Qualität aus Hingabe

07/05/2014 Der Name Porsche steht für höchste Qualität. Alles mit dem Ziel, den Kunden auf höchstem Niveau zufriedenzustellen – dem einzigen Niveau, das für die Premium-Marke angemessen ist.

Man könnte es sich einfach machen und sagen: Qualität ist Porsche. In jeder Hinsicht, in sämtlichen Eigenschaften, in Marke, in allen Produkten und im Umgang mit Kunden. Noch Fragen? Ja – eine ganze Welt von Fragen tut sich auf. Zum Beispiel: Was ist das Besondere an der Porsche Qualität? Warum ist sie so gut? Wie kommt sie zustande? Wie wird sie erfahrbar und spürbar? Alles mündet in die zentrale Frage: Was genau zeichnet die Porsche Qualität aus?

Fehlerfreiheit – keine Frage – danach trachtet jeder Hersteller hochwertiger Produkte. Die perfekte Funktion zur Verfügung stellen. Ästhetisch verpackt. Einwandfrei gefertigt und langlebig. Durchdacht und benutzungsfreundlich. Das ist die Pflicht. Für einen Premium-Hersteller wie Porsche selbstverständlich. Die Kür ist das Mehr der Marke: Was zeichnet Porsche zusätzlich aus? Wie wäre es mit sieben speziellen Qualitätssiegeln? Sieben Charakteristika, die einzeln und in ihrer Summe das Besondere von Porsche auszeichnen und die Einzigartigkeit der Marke und ihrer Produkte betonen?

Testsieger

Der Alltag kann harsch sein. Jeder Kunde testet ein von ihm erworbenes Produkt kontinuierlich während des Gebrauchs. Er hat rigorose Kriterien und ist unerbittlich in seinem Urteil. Prüfunternehmen und -organisationen tun es ebenfalls, im Namen des Verbrauchers. Sie haben noch rigorosere Kriterien und noch unerbittlichere Urteile. Wenn ein Hersteller dort gewinnt, hat er mit seinen Produkten ganze Arbeit geleistet. So wie Porsche immer wieder. Beispielsweise die Initial Quality Study 2013 von J.D. Power & Associates, die Produktqualität bis ins kleinste Detail untersucht: Gleich zwei Kategorien führt Porsche wiederholt in der international wohl renommiertesten Untersuchung der Branche an: mit dem 911 und dem Boxster. Und Cayenne und Panamera belegen in ihren Kategorien jeweils den dritten Platz auf dem Siegertreppchen. Damit schneidet Porsche beim Markenranking der Autohersteller als Bester ab.

So ein Erfolg kommt nicht von ungefähr. Denn Porsche nimmt produktbeurteilende Stimmen sehr aufmerksam wahr, ob direkt vom Kunden oder von unabhängigen Instituten. Und setzt relevante Änderungen schnellstmöglich um. Manchmal in rekordverdächtiger Zeit: Beispielsweise monierten einige Kunden, dass der Cayenne den Zentralverriegelungsschalter lediglich in der Mittelkonsole habe. Bereits 13 Wochen später hatte jeder neue Cayenne zusätzliche Schalter auch in beiden Vordertüren und somit ein gefühltes Sicherheitsplus.

Beständigkeit

Das erste Fahrzeug der Automarke Porsche entsteht 1948. Die Tradition reicht somit mehr als 65 Jahre zurück. Das allein setzt aber keine Bestmarke, denn es gibt deutlich ältere Autohersteller. Die jedoch eines kaum sagen können: Der Großteil aller gebauten Fahrzeuge – zwei Drittel – fährt noch. Qualität schafft Wert. Kann bewundert werden. Fährt noch nach Jahren, nach Jahrzehnten.

Diese besondere Qualität ist ein Zeugnis der jeweiligen Epoche und der Kreativität und Ingenieurleistung des Unternehmens. Porsche versteht diese Tatsache als Auszeichnung und zugleich als Verpflichtung, auch künftig Fahrzeuge zu bauen, die erhaltenswert sind und erhalten werden – und die das aufgrund ihrer Qualität und der Summe aller Aspekte wie etwa Technik, Design, Zuverlässigkeit und Langlebigkeit ermöglichen, die das Vertrauen der Kunden genießen – inklusive der Tatsache, dass nicht wenige Modelle von Porsche ein extrem gutes Investment darstellen. Etwa der Typ 911 RS 2.7, der 1973 rund 34.000 DM kostete – ein originales Exemplar in gutem Zustand bringt heute gut und gern 350.000 Euro.

Perfektsportler

In vielen Sportwagen steckt ein Sportler, doch jeder Porsche ist ein „Perfektsportler".

