



Service

Service, der seinesgleichen sucht

Bernd und Jasmine Willibald, Radwerkstatt Bernd Willibald

Bernd und Jasmine Willibald gehen beim Service für ihre Kundinnen und Kunden weiter als viele andere.

Unsere ganz persönliche Erfolgsgeschichte handelt von einer Kundin, die mittlerweile ganz liebe Freundin von uns geworden ist. Ihr Name ist Helga. Helga ist über 80 Jahre alt und sie kam vor zirka drei Jahren zu uns in unsere Radwerkstatt und erzählte uns ihr Anliegen. Ihr Auto hat sie verkauft, sie fährt nicht mehr mit derselben Sicherheit wie früher, das Parken in der Tiefgarage ist jedesmal eine Herausforderung und generell wohne sie in Stadtnähe, da brauche sie kein Auto.

Der einzig längere Weg ist der Weg zu ihrem kleinen Gärtchen. Zu Fuß fast etwas zuweit für Helga. Deswegen muss ein Rad her, am besten eines mit drei Räder und großem Korb, damit auch alles Platz hat. Außerdem kann Helga nicht mehr so gut das Gleichgewicht halten, oder es fühlt sich für sie zumindest so an. Unsicher möchte sie sich auf der Straße auch nicht fühlen. Deswegen haben wir mit ihr alle Wünsche aufgeschrieben und ihr versprochen, dass sie in den nächsten Tagen von uns hören wird. Wir werden versuchen ein Rad zu finden, das alle ihre Bedürfnisse erfüllt.

"Wir haben eine Vision: Der Kunde/die Kundin ist radfahrende/r König/in und nichts Anderes

zählt."

Und so haben wir uns auf Recherche begeben. Rad gefunden, Helga informiert, ein Anbot samt Foto und Preis übermittelt und von Helga doch prompt einen Bestellauftrag erhalten. Wir haben ihr eine Bedingung gestellt: Wir verkaufen ihr das Dreirad mit Elektroantrieb erst wirklich, wenn wir sehen können, dass sie sicher damit fahren kann. Nicht jeder steigt auf ein Dreirad auf und fährt davon als hätte es nur vorne und hinten ein Rad. Zirka 80% der neuen DreiradfahrerInnen müssen erst ein bisschen lernen den Schwerpunkt weg vom Lenker auf den Sattel zu legen. Erst dann lässt sich unbeschwerlich damit fahren - nur, das wissen die wenigsten.

Wir haben es gewusst und es Helga gelernt. Jeden Tag 1,5 Stunden bin ich mit Helga Dreirad gefahren. Immer und immer wieder. Aufsteigen, absteigen, Motor starten, sicher Bremsen, Feststellbremse aktivieren und wieder deaktivieren. Absteigen, aufsteigen, Akku aufladen, in die Kurve links einfahren, in die Kurve rechts einfahren. Wir haben gewusst, erlernt es Helga nicht, bleiben wir auf dem Dreirad kurzerhand sitzen und da geht es um mehrere Tausend Euro. Aber, wir haben eine Vision: Der Kunde/die Kundin ist radfahrende/r König/in und nichts Anderes zählt.

Als unsere kleine "Fahrschule" nach etlichen ehrenamtlichen Übungsstunden beendet ist, haben wir Helga ihr E-Dreirad übergeben. Ein Helm durfte auch nicht fehlen und so düste Helga davon und kam kurz darauf mit einer großen Packung Kaffee und Hundeleckerlies für unseren Werkstatthund wieder zurück. Mit Tränen in den Augen und einer kurzen Dankbarkeitsrede, denn wir wüssten gar nicht, wieviel Lebensfreude wir ihr hiermit geschenkt haben. Und sie wisse das zu schätzen - welche Radwerkstatt hätte kostenlos diesen "Fahrkurs" angeboten. Andere hätten vermutlich bestellt, verkauft und das E-Dreirad mit dem Kunden ziehen lassen. Wir jedoch nicht - und so entstand eine wunderbare tiefsinnige Lebensfreundschaft zwischen Helga, Bernd und mir.

www.radwerkstatt-willibald.at