SCHADEN.NEWS










14.03.2018

„MIT SMART REPAIR VERDIENEN WIR RICHTIG GELD“

2,4 bis 4,3 Milliarden Euro Umsatzvolumen pro Jahr, bisher nur 50 Prozent Marktabdeckung, 19,6 Prozent Umsatzrendite: Im Smart Repair Geschäft liegt für K&L-Betriebe ordentlich Potenzial. Darauf wies Unternehmensberater Herbert Prigge von der bpr Mittelstandberatung während des Themenforums in Köln hin. Pro Jahr geht er von schätzungsweise 12 bis 15 Millionen Schäden aus, die mit Smart Repair instand gesetzt werden.

BLICK INS NACHBARLAND

Wie viel Potenzial die Kleinschadenreparatur enthält, zeigte Karsten Stöcker mit einem Blick in die Niederlande. Der Netzwerkemanager von Axalta Coating Systems schilderte am Beispiel vom K&L-Markt in den Niederlanden und Belgien, was Karosserie- und Lackierwerkstätten beachten sollten, um sich auf das Thema Smart Repair optimal einzustellen. „Werkstätten in den Benelux-Staaten haben mit einem enormen Preisdruck zu kämpfen“, betonte er. Unter den Begriff Kleinschadenreparatur fallen in den Niederlanden auch Schäden bis 1.000 Euro in diese Kategorie. Laut Karsten Stöcker erwirtschaften derzeit rund 80 Prozent der rund 1.800 Lackierbetriebe in den Niederlanden ihren Hauptumsatz mit Versicherern. Rund 1.400 Werkstätten sind in Netzwerken und Soft-Franchise-Systemen organisiert. Die Betriebe versuchen deshalb, ihre Kosten zu senken, indem sie ihre Prozessabläufe umstrukturieren. Dadurch sollen sich auch die Reparaturzeiten verkürzen“, erklärt der Netzwerkemanager während der Veranstaltung. „Die Niederländer sind deutschen

Werkstätten um fünf bis zehn Jahre voraus“, verdeutlichte Karsten Stöcker, warum diese Erkenntnisse relevant für deutsche Betriebe sind. Er ist sich sicher: Smart Repair als eigenständiges Geschäftsmodell kann funktionieren – wenn der Betrieb umdenkt – angefangen bei der Potenzialanalyse über die effizienzorientierte Werkstattgestaltung bis zum aktiven Marketing.

„STELLEN SIE SICH MIT DEN SMART REPAIR-LEISTUNGEN BREIT AUF“

Das Potenzial des Smart Repair Geschäfts hat Ulrich Schröder bereits für sich entdeckt. Der Inhaber eines IDENTICA-Betriebs aus Telgte betreibt seit 2016 zudem in Münster ein Smart Repair Center – mit großem Erfolg, wie er während des Themenforums in Köln berichtete. „Für uns als Betrieb stellt Smart Repair ein sicheres Standbein dar, mit dem wir richtig Geld verdienen können“, erklärte er. Neben Privatkunden lassen laut Ulrich Schröder demnach verstärkt auch Autohäuser, Leasinggesellschaften und Flotten ihre Fahrzeuge in seinem Smart Repair Center instandsetzen. Dabei seien neben der klassischen Parkkratzer-Beseitigung auch Dellendrücken, Scheinwerfer- sowie Felgeninstandsetzung und Fahrzeugaufbereitung gefragt. „. Je umfangreicher das Angebot der Dienstleistungen, desto größer die Akzeptanz Ihrer Kunden“, riet er den rund 100 Teilnehmern des Themenforums.

„DEN AUFWAND ZU SCHLANK WIE MÖGLICH HALTEN“

Wenig Verwaltungsaufwand, routinierte Reparaturprozesse: alle Bereiche der Kleinschadeninstandsetzung so schlank wie möglich zu halten, ist für Ulrich Schröder ein wichtiger Punkt: „Der Kunde vereinbart den vorher vereinbarten Festpreis mit EC-Karte oder Bar, die Lackierer arbeiten an mobilen Absauglösungen oder einem Vorbereitungsplatz, der abgeschottet werden kann“, schilderte er, welche Strukturen notwendig sind. „Eine Workstation pro Mitarbeiter sorgt dafür, dass von der Vorbereitung bis zum Finish alles am Arbeitsplatz vorhanden ist, um Wegezeiten einzusparen und eine perfekte, schnelle Arbeit abliefern zu können“, fügte er hinzu.

PROZESSSTRUKTUREN ÜBERDENKEN

Um das Thema Effizienz ging es auch im Vortrag von IDENTICA Systemberater Ralf Rupprecht, der das Thema Prozessoptimierung durch Lean-Management vorstellte. Weniger Zeitaufwand für Laufwege und Suchprozesse innerhalb der Werkstatt – das erfordere ein grundlegendes Umdenken beim Unternehmen. „Wichtig ist, dass der Betriebsinhaber hier auch die Mitarbeiter mit ins Boot holt. Oft haben diese richtig gute Verbesserungsvorschläge, die zu mehr Ordnung in der Werkstatt führen.“

19,6 PROZENT UMSATZRENDITE – BEI 2,5 PRODUKTIVEN MITARBEITERN!

Apropos Mitarbeiter: Schon mit einem kleinen Team lässt sich das Smart-Repair-Geschäft ertragreich organisieren. Unternehmensberater Herbert Prigge zeigte in einer Beispielrechnung auf, dass sich mit 2,5 produktiven Mitarbeitern bei einer Auslastung von 75 Prozent pro Jahr mit der Kleinschadenreparatur bereits 322.000 Euro Umsatz und 63.000 Euro Ertrag erwirtschaften lasse und somit eine Umsatzrendite von 19,6 Prozent. Der Unternehmensberater wies weiterhin darauf hin, dass verschiedene Werttreiber den Ertrag in der Kleinschadenreparatur noch positiv beeinflussen. Dazu gehören unter anderem viele Aufträge, die sich besonders in Ballungsgebieten erreichen lassen. Darüber hinaus tragen auf Kleinschadenreparatur zugeschnittene Produktsysteme und die zunehmende Routine des Lackierers zu mehr Effizienz bei. „Der Betrieb selbst kann durch Personal mit Verkaufserfahrung und aktives Marketing den Erfolg des Betriebs mit Kleinschadenreparatur darüber hinaus noch ankurbeln.

VERSICHERER KOMMT MIT SMART REPAIR „FLATRATE“

Aus der Perspektive der Versicherer informierte Peter Boecker, Direktor/Leiter Hauptabteilung Sach/HUK Schaden der DEVK über das Thema Kleinschadenreparatur. Er stellte das neue Parkschadenschutz-Konzept der Versicherung vor, das Bestandteil einer Teilkasko-Versicherung bei der DEVK ist. Mit dieser Kleinschaden-Pauschale erreiche der Versicherer auch die Kunden, die den Kleinschaden im Normalfall nicht reparieren lassen würden. „Ist der Kunde dann einmal in der Werkstatt, lässt sich für diese die Chance zu Mehrgeschäft clever nutzen“, erklärte Peter Boecker.

Darüber hinaus diene die Dieses diene vor allem dazu, die Leistung Kleinschadenreparatur bei Autofahrern bekannter zu machen. Denn diese kennen diese Leistung oftmals nicht. „Große Ketten wie Car Glas haben in den vergangenen Jahren mit offensiven Marketing auch für das Thema Kleinschadenreparatur geworben. Nutzen Sie dies als Hebel in den Markt“, riet der Experte Betriebsinhabern.

„DIE PRODUKTSYSTEME SOLLTEN PASSEN“

Um die technischen Möglichkeiten, aber auch die Grenzen der Kleinschadenreparatur zu veranschaulichen, führten Spies Hecker Trainingsleiter Jörg Sandner und Anwendungstechniker André Melzig während der Veranstaltung live eine Kleinschadenreparatur durch, die aus dem Training Center in den Tagungsraum übertragen wurde. Den Parkrempler mit leichter Verformung der Stoßstange und Lackbeschädigung spachtelten sie zunächst mit Raderal Kunststoffspachtel 2015 und verwendeten im Anschluss den Permasolid HS Speed 5500 Füller. Nach der Lackierung in der Multibox mit dem Hi-Tech Basislack kam der Permasolid HS Speed Klarlack 8800 zum Einsatz. „Zusätzlich haben wir den Übergangsbereich mit Permacron Speed Blender 1036 eingeblendet“, erklärte Jörg Sandner. „Durch den Einsatz eines auf Speed Repair zugeschnittenen Produktsystems und dem passenden Werkzeug kann sich der Lackierer optimal auf die Anforderungen einer schnellen aber qualitativ hochwertigen Kleinschadenreparatur einstellen“, fasste der Trainingsleiter zusammen.

AUCH SMART REPAIR HAT SEINE GRENZEN

Die Grenzen der Kleinschadenreparatur zeigte Helge Kiebach, Leiter der Schadenforschung beim Kraftfahrzeugtechnischen Institut (KTI) auf. Zwar liefere die gestiegene Anzahl an Park- und Manövrierschäden K&L-Betrieben ein beträchtliches Auftragspotenzial – aber auch einen Grund zur Vorsicht. „Bereits das gemeinsame Überlackieren von Stoßfängern und darin verbauten Ultraschallsensoren kann beispielsweise die Leistung der Abstandswarnung beim Parken beeinflussen. Bei einigen Fahrzeugen dürfen die Ultraschallsensoren auch gar nicht nachlackiert werden. Auch wenn hinter Stoßfängern von außen nicht sichtbar Radarsensoren verbaut sind, ist Vorsicht geboten.“, verdeutlichte Helge Kiebach an Beispielen. Er riet den Werkstätten dazu, vor der Reparatur die Herstellervorgaben genau zu lesen und auch im Vorfeld mit dem Kunden zu klären, ob eine Kleinschadenreparatur überhaupt ohne weiteren Aufwand möglich ist.

Ina Otto