

„Service ist bei uns keine Zusatzleistung, sondern Teil der Anlage“



Im Gespräch mit Roland Maucher, Geschäftsführer von Guggenberger Reinigungstechnik

Herr Maucher, in einer aktuellen Google-Bewertung wird Ihr Unternehmen ausdrücklich für den schnellen und zuverlässigen Service gelobt. Was bedeutet Ihnen dieses Feedback?

Das freut uns natürlich sehr. Wir investieren viel in Technik und Innovation – aber mindestens genauso viel in Service. Eine Anlage ist für unsere Kunden nur dann ein Gewinn, wenn sie dauerhaft reibungslos läuft. Dass die Rückmeldungen dies bestätigen, ist für mein Team und mich die schönste Bestätigung.

Was genau hebt Ihr Serviceversprechen von anderen Anbietern ab?

Wir reagieren schnell und ohne Umwege. Gerade in Bäckereien ist Zeit ein kritischer Faktor – ein Ausfall kann den ganzen Betrieb ausbremsen. Unsere Kunden wissen: Wenn etwas ist, sind wir erreichbar und kümmern uns sofort. Dieses Gefühl der Verlässlichkeit ist entscheidend.

Sie sprechen von Nähe zum Kunden. Wie äußert sich das konkret?

Unser Betrieb hat feste Ansprechpartner, die die Anlagen und die Abläufe kennen. Keine Hotline – sondern direkte Kommunikation. Das schafft Vertrauen und spart im Ernstfall wertvolle Minuten.

Wie flexibel können Sie auf unterschiedliche Anforderungen reagieren?

Sehr flexibel. Keine Bäckerei ist wie die andere – räumliche Gegebenheiten, Materialien oder Produktionsprozesse unterscheiden sich stark. Deshalb passen wir unsere Servicepakete individuell an und beraten bei Programmen oder Abläufen. So bekommt jeder Kunde die Lösung, die wirklich passt.

Inwiefern spielt Nachhaltigkeit im Service eine Rolle?

Eine große. Wir halten Ersatzteile langfristig vor, bieten regelmäßige Wartungen an und schulen das Bedienpersonal. Das verlängert die Lebensdauer der Anlagen, sichert die Investition ab und schont Ressourcen. Nachhaltigkeit bedeutet für uns auch, dass unsere Kunden viele Jahre Freude an ihrer Anlage haben.

Ihre Servicetechniker werden von Kunden als unkompliziert und praxisnah beschrieben. Ist das Teil des Konzepts?

Absolut. Wir reden nicht lange um den heißen Brei, sondern bieten Lösungen, die verständlich sind. Unsere Techniker sprechen die Sprache der Kunden – direkt, klar und ohne Bürokratie.

Können Sie die erwähnte Google-Bewertung noch einmal aufgreifen?

Sehr gern. Ein Kunde schrieb: „Das Team von Guggenberger ist sehr daran interessiert, dass auch nach dem Verkauf der Kammer alles reibungslos funktioniert und wir dauerhaft zufrieden sind.“ Das bringt unsere Philosophie auf den Punkt: Wir verstehen uns nicht nur als Hersteller, sondern als langfristiger Partner.

Was dürfen Kunden in Zukunft von Guggenberger erwarten?

Genau das, was sie seit über 36 Jahren schätzen: leistungsstarke Technik kombiniert mit einem Service, der nicht irgendwann endet, sondern kontinuierlich für Sicherheit und Zufriedenheit sorgt. Darüber hinaus arbeiten wir intensiv daran, unseren Service noch digitaler und effizienter zu gestalten. Dazu gehören vorausschauende Wartungskonzepte mit Sensortechnik, eine noch bessere Ersatzteilversorgung und erweiterte Schulungsangebote für das Bedienpersonal.
Unser Ziel ist es, dass die Anlagen unserer Kunden nicht nur heute, sondern auch in Zukunft zuverlässig und wirtschaftlich arbeiten – mit einem Service, der immer einen Schritt voraus ist.

Guggenberger
Reinigungstechnik GmbH & Co. KG

Guggenberger Reinigungstechnik
Untere Mühle 2 • 88489 Wain
Tel. +49 (07353) 988 62-0
info@guggenberger.biz