SCHADEN.NEWS












27.06.2018

BEST-PRACTICE FÜR FORTGESCHRITTENE: DER FALL „SONNENBERG“

Mit dem Entschluss „Irgendwas musst Du noch mal machen!“ begann 2012 ein weiterer Lebensabschnitt von Jörg Sonnenberg. Der Gründer und Geschäftsführer des gleichnamigen Karosserie- und Lackierbetriebs im Identica-Werkstattsystem hat in Kassel innerhalb von nur fünf Jahren aus einem 3-Mann-Betrieb ein Vorzeigeunternehmen mit aktuell über 30 Mitarbeitern gemacht. Damit wäre er weit über seine ursprünglichen Ziele hinausgeschossen, denn in dieser Größenordnung sei das sicherlich nicht geplant gewesen, berichtet Sonnenberg.

Sicher ist eines: Sonnenbergs Vita, selbst wenn es nicht von vorneherein geplant war, führt zielstrebig bis zur Gründung hin. Nach der Ausbildung zum Lackierer hat er ein paar Jahre als Geselle gearbeitet, danach den Lackierer- und Karosseriebaumeister sowie den Betriebswirt des Handwerks gemacht. Als Meister war er in einem VW-Autohaus und im Außendienst bei Spies Hecker tätig bis er ab 2006 als Systemberater Betriebe des IDENTICA-Werkstattsystems betreute. Er kennt also sein Metier aus dem Effeff und durfte in der Zeit als IDENTICA-Berater schon vielen anderen Köchen in die Töpfe schauen.

MEHR ALS 2.000 DURCHLÄUFE PRO JAHR

Die Standortfrage war schnell geklärt. Im Raum Kassel, so der Gründer, kannte er sich besonders gut aus und verfügte schon damals über gute Kontakte und Netzwerke. Der lokale Wettbewerb war überschaubar und vor allem wusste er, dass viele Schadensmittler aktiv auf der Suche nach einem Partnerbetrieb waren. Aber einen großen Betriebsneubau auf der grünen Wiese? „Zum einen hätten die Banken solch ein Projekt niemals mitgetragen, zum anderen wären wir daran sicher schon insolvent gegangen“, ist sich Sonnenberg sicher. Glücklicherweise fand er schnell ein passendes Gebäude und startete mit drei Mitarbeitern durch. Bereits 2014 wurde erweitert und für nächstes Jahr stehe ein Anbau auf dem Programm, freut sich Jörg Sonnenberg. Aktuell schafft er mit fünf Lackierern, sechs Karosseriebauern und Mechanikern und insgesamt sieben Azubis, sowie zwei Mitarbeitern im Finish-Bereich, Bürokräften und vier Aushilfsfahrern über 2000 Durchläufe im Jahr.

"NICHT DIE MASSE, SONDERN QUALITÄT STEHT AN ERSTER STELLE."

"Wer uns kennt, der kommt wieder, das gilt für Schadenssteuerer und Privatkunden.“ Um diese Klientel qualitativ und auch preislich zufrieden stellen zu können, setzt er von Anfang an auch auf das Miracle-Reparaturkonzept der Carbon GmbH. „Günstig in der Anschaffung ist nicht unbedingt langfristig günstiger.“ Das Miracle-System habe er deshalb schon in seiner Zeit als Systemberater forciert. K+L-Betriebe, die andere Systeme gekauft hätten, würden diese aus seiner Sicht nicht im selben Umfang und nicht mit qualitativ vergleichbaren Ergebnissen einsetzen. Als Grund dafür sehe er eine große Angst vor der Technik, die den Mitarbeitern ohne entsprechende Schulung nicht zu nehmen sei. Anders bei Miracle: dort würden die Mitarbeiter bei der Auslieferung geschult und bei Fragen erhalte man schnell technische Unterstützung.

MIRACLE IST STANDARD

Wie wichtig die Miracle-Technologie sei, merke man bereits in den Verhandlungen mit Versicherern oder Schadenssteuerern. Um da richtig mitzuspielen, so Sonnenberg, geht es fast nicht ohne. Dasselbe gelte für „Instandsetzen statt Erneuern“. Und zwar aus mehreren Gründen.

"WIR RECHNEN SAUBER UND FAIR AB."

Sonnenberg glaubt nicht, dass die aktuellen Vorgabezeiten von verschiedenen Herstellern für den Austausch eines Seitenteils überhaupt eingehalten werden können. Anders bei der Instandsetzung des Originalteils. Hier sei es mit der Miracle-Klebetechnik und Miracle sehr wohl möglich, den Auftrag hochwertig und gleichzeitig profitabel zu richten. Bei der Kalkulation und Abrechnung verlässt sich der Betriebswirt des Handwerks gerne auf die eigenen Erfahrungswerte. Und wenn sich der ursprüngliche Schadensumfang erweitere, dann würde dies mit entsprechendem Bildmaterial gut dokumentiert. Als Datenbasis für die Zukunft dient zudem die interne Nachkalkulation, die für jeden Auftrag im Nachgang erstellt wird. Sonnenbergs Philosophie: „Wir rechnen fair und sauber ab, das vermeidet Beanstandungen im Vorfeld“. So sind Reklamationen selten, was auch am guten Dialog mit den Sachverständigen liege. Diese kämen ab und an mit Schadenbildern und würden Sonnenbergs Meinung zur Reparierbarkeit von Schäden mit Miracle holen.

