

Vor dem Mythos steht die Arbeit

Im Jahr 2010 hat das Ehepaar Roland und Anja Kalbermatter und ihr Motorradgeschäft in Raron noch allen Grund zum Feiern: Harley Davidson vertraut dem Betrieb die exklusive Regionalvertretung für das Marktgebiet Wallis an. Mit diesem Schritt würdigt eine der traditionsreichsten Motorradmarken der Welt die langjährige professionelle Arbeit in Raron. – Drei Jahre später ist alles anders: Der Firmengründer und -leiter Roland Kalbermatter verunglückt tödlich. Seine Gattin Anja und die Mitarbeitenden stehen vor einer total veränderten Situation. Kann der Betrieb ohne Roland weitergeführt werden? Falls ja, wie soll das gehen?

Der Mythos Harley Davidson begann 1903, als William S. Harley und Arthur Davidson in Milwaukee ihre ersten Motorräder bauten. Diverse technische Innovationen haben der Marke über die Jahrzehnte einen herausragenden Ruf beschert. Definitiv Kultstatus hat die Marke durch Filme wie «Easy Rider» oder Songs wie «Born to be wild» von Steppenwolf erhalten. Noch heute ist eine Harley Davidson das Symbol von Freiheit und Individualität. Das Unternehmen Harley Davidson ist heute eine weltweit tätige und börsenkotierte Firma.

Rückblende

Phoenix, Arizona, 1994: Das junge Ehepaar Anja und Roland Kalbermatter bricht auf in die Neue Welt. Das Hauptmotiv ist die grosse Passion von Roland: Harley Davidson. In einer Spezialausbildung lässt sich der Mechaniker Roland in 15 Monaten in die technischen Feinheiten

der Harley-Welt einweihen. Er weiss schon damals, dass die Arbeit mit Harleys seine Berufung sein wird.

Aus den USA kommen Anja und Roland nicht alleine zurück ins Wallis: Ein Schiffscontainer – prall gefüllt mit Harley-Material – ist der Grundstein für das eigene Motorradgeschäft. Am Anfang dient ein kleiner ehemaliger Stall von bloss 60 Quadratmetern als Werkstatt und Verkaufsraum. Doch die technische Kompetenz von Roland spricht sich rasch herum. Kein Harley-Umbau ist ihm zu aufwändig und er kennt sowohl die Bedürfnisse der Motorräder wie der Kunden. Die Werkstatt wird bald zu klein und der Betrieb von «Roli's Bikeshop» wechselt an den heutigen Standort in Raron.

2010 sucht Harley Davidson Schweiz einen qualifizierten Partner und offiziellen Vertragshändler für das Wallis. «Roli's Bikeshop» bewirbt

sich mit einem umfassenden Dossier – und wird gewählt. Ein Lebenstraum geht damit für Roland in Erfüllung. Als offizieller Vertragshändler kann er sein Können erst recht unter Beweis stellen. Er tut das dermassen überzeugend, dass er bereits im ersten Jahr von Harley Davidson Schweiz als «Top Performer» ausgezeichnet wird. In so kurzer Zeit hat das bis dahin noch keiner geschafft.

Ein Tag, der alles änderte

Im Juni 2013 feiert Harley Davidson sein 110-jähriges Bestehen. Auf dem Petersplatz in Rom findet dazu ein Jubiläumsanlass mit Töfsegnung statt. Gemeinsam mit Gleichgesinnten fährt auch Roland mit seiner Harley nach Rom. Kurz vor Genua verunfallt Roland auf der Autobahn tödlich. Mit ihm wird auch seine Cousine Katja in den Tod gerissen. Als Verantwortliche für die Verwaltung von «Roli's Bikeshop» hat sie zum Erfolg des Betriebs beigetragen.

Auf Erfolgskurs: Das Führungsteam von Harley Davidson Wallis freut sich über seine begeisterten Kundinnen und Kunden (v.l.n.r.): Remo Bayard, Werkstattchef, Anja Kalbermatter, Geschäftsführerin, und Flavien Coudray, Verkaufsleiter.



