMCI als zusätzliche Chance, Kunden an sein Unternehmen zu binden: „Die Zertifizierung ist wichtig, meinen wir. Deshalb haben wir es auch gemacht. Sie ist sicher nicht kaufentscheidend beim Kunden, aber trägt unterschiedlich zur Kaufentscheidung bei. Die Zertifizierung ist ein Baustein der Vertrauen beim Kunden schafft, genau wie ein sauberes Betriebsgelände, ein gut vorbereitetes Vorführschiff oder freundliche und kompetente Mitarbeiter. Die Kunden heute erwarten schon einiges, da ist es sehr wichtig gute und motivierte Mitarbeiter hinter sich zu haben. Das wird mit der Zertifizierung zusätzlich bestätigt.“

Überhaupt sind für Patric Polch die Mitarbeiter seines Unternehmens ein wichtiger Schlüssel für einen erfolgreichen Geschäftsbetrieb: „Ich bin stolz auf meine Mitarbeiter und die auf ihren Betrieb. Und über Geld allein kann man weder Mitarbeiter noch Kunden motivieren. Die Mitarbeiter müssen strahlen, dann fühlen sich auch die Kunden wohl.“

Insgesamt fünfzehn Mitarbeiter inklusive Familie Polch, mit seinen Eltern und Tante, stehen den Nimbus-, Hafen- und



**Patric Polch (3 v.li) setzt auf seine Mitarbeiter und die Zertifizierung Bundesverband Wassersportwirtschaft zusammen der IMCI.**

Winterlagerkunden zur Verfügung. Und viele von ihnen sind in ganz Europa unterwegs, wenn Kunden Probleme oder Wünsche haben. „Im Prinzip verkaufen wir ja schon bei der Auslieferung das nächste Schiff,“ berichtet Patric Polch, der alle Übergaben von verkauften Schiffen persönlich übernimmt: „Wenn sich der Kunde bei der Übergabe wohlfühlt ist das schon Schritt eins zum nächsten Schiff vielleicht. Aber spätestens wenn er erfährt, dass wir einen Kundenservice vor Ort bieten, auch wenn sein Schiff an der Nordsee oder im Mittelmeer liegt, dann ist eine gute Kundenbindung hergestellt und die Bahn für ein weiteres Geschäft frei. Entweder mit ihm selbst oder über eine Empfehlung vom Kunden zum nächsten potenziellen Kunden.“

Die gute Verkehrsanbindung an den Flughafen Hahn, nur wenige Kilometer von Traben-Trarbach entfernt, die zentrale Lage an der Mosel nach Nord und Süd sowie die eigenen Service Wagen sind die

Grundlage für den schnell funktionierenden Kundenservice bei Boote Polch. Denn aus Traben-Trarbach selbst kommt eigentlich nur ein Kunde, etwa zehn aus der näheren Region, alle anderen Kunden von Boote Polch haben ihr Schiff auf anderen europäischen Gewässern schwimmen.

Für einen weiteren wichtigen Baustein hält Patric Polch eine schnelle und solide Ersatzteilversorgung für das A und O eines guten Service: „Wir sind autorisierter Volvo Penta Betrieb und haben ein komplettes eigenes Lager an Teilen für die Motoren unseren Kunden. Ebenso sieht es für Nimbus Yachten aus. Fast für jeden Typ haben wir das passende Teil selbst am Lager.“

So verwundert es wenig das über 70 Prozent, der über 100 Boote, die Boote Polch jeden Winter in seiner Halle und auf dem Gelände unterbringt, aus dem Hause Nimbus bzw. Storebro kommen. „Die Kunden wissen, dass hier ihr Schiff im Winter alles

# gewinnen

bekommt was es braucht, und das von Händen, die sich mit ihrem Schiff auskennen,“ fügt Patric Polch hinzu.

**G**leiches scheint für die 45 festen Lieger im Polch eigenen Hafen zu gelten. Auch sie nutzen und genießen die kompetente Ausführung von Arbeiten an ihrem Boot im Sommer durch die Mitarbeiter von Boote Polch und natürlich die familiäre Betreuung durch die Familie Polch selbst. Und die Arbeitsteilung in der Familie Polch selbst ist klar geregelt. Während sich der junge Betriebswirt Patric Polch um den Verkauf, das Marketing und die Finanzen des Unternehmen Polch

kümmert, ist Vater Peter Polch für den Service verantwortlich. „Nicht in der Familie selbst, auch unter den Mitarbeitern haben wir einen gesunden Mix der Generationen. Von unseren neun Technikern sind vier schon länger als 15 Jahre im Unternehmen, einer sogar über 25 Jahre. Die jungen bringen neues Feuer in den Geschäftsbetrieb und die älteren Bremsen mit ihrer Erfahrung,“ erklärt Patric Polch und fügt hinzu: „Wir haben eine sehr lokale Betriebsführung, aber einen extrem globalen Ser-



vice. Dazu gehört als Qualitätssiegel unsere Zertifizierung klar zur Unternehmenskommunikation.“



Ein  
sicherer Hafen  
für die **Wassersport**  
**Wirtschaft.**

*Pantaenius – da kann kommen, was will!*

Grosser Grasbrook 10 · 20457 Hamburg · Tel. +49-40-37 09 10  
Kaiserswerther Str. 97 · 40476 Düsseldorf · Tel. +49-211 49 50 90  
Ismaninger Str. 19 · 81675 München · Tel. +49-89-99 84 34 0

[www.pantaenius.eu](http://www.pantaenius.eu)



**PANTAENIUS**  
Unternehmensversicherungen