MOLSHEIM
27.8.2020

BUGATTI KUNDEN-BETREUUNG — ÜBER DIE MAGIE DER MARKE



Guy Caquelin kümmert sich seit 15 Jahren bei Bugatti intensiv um Kunden.

Angenehme Stimme, sprachgewandt und mit einer großen Liebe zu Autos: Wenn Guy Caquelin über besondere Fahrzeuge spricht, blüht er auf. Der gebürtige Franzose liebt und lebt Autos seit seiner Kindheit. Damit ist er der perfekte Kunden- und Händlerbetreuer bei Bugatti. Doch er ist mehr als das: Er ist eher Vertrauter als Betreuer.
Als Market Manager Europa kümmert er sich um 14 Händler und alle europäischen Kunden, dazu kommen Verkauf, Konfiguration, Koordination der Fahrzeugauslieferung und Planung von nationalen und lokalen Events. Guy Caquelin nimmt sich Zeit, wenn Kunden während

2026 BUGATTI AUTOMOBILES S.A.S.

der Woche oder am Wochenende mit Fragen zu neuen Modellen oder einer neuen Idee zur Konfiguration ihres Chiron[1] anrufen. „Bugatti-Kunden sind etwas Besonderes. Es sind inspirierende, erfolgreiche Menschen, die das Besondere suchen und bei uns eine sehr hohe Wertschätzung erfahren", sagt der Franzose.

Bei seinem Job geht es nicht nur darum, ein Automobil zu verkaufen. „Einen Bugatti zu konfigurieren ist ein langer, intensiver Prozess, der viel abverlangt. Beiden Seiten", sagt Caquelin. Als Dienstleister möchte er Interessierten das Fahrzeug möglichst ausführlich präsentieren. Seine Kunden sind viel unterwegs, sie bestimmen deshalb die Zeit und den Ort.

BIS ZU ACHT BUGATTI FÜR EINEN KUNDEN

Zu jedem seiner Kunden pflegt er intensiven Kontakt. Bugatti-Sammler erhalten frühzeitig die Möglichkeit, bestimmte Modelle zu sehen und zu kaufen — eine besondere Form der Exklusivität. Viele Kunden besitzen nicht nur ein Fahrzeug von Bugatti, sondern gleich mehrere. Mit diesen Kunden zu arbeiten, deren Traum weiter zu entwickeln, sei eine große Herausforderung und eine Freude. Die Partner reden dann nicht nur über Autos, sondern auch über andere Themen. Bugatti öffne Türen für viele Gespräche, das sei die Magie der Marke.

Vor zwei Jahren traf Caquelin einen neuen Kunden, um ihm ein besonderes Modell von Bugatti zu zeigen. Der Kunde verliebte sich sofort leidenschaftlich in die Marke und die Hypersportwagen aus Molsheim. Seitdem bestellte er acht Bugatti-Fahrzeuge, darunter limitierte One-Off-Modelle.

BIS ZU SECHS STUNDEN KONFIGURATION AM STÜCK

Vom ersten Kontakt über den unterschriebenen Kaufvertrag bis zur fertigen Konfiguration vergehen meist sechs bis acht Monate. Mit einem Bugatti-Enthusiasten und Automobil-Sammler kam Caquelin auf mehr als 30 Konfigurationen für ein Auto, der gesamte Prozess erstreckte sich auf zwei Jahre. Die längste Konfiguration an einem Tag war für einen Bugatti Veyron in Molsheim und dauerte über sechs Stunden. „Die Zeit ist nicht entscheidend. Wir wollen, dass der Kunde nicht nur zufrieden ist, sondern glücklich. Erst wenn das Fahrzeug für ihn perfekt konfiguriert ist, sind wir zufrieden. Bugatti ist eine Marke, die zuhört. Eine Marke, die Interessierte zu einem Besuch einlädt und versucht, alle Wünsche zu realisieren. Der Kunde kommt gern zur Fertigstellung seines Traumautos und montiert einige Teile dann selbst an seinem Fahrzeug", erklärt Caquelin. Neben Französisch und Englisch spricht er fließend Deutsch, versteht ein bisschen Spanisch und Italienisch und lernt seit einigen Jahren Russisch.

Auch wenn die meisten Bugatti-Enthusiasten Männer sind, haben Frauen Einfluss auf den Kauf. „Fast alle unsere Kunden treffen ihre Kaufentscheidung gemeinsam mit der Frau in ihrem Leben. Sie haben einen starken Einfluss auf die Konfiguration und werden immer begeisterter, je mehr sie das Ausmaß der Möglichkeiten sehen", sagt er. Neukunden seien nach einer Probefahrt meist irritiert, über das, was sie zuvor erlebt haben. Unglaublich viel Leistung gepaart mit schierem Luxus bietet kein Wettbewerber. „Häufig sind die Kunden darüber erstaunt, dass Bugatti-Fahrzeuge so leicht und sicher zu fahren sind und dabei viel Komfort bieten, trotz der unglaublichen Leistung", erklärt Caquelin.