Für Ehefrau Anja und die betroffenen Familien ist dies ein gewaltiger Schock. Der Schock sitzt auch beim Betriebsteam von «Roli's Bikeshop» tief. Sie verlieren mit Roland den Gründer und Leiter, einen Perfektionisten, einen «Töff-Flüsterer» – und gleichzeitig mit Katja die zentrale Stütze in der Verwaltung. «Ich hatte nur kurze Zeit zum Überlegen» erinnert sich Anja Kalbermatter heute. Im Geschäft hat sie sich bis damals um die Bekleidungsboutique gekümmert und natürlich auch um die beiden Töchter im Alter von damals 12 und 14 Jahren, die nun ihren Vater verloren haben. «Das riesige Echo von Kunden und Kollegen und die grosse Unterstützung von Harley Davidson Schweiz zeigten mir rasch: Ich muss Roli's Bikeshop weiterführen.»



Gut begleitet zum Erfolg

Anja ist nun gefordert, mit ihren Mitarbeitenden sich rasch den nötigen Überblick zu verschaffen und die umfassenden Aufgaben, die bisher Roland wahrnahm, sinnvoll weiter zu führen. Dabei erhält sie tatkräftig Unterstützung von ihrem Schwager Christoph Kalbermatter. Der Bruder von Roland ist Mitinhaber der WBKZ. Seit dem tragischen Unfall begleitet er den Betrieb als Coach und Berater sowohl im operativen wie strategischen Bereich.

Am Anfang stehen Sofortmassnahmen im Zentrum, damit die Fortsetzung des Betriebs überhaupt gewährleistet sein kann. Das bedingt die Neuzuteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten auf die richtigen Schultern. Die Organisation muss angepasst und neue Mitarbeiter raschmöglichst eingearbeitet werden. Über die Massnahmen und die Wirkungen wird ein betriebliches Reporting aufbereitet, die Geschäftsleitung wird in den Führungsaufgaben und in der Kommunikation nach Aussen unterstützt.

Nach dem Dringlichen das Wichtige: In einem zweiten Schritt widmet sich die WBKZ dann weiteren Aufgaben, welche für den langfristigen Erfolg von Bedeutung sind. Dazu gehören die Finanz- und Investitionsplanung, die Salärpolitik, das Versicherungs- und Risikomanagement, Verhandlungen betreffend dem Betriebsstandort. Die WBKZ versteht sich dabei als Coach. Die neu formierte Geschäftsleitung soll sich auf

das operative Geschäft konzentrieren können. Mittelfristig soll sie aber auch mit der Unterstützung der WBKZ Aufgaben im strategischen Bereich übernehmen können.

Mission erfolgreich

Heute kann das Team von Harley Davidson Wallis zu Recht stolz sein. Für viele hat sich vor zwei Jahren ihr Arbeitsfeld radikal geändert. Anja Kalbermatter erinnert sich: «Plötzlich war ich Geschäftsführerin, Remo Bayard, vormals rechte Hand von Roland, wurde Werkstattchef, Flavien Coudray avancierte zum Verkaufsleiter. Beide Techniker und alle anderen Mitarbeitenden haben die neue Situation grossartig gemeistert. Sie waren und sind mir eine enorme Stütze.»

Berater Christoph Kalbermatter kann das bestätigen: «Sie haben alle innert sehr kurzer Zeit Schwimmen gelernt – und zwar meisterhaft.» Besten Beweis dafür ist eine Auszeichnung im November 2014: Harley Davidson Wallis wird für die höchste Kundenzufriedenheit unter allen 18 offiziellen Schweizer Vertretungen geehrt – chapeau!

Das schätzen natürlich auch die über 1000 Kundinnen und Kunden von Harley Davidson Wallis. Ob 18 Jahre jung oder bereits zu den «älteren Semestern» gehörend, bei allen gilt mehr denn je: «The legend lives».

Text: Dr. Hans Balmer



Martin Zumstein und Christoph Kalbermatter

Die Wirtschaftsberatung Kalbermatter & Zumstein AG konzentriert sich auf projektorientierte Unternehmens- und Wirtschaftsberatung.

Für Harley Davidson Wallis wurden die folgenden Aufgaben wahrgenommen:

Coaching der Geschäftsleitung

- Organisationsentwicklung
- Aufbau betriebliches Reporting
- Führung der Geschäftsleitungssitzungen
- Kommunikation nach Aussen

Übernahme von strategischen Aufgaben

- Unterstützung bei Verkaufsförderung und Marketingplanung
- Finanz- und Investitionsplanung
- Versicherungs- und Riskmanagement
- Interessenvertretungen bei Vertragsverhandlungen

martin.zumstein@wbkz.ch
christoph.kalbermatter@wbkz.ch
www.wbkz.ch