

Thema: Freude zum Mitnehmen – Automobilabholung in der BMW Welt

Beitrag: 2:08 Minuten

Anmoderationsvorschlag: In München steht die meistbesuchte Sehenswürdigkeit Bayerns. Nein, nicht das Hofbräuhaus oder die Allianz Arena, wie einige von Ihnen jetzt vielleicht denken, sondern die BMW Welt. Diese bietet interessante Ausstellungen und Veranstaltungen – und viele erfüllen sich hier den Traum vom eigenen Auto. Seit der Eröffnung 2007 sind es exakt 100.000 Abholer aus der ganzen Welt gewesen. Jessica Martin berichtet.

Sprecherin: 80 bis 120, in Spitzenzeiten sogar bis zu 160 BMW Fans holen jeden Tag ihr Auto persönlich in der BMW Welt in München ab. Dort bekommt jeder Abholer aber nicht einfach den Schlüssel in die Hand gedrückt, sagt der Leiter Thomas Muderlak.

O-Ton 1 (Thomas Muderlak, 0:27 Min.): „Wir wissen ja, dass die Fahrzeugübergabe der mit Abstand emotionalste Moment ist im Kundenlebenszyklus wie wir das nennen. Dieses Kundenerleben steht im Mittelpunkt, das aus Museumsführung, aus Werksführung, aus einem Essen natürlich auch besteht. Und dann dieser eigentliche Moment der Fahrzeugübergabe. Er kriegt dann das Fahrzeug natürlich noch sehr im Detail erklärt und erläutert und darf dann mit dem neuen Fahrzeug noch eine Ehrenrunde bei uns hier in der BMW Welt drehen und dann das Gebäude über eine große Rampe verlassen.“

Sprecherin: Christopher Leeb betreut die Abholer vor Ort und hat dabei schon jede Menge kuriose, manchmal aber auch sehr, sehr emotionale Momente erlebt.

O-Ton 2 (Christopher Leeb, 0:29 Min.): „Ein Kunde, der mit seiner Freundin hier zu uns gekommen ist, hat dann bei der Übergabe um die Hand seiner Freundin angehalten. Wir haben gegenüberliegend noch ein Plakat aufgezogen auf dem ein BMW-Zeichen aufgezogen war und er fiel dann auf die Knie und sagte ‚Be my Wife – BMW‘ und sie hat zum Glück ‚Ja‘ gesagt und wir haben dann noch mit einem Gläschen Prosecco auf diesen Moment alle zusammen angestoßen.“

Sprecherin: Übrigens kann jeder selbst bestimmen, wann genau er sein Auto in Empfang nehmen und wie viel Zeit er dafür investieren will. Es lohnt sich auf jeden Fall, wie uns einige Abholer vor Ort sagten:

O-Ton 4 (Autoabholer-Umfrage, 0:35 Min.): Kunde: „Die Automobilübergabe war einfach der beste Tag, den ich mir bloß vorstellen kann. Die beste Automarke der Welt und einfach überragend! Der beste Moment ist einfach, wenn Du die Treppe runtergehst und die Spotlights auf dein Auto scheinen und dann fängt es sich an zu drehen – Das ist das Beste, was es gibt.“

Kundin: „It's been a fantastic experience, because there are so many cool features on the car. We had a great assistance. It was awesome. The whole experience today was great.“ **Kunde:** „Also ich hole heute meinen Einser-BMW ab und habe hier heute den Tag sehr positiv erlebt, habe eine Werksführung gemacht, die war super interessant. Ansonsten Abholung, Auslieferung, perfekt!

Abmoderationsvorschlag: Wenn Sie auch mal hinter die Kulissen schauen wollen: Die BMW Welt bietet das ganze Jahr über tolle Ausstellungen und Führungen an. Und das Beste daran: Der Eintritt ist kostenlos! Weitere Infos dazu gibt's im Internet unter www.bmw-welt.com.

Thema: Freude zum Mitnehmen – Automobilabholung in der BMW Welt

O-Ton-Paket: 5:38 Minuten

Anmoderationsvorschlag: In München steht die meistbesuchte Sehenswürdigkeit Bayerns. Nein, nicht das Hofbräuhaus oder die Allianz Arena, wie einige von Ihnen jetzt vielleicht denken, sondern die BMW Welt. Diese bietet natürlich Automobil- und Motorradausstellungen, aber auch kulturelle Veranstaltungen und kulinarische Highlights – und viele erfüllen sich hier den Traum vom eigenen Auto. Seit der Eröffnung 2007 sind es exakt 100.000 Abholer aus der ganzen Welt gewesen. Mehr dazu erfahren Sie in diesem O-Ton-Paket.

