



Fotos: Michael Braun

SERIE SERVICE-MANAGER IM PORTRÄT

„Service-Versprechen muss man halten – immer“

Hinter Serviceleistungen verbergen sich hochkomplexe Prozesse und Technologien. Zum Service gehören auch immer Menschen: Sie setzen Technik ein, planen Service und entwickeln innovative Lösungen. In unserer Serie „Service-Manager im Porträt“ stellt die **SERVICE TODAY** Entscheider aus dem Service vor, die mit ihrer Erfahrung und ihrem Wissen innovative Dienstleistungen im Unternehmen etabliert und damit das Unternehmen vorangebracht haben. In dieser Folge geht es um **Alfred Rücker**, KVD Service-Management-Preisträger von 2009 und Leiter Technik bei der Sufel Fördertechnik GmbH & Co. KG. Im Porträt erklärt er, wie er sein Hobby zum Beruf gemacht hat und warum sein Vater ein Vorbild für ihn ist. [\[Michael Braun\]](#)

Wenn Alfred Rücker von Arbeit spricht, dann weiß er, wovon er redet. Er ist auf dem Lande aufgewachsen, der Vater hatte einen landwirtschaftlichen Betrieb, und da musste auch Alfred Rücker, Jahrgang 1963, mit anpacken. „Dort war jede Menge körperliche Arbeit gefordert, natürlich auch ein gewisses technisches Verständnis für die Geräte“, erklärt Alfred Rücker. Die Kindheit hat ihn geprägt. Beharrlichkeit, akkurate Arbeit, Verantwortung übernehmen, auch einmal an Dingen dranbleiben, die man vielleicht nicht so

gerne macht – vieles davon hat er von seinem Vater gelernt und bis in seine eigene Berufstätigkeit fortgeführt. „Mein Vater war da immer ein absolutes Vorbild für mich“, sagt der 54-Jährige. „Man musste sich eben immer durchbeißen und fuhr am Ende die Ernte ein. Da konnte man dann auch sehen, ob man das Jahr über gut oder schlecht gearbeitet hat.“ Es folgten Realschule und Ausbildung, letztere bei Suffel Fördertechnik. Angefangen hat Alfred Rücker als Werkstatt-Service-Techniker, „doch irgendwann wurde mir die Welt zu klein“, wie er heute sagt. Er bewarb sich um eine Stelle im Außendienst, und von da an war er viel im Rheingau unterwegs. „Der damalige Service-Leiter meinte, ich sei eigentlich noch viel zu jung. Das war aber eine sehr gute Lehrzeit, ich habe da sprichwörtlich mein Hobby zum Beruf gemacht“, sagt Alfred Rücker. „Ich habe überall mit Begeisterung rumgeschraubt, hatte Freude an Motoren, habe sogar im Wagen übernachtet, weil ich noch keine Wohnung hatte“, erinnert sich Alfred Rücker. Weitergebildet hat er sich immer berufsbegleitend: Erst zum Kfz-Technikermeister, dann begann er ein Fernstudium zum staatlich geprüften Maschinenbautechniker.

1992 wechselte Alfred Rücker in den Innendienst als Kundendienst-Leiter. Die Prämisse der Unternehmensleitung war allerdings: „Im Innendienst brauchen wir keinen Schrauber, son-

dern einen Betriebswirt“. Vier Jahre lang machte er also bei der IHK eine Weiterbildung zum technischen Betriebswirt für Führungskräfte. Suffel stand vor der Herausforderung, neue Geschäftsmodelle und Service-Konzepte zu entwickeln. „Meine Aufgabe war es dann zum Beispiel, aus meiner Erfahrung heraus Instandhaltungskosten für Flurförderzeuge zu ermitteln.“ Das war relevant für den Aufbau eines Rental-Geschäfts.

Kontakt zur Kundschaft macht großen Spaß

Doch trotz der fordernden Arbeit im Innendienst hat er den Kontakt nach außen nie abreißen lassen. „Der Austausch mit der Kundschaft macht einfach großen Spaß“ - ein wichtiger Faktor für ihn: „Man muss in diesem Job Spaß haben am Produkt Service. Alle Tätigkeiten richten sich auf den Kunden aus, und es gibt nichts Wichtigeres, als Service-Versprechen dem Kunden gegenüber einzuhalten“, erklärt er. „Der Kunde verzeiht, wenn ein Neufahrzeug zu ihm kommt und es nicht gleich funktioniert. Aber der Kunde verzeiht nicht, wenn sich dann ein Service-Techniker für die Instandsetzung ankündigt, aber nicht kommt. Maschinen dürfen kaputt gehen oder verschleifen, aber der Service muss funktionieren. Im Begriff Dienstleistung steht ‚Dienst‘ und ‚Leistung‘, und daran halte ich mich auch immer.“

Über die Serie

In der Serie „Service-Manager im Porträt“ sind bislang folgende Beiträge erschienen:

- 4/2014: Ulrich Hein, Kern GmbH
- 5/2014: Thomas Kolbe, Kolbe Konferenztechnik
- 1/2015: Erik Schneider, Sky Deutschland
- 2/2015: Christian Funken & Stefanie Schirmer, Datagroup Köln
- 3/2015: Klaus Conrad, Sennheiser electronic GmbH & Co. KG
- 4/2015: Markus Koch, Canon Deutschland GmbH
- 5/2015: Dagmar Mühle, Hilton Hotel Munich Airport
- 1/2016: Uwe Limmer, record Türautomation GmbH
- 2/2016: Stephan Busse, LPR GmbH
- 3/2016: Andreas Beck, Samsung Deutschland GmbH
- 4/2016: Henrik Nowak & Matthias Gerling, seca gmbh & co. kg
- 1/2017: Patrick Soler, Linde Material Handling