SYSTEMLÖSUNG BRINGT BETRIEB VORAN

Neben den wirtschaftlichen Vorteilen von Miracle, sieht Sonnenberg vorrangig den qualitativen und technischen Benefit. So sei Miracle mit dafür verantwortlich, dass der Betrieb technisch die Nase vorn habe. Insbesondere bei den modernen dünnen und hochfesten Blechen sei eine Reparatur ohne Miracle nicht mehr vorstellbar. Denn wer erstmal im gesamten Schadenbereich das Blech blank mache, habe nachher deutlich mehr Arbeit. Zudem bringe das Schleifen unweigerlich Hitze ins Material, was die Instandsetzung nur noch schwieriger mache. So wird bei Identica Sonnenberg immer erst mit der Miracle-Klebetechnik vorgezogen, was schnell achtzig bis neunzig Prozent der Deformation in die ursprüngliche Form zurückbringe. Die Qualität der mit Miracle erzielbaren Oberflächen sei absolut einzigartig, schwärmt Sonnenberg. Mit dem Miracle Easy-Puller könnten auch größere Flächen schnell und dennoch sehr präzise beinahe lackierfertig gerichtet werden. Wegen des geringen Gewicht der Komponenten aus Aluminium-Titanlegierungen und der hervorragenden Ergonomie könnte sehr lange ermüdungsfrei gearbeitet werden. Dies sei wichtig für die Akzeptanz des Richtsystems und die Motivation. Schließlich dürfe Arbeiten ja auch Spaß machen.

SCHULUNGEN UND TRAININGS SORGEN FÜR ERSTKLASSIGES ERGEBNIS

Wie beinahe überall im K+L-Handwerk herrscht auch im Raum Kassel Fachkräftemangel. Für Sonnenberg stellte dieser bislang jedoch kein unlösbares Problem dar. Es habe sich wohl herumgesprochen, dass er großen Wert auf ein harmonisches Miteinander lege. Und: aus seiner Zeit als Lackierer wisse er, wo vielen der Schuh drückt. Deshalb bekomme jeder Mitarbeiter in der Werkstatt was er brauche, um einen guten Job zu machen. Wenn der Unternehmer nicht selbst aus der Werkstatt komme, sei das nicht selbstverständlich. Die Kommunikation ist wichtig, weiß Jörg Sonnenberg: „Es nützt nichts, wenn der Chef gerne Ausbeulen möchte, aber der Mitarbeiter es nicht versteht, oder umgekehrt. Bei uns müssen alle offen für Neues sein." Bei der Miracle-Technologie oder beim Kleben seien es in der Regel die jüngeren, die sich ohne das übliche „Das machen wir aber schon immer so" schneller darauf einlassen würden. Bei der Reparatur von Aluminium-Bauteilen mit dem AluRepair-System von Carbon hingegen, sei sehr viel Gefühl für das Material, Wissen und Erfahrung nötig – hier liege der Vorteil bei den älteren Mitarbeitern. Damit Prozesse und Qualität passen, sei viel Schulung und Weiterbildung notwendig. Das Feedback der Mitarbeiter zu den Miracle-Aufbautrainings bei Carbon war für Sonnenberg deshalb Grund genug, alle Lackierer und Karosseriebauer bei sich im Hause von der Carbon GmbH auf Miracle und AluRepair schulen zu lassen.

Darüber hinaus nutzt er die Werkzeuge und das Schulungsangebot von Carbon zum Thema Lackschadenfreies Ausbeulen. Die Kompetenz „Dellendrücken" ist bei Sonnenberg nicht nur für Parkplatzdellen gut, sondern ist voll in die die Lackvorbereitung integriert. Neuteile kämen nämlich häufig mit Dellen oder würden im Lager beschädigt. Wird die Delle gedrückt, könne man unter Umständen mit Nass-in-Nass-Füller weiterarbeiten, anstatt mit Spachteln viel Zeit und Geld zu verschwenden.

„DAS HANDWERK BEKOMMT WIEDER GOLDENEN BODEN!"

Spielraum nach oben sieht Jörg Sonnenberg bei Rendite und Effizienz. Ab einer gewissen Betriebsgröße werde das Controlling immer wichtiger. Auch wenn alles irgendwie funktioniere, gelte es gerade bei einem schnellen Wachstum, den Überblick über Kosten und Prozesse zu behalten. Insbesondere die Einkaufskonditionen für Originalteile würden derzeit schwanken. Wer hier nicht aufpasse, komme leicht ins Hintertreffen. Dies gelte auch für die zunehmende Schadenssteuerung, weshalb sich Sonnenberg aktiv in die Verbände und den BVdP einbringt. Im Hinblick auf das handwerkliche Know-how des Miracle-Reparaturkonzepts gegenüber dem weniger rentablen Teiletausch ist sich Sonnenberg sicher: „Das Handwerk bekommt wieder goldenen Boden!"