[Hier finden Sie O-Töne für Ihre Berichterstattung von Thomas Muderlak, dem Leiter der BMW Welt, von Christopher Leeb, dem zuständigen Mitarbeiter der Automobilabholung sowie eine kurze Umfrage mit O-Tönen von Automobilabholern.]

1. Herr Muderlak, Sie sind der Leiter der BMW Welt: Welche Rolle spielt die Automobilabholung in der BMW Welt?

O-Ton 1 (Thomas Muderlak, 0:23 Min.): „Die Automobilabholung in der BMW Welt ist natürlich neben der Markenausstellung und den gastronomischen Bereichen ein ganz zentrales Element. Die BMW Welt wurde im Grunde um die Auslieferung herum gebaut. Die ganze Architektur wurde darauf abgezielt, dass man diesen Moment der Fahrzeugübergabe sehr emotional inszenieren kann und wir sehen auch an den Reaktionen von den Kunden, dass uns das ganz gut gelungen ist.“

2. Was ist das Besondere an dem Angebot?

O-Ton 2 (Thomas Muderlak, 0:35 Min.): „Wir wissen ja, dass die Fahrzeugübergabe der mit Abstand emotionalste Moment ist im Kundenlebenszyklus, wie wir das nennen. Dieses Kundenerleben steht hier im Mittelpunkt, dass wir diesen Moment noch emotional überzeichnen, dass wir ihn inszenieren, dass wir den Kunden einbinden in ein ganzes Tagesprogramm, was aus Museumsführung, aus Werksführung, aus einem Essen natürlich auch besteht. Und dann dieser eigentliche Moment der Fahrzeugübergabe. Er kriegt dann das Fahrzeug natürlich noch sehr im Detail erklärt und erläutert und darf dann mit dem neuen Fahrzeug noch eine Ehrenrunde bei uns hier in der BMW Welt drehen und dann das Gebäude über eine große Rampe verlassen.“

3. Wie viele Autos werden jeden Tag abgeholt?

O-Ton 3 (Thomas Muderlak, 0:18 Min.): „Wir haben zwischen 80 und 120 Fahrzeugabholungen am Tag. Wir freuen uns sehr, dass wir gerade den 100.000sten Abholer begrüßen durften seit der Eröffnung in 2007. Unsere Kunden kommen im wesentlichen aus dem deutschen Markt natürlich, aber auch aus Amerika, aus Kanada, so dass wir in der Fahrzeugabholung auch ein sehr internationales Bild an Kunden sehen.“

4. Können nur Kunden besonders teurer BMW Automobile die Abholung nutzen?

O-Ton 4 (Thomas Muderlak, 0:21 Min.): „Nein, wir sehen natürlich eine große Bandbreite von Fahrzeugen, die bei uns abgeholt werden. Der Kunde kann bei seinem Fahrzeugkauf die Abholung in der BMW Welt als Sonderausstattung sozusagen mitbestellen. Deshalb sehen wir – und das ist uns auch sehr wichtig – wirklich Kunden vom 1er bis zum 7er, vom Führerscheinneuling bis hin zum Vorstand, die hier ihr Fahrzeug bei uns in der BMW Welt abholen.“

5. Herr Leeb, Sie sind für die Fahrzeugübergabe zuständig. Wie läuft eine normale Abholung ab?

O-Ton 5 (Christopher Leeb, 0:28 Min.): „Die Kunden können um ihre Fahrzeugauslieferung herum ein ganz individuelles Programm buchen, das auf sie zugeschnitten ist. Wir begleiten dann den Kunden über unsere wunderschöne Freitreppe hinunter in Richtung Fahrzeug, das sich dann auf einem Drehteller im Licht der Scheinwerfer dreht und hier erfolgt dann die Fahrzeugübergabe, die dadurch beendet wird, dass der Kunde auf der Ehrenrunde aus der BMW Welt selber hinausfahren kann.“

6. Sie sind ja hautnah dabei: Wie fallen denn die Reaktionen der Abholer aus?

O-Ton 6 (Christopher Leeb, 0:26 Min.): „Da ist ganz klar zu sehen, dass natürlich die Amerikaner die Gruppe sind, die am emotionalsten reagieren, wenn sie zum ersten Mal ihr Fahrzeug im Licht auf dem Drehteller sehen. Hier werden Tränen vergossen teilweise. Hier wird geschrien. Die Deutschen sind da etwas zurückhaltender. Aber trotzdem: Das Lächeln auf dem Gesicht, dieses kleine Freudenlächeln, die glänzenden Augen, die sieht man auch. Und hier versuchen wir natürlich diese Momente noch mal zu intensivieren, Emotionen noch mal mit reinzubringen, damit wir hier wirklich absolute Zufriedenheit erreichen.“

7. Sie sind seit Anfang an dabei – welche Abholung ist Ihnen besonders in Erinnerung geblieben?

O-Ton 7 (Christopher Leeb, 0:29 Min.): „Was mir besonders in Erinnerung geblieben ist, ist das amerikanische Ehepaar, das extra aus Amerika frisch verheiratet noch mal ihr Hochzeitsgewand und seinen Hochzeitsfrack mitgebracht haben, sich oben bei uns noch mal umgezogen haben, um dann die Freitreppe in Begleitung hier wie bei einer Hochzeit auf ihr Auto zuschreitend hier noch mal durchlebt haben und das Ganze sozusagen eine kleine dritte oder zweite Hochzeit eigentlich war mit dem Fahrzeug zusammen.“

8. Welchen besonderen Moment haben Sie noch erlebt?

O-Ton 8 (Christopher Leeb, 0:29 Min.): „Ein Kunde, der mit seiner Freundin hier zu uns gekommen ist, hat dann bei der Übergabe um die Hand seiner Freundin angehalten. Wir haben gegenüberliegend noch ein Plakat aufgezoogen, auf dem ein BMW-Zeichen aufgezoogen war und er fiel dann auf die Knie und sagte ‚Be my Wife – BMW‘ und sie hat zum Glück ‚Ja‘ gesagt und wir haben dann noch mit einem Gläschen Prosecco auf diesen Moment alle zusammen angestoßen.“

9. Welche Promis hatten Sie schon zu Besuch?

O-Ton 9 (Christopher Leeb, 0:21 Min.): „Moritz Bleibtreu war hier. Usain Bolt war hier, hat mit seiner weltweit bekannte Bewegung hier vor dem M3 noch mal Aufsehen erregt. Aber unser Ansinnen ist: Wir möchten eigentlich jeden Kunden hier zum Star machen, dass er sich bei uns hier im Mittelpunkt fühlt – wie ein Prominenter – und glaube ich, das gelingt uns immer wieder aufs Neue.“

10. Sie haben gerade in der BMW Welt Ihr neues Auto abgeholt: Wie hat es Ihnen dort gefallen und was war für Sie das absolute Highlight?

O-Ton 10 (Autoabholer-Umfrage, 1:17 Min.):

Kunde: „Ich komme aus Freimnd in der Oberpfalz. Die Automobilübergabe war einfach der beste Tag, den ich mir bloß vorstellen kann. Die beste Automarke der Welt und einfach

überragend! Der beste Moment ist einfach, wenn Du die Treppe runtergehst und die Spotlights auf dein Auto scheinen und dann fängt es sich an zu drehen – Das ist das Beste, was es gibt.“

Kundin: „Ich bin aus München und der Tag hier hat mir sehr gefallen, weil ich sehr von der Werksführung fasziniert war, von der Präzision, wie die Teile zusammengesetzt werden und von der modernen Aufmachung hier. Das fand ich sehr schön.“

Kunde: „Also ich komme aus Stuttgart, hole heute meinen Einser-BMW ab und habe hier heute den Tag sehr positiv erlebt, habe eine Werksführung gemacht, die war super interessant. Ansonsten Abholung, Auslieferung, perfekt! Am schönsten war, das Werk mal von innen zu sehen und hautnah zu erleben, wie so ein Auto zusammengebaut wird.“

Kundin: „I'm from Georgia in the United States and it's been a fantastic experience, because there are so many cool features on the car. We had a great assistance. It was awesome. The whole experience today was great.“

Kunde: „Ja, ich komme aus Ravensburg vom Bodensee. Der Tag heute hat mir sehr gut gefallen. Ich habe eine Werksführung gemacht. Die war eindrucksvoll. Und ich habe mich wohl gefühlt, gut aufgehoben, gut begleitet und alles wunderbar.“

Abmoderationsvorschlag: Wenn Sie auch mal hinter die Kulissen schauen wollen: Die BMW Welt bietet das ganze Jahr über tolle Ausstellungen und Führungen an. Und das Beste daran: Der Eintritt ist kostenlos! Weitere Infos dazu gibt's im Internet unter www.bmw-welt.com.