EIN LEBEN MIT BUGATTI

Es war sozusagen vorbestimmt, dass er bei Bugatti arbeitet. Guy Caquelin wächst in Straßburg auf. Autos spielen in seiner Familie schon immer eine große Rolle. Sein Urgroßvater väterlicherseits, Louis Gustave Caquelin, gründet in den 1930er-Jahren die erste Fahrschule in Elsass und Lothringen. Mit zehn Jahren hört Guy Caquelin zum ersten Mal von Bugatti, interessiert sich für die historischen Rennwagen. Mit 13 Jahren lernt er auf abgesperrten Straßen Auto zu fahren. Großvater und Vater arbeiten als Fahrlehrer. Der Großvater seiner Mutter arbeitet Ende der 1930er-Jahre für Ettore Bugatti als Mechaniker. „In unserer Familie dreht sich bis heute alles um Autos, da bin ich erblich vorbelastet", gesteht der Franzose. Als Liebhaber von Architektur und Kunst ist er ein Fan des Bugatti Type 43 Grand Sport (über 40 Jahre in Familienbesitz) und natürlich des Bugatti Type 57 SC Atlantic, vor allem Fan der Geschichte, des Erschaffers Jean Bugatti und des Mythos' des verschwundenen Autos.

Nach der Schule studiert Guy Caquelin Rechtswissenschaften mit Schwerpunkt Handel- und Ökonomie. Kurz nach seinem Studium lockt ein interessanter Job: Eine Kleinstwagenfirma möchte in der Schweiz eine neue Marke mit dem Daimler-Benz-Konzern und Swatch gründen. Also fängt Caquelin bei Smart an, baut das Unternehmen mit auf. Er ist bei der Grundsteinlegung des Werks in Hambach-Lothringen dabei, entwickelt die neue Marke mit dem ungewöhnlichen neuen Auto mit. Allerdings wartet er seit seiner Schulzeit darauf, dass Bugatti in Molsheim wieder erwacht.

Mit 27 fährt er erstmals in einem historischen Type 43 Grand Sport von 1927 Chassis 43183. Das Fahrzeug gehört Jan Cohen, dem Lebensgefährten seiner Mutter, die sich nach dem frühen Tod ihres Mannes neu verliebte. Jan Cohen ist auf der Suche nach einem Ersatzteil für seinen Type 43 — und Caquelins Mutter besitzt es. So lernen sie sich kennen. Jan Cohen ist ein Bugatti-Fan seit seiner Kindheit, fährt mit 14 Jahren mit dem Fahrrad von Holland nach Molsheim, um Ettore Bugatti persönlich zu treffen. Dieses Auto hat er in den 1960er-Jahren gekauft und 40 Jahre lang restauriert. Als Guy Caquelin das erste Mal in dem Type 43 fährt, ist er sofort begeistert. „Die Fahrt vergesse ich nie, der Sound und die Vibrationen des Motors, dazu ein Fahrverhalten wie bei einem Rennwagen, nur mit vier Sitzplätzen. Passanten winkten uns freudig, als wir durch die Vogesen fuhren. Diese Sympathie für Bugatti-Fahrzeuge hat mich sehr erfreut", sagt er. Bis heute ist das Verhalten in der Öffentlichkeit typisch: Ein Anblick eines Bugatti-Fahrzeugs produziert bei den meisten Menschen ein breites Lächeln. Ganz gleich, ob ein historisches Modell oder ein aktueller Hypersportwagen auf der Straße fährt.

Als er erfährt, dass die traditionelle Marke Bugatti wiederbelebt wird, bewirbt sich Caquelin sofort beim neuen Bugatti-Präsidenten. „Mich hat es immer gereizt, für Unternehmen zu arbeiten, bei der ich etwas aufbauen kann. Als ich zu Bugatti stieß, war der Veyron zwar schon entwickelt, aber es gab kein Händlernetz", erklärt er. Dazu kam der außergewöhnliche Hypersportwagen, ein Fahrzeug, das extraordinär ist. „So viel Kraft und Leistung, gepaart mit höchster Qualität und Luxus, gab es im Autobereich kein zweites Mal", sagt er immer noch begeistert. Mit dem Chiron und dem nun ausgelieferten Divo^2 steigerte Bugatti noch mal seine eigenen hohen Anforderungen. Für Guy Caquelin, der seinen Job aus Überzeugung und Leidenschaft macht, fast unvorstellbar, dieses zu toppen. Aber dafür steht Bugatti auch: Das Beste noch besser zu machen. Für ein einzigartiges Fahrzeug für besondere Ansprüche und Kunden.

Der Type 43 Grand Sport zählt heute übrigens zum Besitz des Bugatti-Enthusiasten Oskar Meier in Zürich. Als Freund der Familie darf Guy Caquelin ihn jederzeit besuchen, um dieses für ihn besondere Fahrzeug weiter zu fahren und die Leidenschaft und Begeisterung mit ihm zu teilen.