Das betrifft aus seiner Sicht auch die Beratung des Kunden: „Ich muss mir immer die Frage stellen: Was braucht der Kunde? Man darf nicht an dessen Bedarf vorbei beraten.“ Für ihn ist es wichtig, dem Kunden statt zu einer teuren Reparatur zu einem neuen Stapler zu raten. Oder ein kleineres Modell zu empfehlen als vom Kunden favorisiert. „Es bringt nichts, den Auftrag eines Kunden blind zu erfüllen, wenn doch absehbar ist, dass er sich in wenigen Monaten über die Lösung ärgern wird. Die Kunden erwarten von uns eine hohe Beratungskompetenz, und die wollen wir auch immer erfüllen.“ Für ihn auch ganz wichtig: Was der Vertrieb beim Kunden verspricht, muss der Service halten. Das betrifft Verfügbarkeit, das Zeitmanagement, das technische Wissen, und auch die Fähigkeit, ein Service-Folgeschäft zu generieren.

Ab 2003 hat Alfred Rücker dann die technische Leitung in dem Famili-



Der KVD Service-Management-Preis, den Alfred Rücker 2009 gewonnen hat, hat einen Ehrenplatz in der Empfangshalle bei Suffel erhalten.

enunternehmen übernommen und schnell neues Zusatzgeschäft generiert. Dazu gehört beispielsweise auch die mobile Staplerwäsche, die Rücker entwickelt hat. „Die Familie Suffel hat mir da immer freie Hand gelassen, wenn es darum ging, neue Services zu entwickeln“, sagt er. Mit der Lösung bewarb er sich um den Service-Management-Preis – und gewann. Inzwischen ist die Lösung weiter perfektioniert worden und mittlerweile fester Bestandteil des Serviceportfolios von Suffel Fördertechnik.

Alle packen mit an und fühlen sich als Teil der Familie

Das Unternehmen beschäftigt heute rund 500 Mitarbeiter, davon 243 Techniker im Feld. „Wir bieten einen 24/7-Service, sind also immer ansprechbar“, sagt Alfred Rücker. Das Familienunternehmen in dritter Generation investiert in die Zukunft und übernimmt auch Verantwortung für den Nachwuchs: Suffel ist Ausbildungsbetrieb und engagiert in verschiedenen Ausschüssen und Organisationen. Das hat auch den positiven Effekt, am Puls des Marktes zu sein, findet Alfred Rücker, der von der positiven Grundstimmung im Unternehmen schwärmt: „Alle packen mit an, man fühlt sich als Teil der Familie. Und die Familie Suffel hat immer ein offenes Ohr für die Belegschaft.“

Aktuell macht er einen Wertewandel und einen Generationswechsel im Service aus. Die Digitalisierung und das Internet der Dinge bringen viele neue Themen auf den Tisch. „Potenzielle Mitarbeiter bringen heute eine ganz andere Grundeinstellung mit als früher. Sie treten mit einer komplett verschiedenen Ausrichtung in einen Bewerbungsprozess. Heute geht es für Unternehmen vor allem darum, Fachkräfte zu binden - mit entsprechenden Angeboten und Möglichkeiten“, erklärt der Service-Fachmann.

Neben der Arbeit im Familienunternehmen ist ihm auch die eigene Familie selbst wichtig: Zu bestimmten Zeiten in der Woche nutzt er das Homeoffice und ist so bei seiner Frau und seinen beiden Kindern Paul und

Suffel Fördertechnik GmbH

Sagt man Linde-Stapler, meint man Suffel – zumindest in den großen Wirtschaftsregionen Main-Franken, Rhein-Main und Rhein-Neckar. Das mittelständische Familienunternehmen mit Stammsitz am Bayerischen Untermain in Aschaffenburg wurde 1962 gegründet. Heute ist Suffel mit über 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Marktführer und größter Vertrags-händler der Linde Material Handling GmbH, Europas führendem Hersteller von Gabelstaplern und Lagertechnik-Geräten. Betreut werden ca. 10 % des deutschen Marktes für Flurförderzeuge, in den jährlich mehr als 2.400 neue und über 2.200 gebrauchte Flurförderzeuge mit elektro- oder verbrennungsmotorischem Antrieb übergehen. Dafür stehen alle klassischen Instrumente wie Kauf, Finanzierung, Miete, Rental etc. zur Verfügung.

Emma. Seine Frau selbst arbeitet auch im Homeoffice - auch für Suffel, in einer Beratungsfunktion. Sie überwacht die Prozesse im Außendienst und hat immer ein wachsames Auge auf den Servicebetrieb. „Natürlich ist nach Feierabend nicht immer Schluss, aber das Homeoffice ist in bestimmten Zeiten einfach eine tolle Lösung“, sagt er. „Wir haben alles gut organisiert - deswegen macht es auch so viel Spaß.“ Wenn er dann tatsächlich einmal Zeit für sich

hat, dann bestimmt auch hier das Thema Technik seine Zeit. „Ich habe eine Leidenschaft für alte Traktoren entwickelt.“ Über die Jahre hat er einen BMW Dixie von 1927 komplett restauriert und neu aufgebaut. „Ich muss einfach immer handwerklich aktiv sein“, sagt er und schmunzelt. Immerhin ist der Oldtimer fahrbereit, rund 800 Kilometer ist er mit ihm schon unterwegs gewesen. Technik macht Alfred Rücker eben einfach Spaß.



Mit der Technik kennt sich Alfred Rücker aus: Seit seiner Jugend ist er technikinteressiert und kam früh mit körperlicher Arbeit in Kontakt.