Zwei der wichtigsten Zutaten dafür sind Antrieb und Fahrwerk – für die Marke zählen sie deshalb in

jedem Modell ganz klar zu den bedeutsamsten Qualitätssiegeln, und deshalb setzt Porsche in diesen Disziplinen auch mit jeder Neuentwicklung Maßstäbe. Zugleich sind Antrieb und Fahrwerk Basis für die Nordschleifen-Zeit: 6 Minuten und 57 Sekunden. Eine Stoppuhr-Zeit sagt alles: So schnell umrundet der 918 Spyder die legendäre Nordschleife des Nürburgrings. Schneller ist dort kein Sportwagen mit Straßenzulassung unterwegs. Damit ist er der absolute Leader. Doch getreu der Devise, dass in jedem Porsche ein Sportwagen steckt, legt jedes Modell die Nordschleifen-Messlatte in seinem Segment auf die höchste Position.

Die schiere Nordschleifenzeit ist somit ein perfekter Ausdruck für die Porsche Qualität. Sie betont auf den ersten Blick vor allem die Aspekte Sportlichkeit und Renntauglichkeit. Ein zweiter Blick eröffnet dann tiefere Aspekte: Um solche Fabelzeiten zu erreichen, spielen sämtliche Systeme und Komponenten eines Fahrzeugs auf allerhöchstem Niveau zusammen. Motor, Getriebe, Fahrwerk, Lenkung, Aerodynamik, Gewichtsverteilung und Ergonomie sind die wichtigsten, eng verbunden etwa mit Kriterien wie Sicherheit und Zuverlässigkeit. Wenn dann auch noch Laufkultur und Ambiente stimmen, beflügelt es den Fahrer umso mehr, die Höchstleistung abzurufen und auf die Straße zu bringen. Porsche pur, in der Summe aller Eigenschaften. Stimmt eine davon nicht, verliert das Auto auf der Rennstrecke zwar nur wenige Sekunden – doch würde es sofort die Tugend der Top-Sportlichkeit für Porsche nicht hinreichend verkörpern. Wer Sport mit Hingabe betreibt, ringt ganz selbstverständlich um Zehntel- und Hundertstelsekunden. Und so verwundert es nicht, dass die Nordschleifenzeit eines Porsche Auslegungskriterium für ein neues Fahrzeug ist und somit im Lastenheft steht: Sie ist als „Grenzbetriebsbedingung“ dort verankert und relevant für Konzeption und Konstruktion – und damit kein Zufall, sondern Ausdruck höchsten Strebens nach Qualität.

Souveränität

Es mag vielleicht eine gewagte These sein: Ein Porsche ist und macht souverän. Er ermöglicht die freie Entscheidung über die persönliche Mobilität, und zwar – als absolute Porsche Spezialität – über die in jedem Modell gebotene mögliche Spreizung zwischen Boulevard und Rennstrecke: Morgens mit einem 911 Turbo auf die Rennstrecke gehen und abends in die Oper fahren – ein Porsche macht hier wie dort die beste Figur. Kein anderer Hersteller bietet das in allen seinen Modellen in solcher Perfektion, und damit wird das Kriterium der Souveränität für Porsche auch zu einem Qualitätsmerkmal.

Souveränität ist ein „weicher“ Faktor, umso wichtiger ist es, sie in ihren Facetten mit Fakten zu untermauern, um die entsprechenden Produkte herzustellen. Das geschieht beispielsweise über Marktforschungen, mit denen sich die Marke immer wieder neu auf Märkte und Kunden einstellt. Beispiel China: Porsche hat dort in den vergangenen Jahren Pionierarbeit geleistet, um die Eigenheiten dieses bedeutsamen Marktes perfekt zu verstehen. Dazu wurden beispielsweise zielgruppen- und marktspezifische Studien durchgeführt und Kunden interviewt, mit dem Ziel herauszufinden, was höchste Zufriedenheit erzeugt.

Das Ergebnis verdeutlicht, dass Kundenzufriedenheit und -begeisterung nicht nur durch hohe Qualität der Fahrzeuge entstehen, sondern ebenso durch eine einzigartige Qualität des After-Sales-Service und

der Kundenbetreuung. In China ist der wertschätzende und persönliche Kontakt von Porsche Kunden zu einem Porsche Repräsentanten von höchster Wichtigkeit. Dieser verstärkt das hohe Vertrauen der Kunden in die Marke Porsche – sie können sich so stets sicher fühlen, dass ihnen bei Fragen jeglicher Art sofort eine Lösung angeboten wird, die ihren persönlichen Ansprüchen gerecht wird.

