SCHADEN.NEWS










18.04.2018

FALLSTRICKE BEI DER REPARATURABWICKLUNG VERMEIDEN

Karosserie- aber auch Lackschadenreparaturen werden immer komplexer. Hinzu kommen steigender Zeit- und Kostendruck. Betriebe, in denen ein Unfallschadenmanager den gesamten Prozess in der Hand hat, sind den zunehmenden Anforderungen gewachsen. Deshalb rät Thomas Schneider, Landesinnungsmeister des Bayerischen Karosserie- und Fahrzeugbauer-Handwerks, einen Mitarbeiter zum Unfallschadenmanager ausbilden zu lassen. „Der Unfallschadenmanager ist der Ansprechpartner für Schadensteuerer, Versicherer und Privatkunden. Er verfügt über die technische Kompetenz, einen Schaden zu bewerten und ist in der Lage, den besten Reparaturweg auszuwählen“, beschreibt Thomas Schneider die Aufgaben. „Als Unfallschadenmanager ist er derjenige, der die Abwicklungsprozesse von Schadensteuerern und Versicherern kennt und darauf achtet, dass der jeweilige Prozess eingehalten und nach Herstellervorgaben repariert wird – was besonders im Streitfall von entscheidender Bedeutung sein kann.“ Darüber hinaus behalte der Unfallschadenmanager das Terminmanagement des Betriebes und die Ersatzteilversorgung im Blick.

WO LAUERN GEFAHREN FÜR BETRIEBE, DIE KEINEN UNFALLSCHADENMANAGER BESCHÄFTIGEN?

Nimmt ein Techniker den Unfallschaden auf, fehlt es ihm häufig an kaufmännischem Know-how. Umgekehrt ist es, wenn die Annahme des Fahrzeugs etwa durch einen Automobilkaufmann erfolgt, der in der Regel nicht über ausreichend technisches Wissen verfügt. Aber auch bei der gesamten Abwicklung des Reparaturprozesses bis hin zur Rechnung können Schwierigkeiten auftreten. So würden häufig einfach Arbeitsschritte vergessen, die dann in der Abrechnung fehlten, beobachtete der Landesinnungsmeister: „Der Unfallschadenmanager bündelt die technischen und kaufmännischen Kompetenzen und stellt sicher, dass wirklich alle Positionen in der Rechnung enthalten sind."

Gerade vor dem Hintergrund, dass die Unfallschadenreparatur aufgrund engerer Zeitvorgaben immer näher an industrielle Prozesse heranrücke, müssten K&L-Betriebe ihre Prozessführung entsprechend anpassen, um wirtschaftlich zu arbeiten. So rechnet Thomas Schneider vor, dass „die Auslastung im Betrieb aufgrund des Zeitmanagement zwar verbessert wurde, der Ertrag jedoch rückläufig sei. „Um dennoch profitabel zu reparieren, ist eine taktgenaue Prozessführung entscheidend, bei der auch das Zeit- und Teilemanagement berücksichtigt werden muss. Genau dafür sorgt der Unfallschadenmanager, der jeden Teilbereich der Unfallschadenreparatur im Blick behält."

WIE VERLÄUFT DIE AUSBILDUNG ZUM UNFALLSCHADENMANAGER?

Die dreimonatige Ausbildung richtet sich an alle Mitarbeiter, die mit der Annahme, der Aufnahme und mit der Abwicklung von Unfallschäden im Betrieb betraut sind. So können Karosserie- und Fahrzeugbauer, Kraftfahrzeugtechniker, Lackierer sowie kaufmännische und administrative Mitarbeiter an der Ausbildung teilnehmen.

Die Ausbildung erfolgt über vier Module, die überwiegend online am Computer bearbeitet werden. Weitere fünf Teile der Ausbildung werden vor Ort in Schulungszentren oder in einem Betrieb absolviert. „Die Ausbildung wurde extrem praxisnah gestaltet. Wir haben besonders darauf geachtet, die Teilnehmer möglichst selten aus dem heimischen Betrieb abzuziehen", betont Thomas Schneider. Im Modul 1 geht es um Fahrzeugtechnik und Schadendiagnose, in Modul 2 dreht sich alles um Schadendokumentation und -kalkulation. Modul 3 beschäftigt sich mit Schadens- und Versicherungsrecht und Modul 4 informiert über Auftragssteuerung und Kundenbetreuung.

Am Ende der Ausbildung zum Unfallschadenmanager steht eine schriftliche Prüfung.

WO FINDEN UNFALLSCHADENMANAGER NACH DER AUSBILDUNG WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN?

Informationen zu Reparaturen nach Herstellervorgaben liefern unter anderem der Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik mit seinen ZKF-Tipps sowie die Interessengemeinschaft für Fahrzeugtechnik und Lackierung (IFL) mit ihren technischen Mitteilungen.

Darüber hinaus informieren Werkstattausrüster und Lieferanten über Entwicklungen und Trends im Unfallreparaturgeschäft. Weitere Informationen stellt die Karosserie- und Fahrzeugbauer-Innung München Oberbayern und Schwaben auf der Webseite zur Verfügung.

Um sicherzustellen, dass die Unfallschadenmanager auch nach der Ausbildung auf dem neuesten Stand bleiben, startet am 24. November 2018 in Würzburg das 1. Absolvententreffen. Bestandteil der Veranstaltung sind fachliche Vorbereitungsunterlagen und eine Nachbereitungsphase.