SCHADEN .NEWS

31.01.2018

MEHRWERTKONGRESS 2018: IDENTICA-BETRIEB RÄUMT HAUPTPREIS AB

Mit der Eisemann GmbH „Der Autodoktor“ in Fellbach/Stuttgart hätte Wolfgang Auer, Chefredakteur der FML, für die Werkstatt des Vertrauens Lack & Karosserie 2018 keinen besseren Standort finden können. Seit September 2017 sind die Inhaber Frank und Andreas Eisemann mit ihrem neuen Karosserie- und Lackierbetrieb am Netz . Und bis heute ist zu spüren, dass „Der Autodoktor“ seinen Kunden eine ebenso angenehme Atmosphäre bieten möchten, wie den eigenen Mitarbeitern. So weiß Frank Eisemann sehr genau, dass seine Karosseriebauer und Lackierer in einer sauberen Werkstatt „lieber schaffe“.

DER SERVICE IST ENTSCHEIDEND...

Um Werkstatt des Vertrauens zu werden, muss es aber keinesfalls ein Neubau sein. Vielmehr spielen Punkte wie Service, Erreichbarkeit und natürlich die Reparaturqualität eine wichtige Rolle. Dies belegt der aktuelle DAT-Report 2018 , wonach 80 Prozent der Kunden mit freien Werkstätten

außerordentlich oder sehr zufrieden sind. Im Vergleich dazu erreicht die Kundenzufriedenheit bei Markenwerkstätten 78 Prozent.

Vor diesem Hintergrund fand die Ehrung der Betriebe zur Werkstatt des Vertrauens Karosserie- und Lack 2018 statt. Unter den zwölf Gewinner-Betrieben wurde am Ende per Los entschieden, wer den Hauptpreis – einen Hyundai i10 – mit nach Hause nehmen konnte. Der K&L-Betrieb übergibt den Wagen an einen seiner Kunden, der sich an der Stimmabgabe zur Werkstatt des Vertrauens beteiligt hat. In diesem Jahr konnte IDENTICA Rasner aus Willinghausen einen Kunden mit einem neuen Wagen überraschen. Den Schlüssel nahm Geschäftsführerin Tabea Rasner entgegen.

„DIE MITARBEITER MITNEHMEN, IST EIN WICHTIGER SCHRITT…“

Vortragsreihen und Praxisbeispiele lieferten den Inhabern Impulse, die Prozesse im eigenen Betrieb genauer zu betrachten. So etwa beim Thema Process Centered Environment – kurz PCE. Schwerpunkt hierbei: Für eine Arbeitsumgebung sorgen, die eine optimale Umfallschadenreparatur ermöglicht. Der Platz spiele dabei eine geringere Rolle als oft angenommen, erklärte Claus Brettner, Geschäftsführer der Fahrzeuglackierung Peters aus Hamburg während seines Vortrags. Vielmehr seien es die Mitarbeiter, die mitgenommen werden müssten. Denn wenn jeder für seinen Bereich zuständig ist und diesen sauber hält, steht ein geräumiger Arbeitsplatz zur Verfügung, an dem eine hochwertige Reparaturqualität sichergestellt ist. Und ganz nebenbei konnten im Zuge der Prozessoptimierung am Hamburger Standort noch Platzprobleme gelöst werden.

Die Mitarbeiter zu gewinnen und für PCE zu begeistern, sei aber keineswegs immer leicht. Deshalb helfe es, Verantwortlichkeiten – wie etwa die für den eigenen Arbeitsplatz – in deren Hände zu legen. Zudem wird der Mitarbeiter auf diesem Wege gewertschätzt und der Inhaber oder der Meister zeigt, welchen Stellenwert der Kollege für das Team und den Betrieb hat.

DIGITALE BUCHHALTUNG ERLEICHTERT ADMINISTRATION IM BETRIEB

Marina Markania von der bpr Mittelstandsberatung stellte Möglichkeiten der digitalen Buchhaltung vor. Hiernach bietet ps accounting Karosserie- und Lackierbetrieben einen Rund-um-Service, bei dem die Belege lediglich einmal eingescannt werden müssen. Alles Weitere übernimmt ps accounting, wobei der Betrieb jederzeit Zugriff auf seine digitalen Unterlagen hat. „Sind die Belege erst einmal digitalisiert, muss der Inhaber sie kein zweites Mal zur Hand zu nehmen“, unterstrich Marina Markanian. Neben der großen Zeitersparnis für den K&L-Betrieb ist das System hoch transparent. So können sich Inhaber etwa wöchentlich Zahlen liefern lassen oder bis zu einzelnen Dokumenten Einsicht nehmen.

Und das eine verständliche Sprache etwa bei der Korrespondenz mit Kunden einiges erleichtert, zeigte Oliver Haug, Geschäftsführer CommunicationLAB – Institut für Verständlichkeit. Auch hier könnten Betriebe ansetzen, um den administrativen Aufwand zu reduzieren.

FACHAUSSTELLUNG LIEFERT IMPULSE

Die Kommunikationspausen nutzen die Teilnehmer der Werkstatt des Vertrauens zum Besuch der Fachausstellung. An den Ständen der Automechanika sowie bei 3M, EMM oder Sehon konnten sich die Inhaber und Gäste über neue Produkte und Trends in der Unfallschadenreparatur informieren.

Ingo Köcher