Design

Jeder Porsche ist nicht nur einfach ein Sportwagen. Er ist zugleich der schönste Sportwagen in seinem Segment. Klar, das ist eine sehr subjektive Einschätzung, doch sie sei erlaubt: Denn sie bringt den Anspruch auf den Punkt, den Porsche an sein Design hat, und zwar in jedem Detail. Keine Einzelheit und keine Linie sind dem Zufall überlassen. Und dabei fordert das Design mitunter die Techniker gehörig heraus, um den perfekten Entwurf Wirklichkeit werden zu lassen: Zum Beispiel die Motorhaube des Macan, die über die Radhäuser greift und auch die Hauptscheinwerfer umschließt – sie lässt die Front breit und kräftig wirken, unterstreicht den Sportwagen-Charakter und war somit ein Hauptwunsch der Designer für das Fahrzeug. Doch ein größeres Blechpressteil wurde bisher nicht hergestellt, und so rangen die Fachleute hinter den Kulissen, um es möglich zu machen. Das Porsche Design orientiert sich zwar an der Vergangenheit der Marke und an bisherigen Fahrzeugen, doch es ist in jedem neuen Auto nach vorn gerichtet. Zugleich steckt in jedem Porsche ein Stück 911.

Noch ein Blick ins Interieur: Anders als in der Vergangenheit ist der Innenraum eines Fahrzeugs längst ein kaufentscheidendes Kriterium. Auch dort muss die Porsche Markenbotschaft klar zu erkennen sein, was sich nicht nur auf die klassischen Rundinstrumente oder die linksseitige Position des Zündschlüssels beschränkt. Die Interieur-Philosophie von Porsche gilt baureihenübergreifend und ist durch Marken-charakteristische Stilelemente gekennzeichnet. Ein Beispiel ist die allen aktuellen Porsche Baureihen gemeinsame ansteigende Mittelkonsole. Wie viel Wert Porsche auf das Interieur legt, zeigt die Tatsache, dass es im Werk Zuffenhausen eine eigene Sattlerei gibt, wo kundige Hände den Fahrzeuginnenraum mit hochwertigstem Leder verkleiden – und das selbst in exotischsten Farben. Traditionell erfüllt die Sattlerei auch die ausgefallensten Kundenwünsche.

Neue Technologien

Ein Automobil ist ein sehr komplexes technisches Produkt. Von einem Porsche erwartet der Kunde, dass dieses Produkt nicht allein Dinge wie Lebensgefühl und Nutzen transportiert, sondern dass es eine sportlich orientierte Mobilität auf höchstem Niveau ermöglicht und dabei den jeweils neuesten Technikstand in Bestform repräsentiert. Wie etwa die variable Turbinengeometrie in Hochleistungs-Turbomotoren – reinste Hightech, um stets optimale Strömungszustände in allen Betriebszuständen des Motors zu haben. Alles frei nach der Maxime: Keine anderen Autos bringen Sportlichkeit so perfekt auf die Straße wie Porsche, und ohne ideales Material kann ein Sportler nicht erfolgreich sein. Oder der hochmoderne Antrieb des Panamera SE-Hybrid. Mit dem ersten Plug-in-Hybrid in der Oberklasse setzt Porsche ein deutliches Zeichen: Maximale Performance mit minimalem Verbrauch – das geht. Nicht nur im Panamera, es ist der Beginn eines neuen Entwicklungsstadiums.

Qualifizierte Mitarbeiter

Für höchste Qualität muss das Wissen aller Mitarbeiter immer auf höchstem und zugleich neuestem Stand gehalten werden. Dazu unterhält Porsche weltweit ein umfangreiches Programm an Qualifizierungsmaßnahmen. Auch hier agiert Porsche auf seine typische Weise: schnell und gezielt. Starre Programme gibt es nicht, sondern den gezielten und bedarfsgerechten Einsatz von Schulungen. Und bei Neuerungen, die qualitätsseitig berücksichtigt werden müssen? Zügig werden die entsprechenden Mitarbeiter zu kompakten Kursen mit praxiserfahrenen Referenten eingeladen. Das Ergebnis? Siehe Qualitätssiegel Nr. 1 und 2 und 3, ...

Am Ende steht die Gesamtqualität. Sind die Kunden zufrieden, dann stimmt die Qualität. Und zwar in allen Aspekten: Nicht nur im Produkt, sondern auch bei der Verkaufsberatung und in der Servicebetreuung. Und wenn der Kunde auf Hochniveau zufrieden ist – auf dem einzigen Niveau, das einem Premium-Hersteller wie Porsche angemessen ist –, dann hat der Hersteller alles richtig gemacht. Und Top-Qualität anvertraut.

Linksammlung

Link zu diesem Artikel
https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/qualitaet-10373.html

Media Package
https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/a895d0e2-f387-470c-96e0-ed7fc184ec6f.zip

Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart