SCHADEN.NEWS

24.03.2021

EIN JAHR CORONA: DAS ÄNDERT SICH FÜR UNS IM WERKSTATTALLTAG

Vor mehr als einem Jahr, im März 2020 begann der erste bundesweite Lockdown. Die damals in die Wege geleiteten Hygienemaßnahmen sollten – wie sich heute zeigt – nicht nur von kurzer Dauer sein. Sie gehören inzwischen zum Alltag in den Betrieben. Doch was hat sich seither noch geändert? Die Redaktion von schaden.news hat bei vier Betrieben nachgefragt.

ZWEITER STANDORT TROTZ LOCKDOWN

Das Credo von Marco Böge lautet schon von jeher: Positiv denken! „Bisher bin ich mit dem Betrieb auch gut durch die Pandemie gekommen“, berichtet der Betriebsinhaber der Böge GmbH in Leipzig. Bis jetzt habe er für sein Unternehmen weder Kurzarbeit beantragen noch betriebsbedingte Entlassungen aussprechen müssen. Die Gründe dafür sieht er nach wie vor in seinem breiten Leistungsportfolio mit einem Mix aus Schadensteuerung, Flotten- und Leasingkunden sowie Privatkunden. Die Kommunikation mit den Autofahrern habe der Betrieb auf die Hygienevorschriften und Kontaktbeschränkungen angepasst: „Wir kommunizieren seit der Pandemie tatsächlich noch intensiver mit unseren Kunden, holen sie thematisch ab, ohne Angst oder Unsicherheit zu schüren.

Gerade, was den Hol- und Bringservice angeht, sind wir in den vergangenen zwölf Monaten noch flexibler geworden“, berichtet Marco Böge. Zudem werden seine Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben, regelmäßig auf Covid-19 getestet. Dafür arbeitet der Betrieb eng mit einer Arztpraxis in der Region zusammen.

Vom aktuellen Lockdown spürt Marco Böge nach eigenen Angaben kaum etwas. Der Jahresbeginn sei schon ein wenig schleppend gewesen, aber unterm Strich spricht der Betriebsinhaber insgesamt von einem geringen Auftragsrückgang. Er meint: „Jetzt ist der beste Zeitpunkt, um zu investieren.“ Und so plant er – nach einem Umbau im vergangenen Jahr – nun den nächsten Schritt nach vorn: „Im April eröffnen wir in Leipzig einen zweiten Starndort.“ Gemeinsam mit Bosch Car Service werde der Schwerpunkt dort auf Mechanikleistungen liegen. Jedoch ist auch ein Karosserie-Arbeitsplatz eingeplant. Marco Böge ist sich sicher: „Wir werden gestärkt aus dieser Krise gehen.“

INVESTIEREN FÜR DIE ZUKUNFT

Auch die Lackiererei Michel GmbH im sächsischen Pirna ist bisher gut durch die Krise gekommen – dank des zusätzlichen Standbeins in der Industrielackierung, wie Geschäftsführer Toni Michel im Gespräch mit schaden.news erklärt. Der Geschäftszweig sei ebenso wie die Oldtimerrestaurierung sogar „exponentiell gestiegen“. Auch, aber nicht nur deswegen plant der junge Geschäftsführer nun sogar einige neue Investitionen: „Ich habe mich extrem schwer mit der Entscheidung getan, da ich nicht abschätzen kann, wie sich die wirtschaftliche Lage entwickelt. Aber ich will meinen Betrieb für die Zukunft rüsten und dafür muss ich in die Modernisierung verschiedener technischer Anlagen sowie ein Digital- und Elektrokonzept investieren.“

Die Hygienemaßnahmen im Betrieb sind inzwischen zu einer festen Routine geworden: „Wir arbeiten und pausieren in Teams, halten Abstände und Wege-Leitsysteme ein, lüften viel“, erklärt Toni Michel. Der Geschäftsführer, der als einziger im direkten Kundenkontakt steht, testet sich zudem regelmäßig selbst auf eine mögliche Infektion. „Natürlich biete ich die Tests auch meinen Mitarbeitern an, aber da diese tagsüber meist berufsbedingt Maske tragen, gab es hier noch keinen Bedarf.“ Im Kundenumgang sei man zudem auf die kontaktlose Bezahlung umgestiegen: „Wir versuchen die Bargeld- und EC-Zahlung zu vermeiden. Seit einigen Monaten senden wir unsere Rechnungen per Mail an die Kunden, das klappt wunderbar.“

„DIE AKZEPTANZ BEI KUNDEN GEGENÜBER DIGITALER KOMMUNIKATION IST GEWACHSEN“

Was es bedeutet, wenn Corona den Werkstattalltag bestimmt, musste Betriebsinhaberin Michaela Müller aus Marbach am Neckar erst in der vergangenen Woche am eigenen Leib erfahren: Wegen eines positiven Corona-Tests bei einer Kundin, mit der sie tags zuvor noch eine Schadenaufnahme am Fahrzeug durchgeführt hatte, verlagerte die Geschäftsführerin ihre Arbeit vorsichtshalber ins Homeoffice. „Dank unseres IT-Experten und dem ProcessManager konnte ich aber auch von dort aus uneingeschränkt arbeiten“, berichtet sie. Zwar erwies sich der Verdacht letztendlich als unbegründet. Jedoch habe dieser Vorfall auch noch einmal zu Veränderung bei der Einteilung ihrer Mitarbeiter in verschiedene Schichten geführt: „Die Übergabe erfolgt nun vollständig kontaktlos und ledglich per Telefon. So ist sichergestellt, dass im Fall eines Positiv-Falls nicht das komplette Team gleichzeitig in Quarantäne muss.“ Von Corona-Erkrankungen unter ihren Mitarbeitern sei der Betrieb glücklicherweise bisher verschont geblieben. Es habe aber mehrere Verdachtsfälle in den Berufsschulen ihrer Auszubildenden gegeben. Wichtig sei ihr als Geschäftsführerin, ihren Mitarbeitern das Gefühl zu geben, dass sie auch diese Themen immer ansprechen können. „Diese Offenheit ist enorm wichtig für das Team“, weiß die Betriebsinhaberin.

In der Kundenkommunikation seien die Abstands- und Hygieneregeln nach wie vor etabliert und akzeptiert. „Hier ist für uns nun noch mehr Planung notwendig, unter anderem, weil wir beispielsweise unseren Hol- und Bringservice auch bei kleineren Reparaturen anbieten“, erklärt Michaela Müller. Eine Entwicklung hat sie in den vergangenen Monaten besonders stark beobachtet: „Die Akzeptanz der Kunden gegenüber digitalen Kommunikationsmitteln und Werkstattabläufen ist

stark gewachsen. Beispielsweise nutzen wir die digitale Schadenaufnahme von RepairFix“, erklärt die Betriebsinhaberin. Auch auf ihre Mitarbeiter habe die Krise Auswirkungen: „Sie freuen sich nun noch mehr, wenn sie sich mal persönlich im Werkstattalltag sehen“, berichtet Michaela Müller. Sie versucht, zuversichtlich in die Zukunft zu gehen: „Das ganze Leben ist ein stetiger Wandel. Wichtig ist, aus den Veränderungen etwas positives zu ziehen.“

„DIE SITUATION BELASTET UNSERE MITARBEITER“

Gedanklich positiv zu bleiben, das versucht auch das Team von spotrepair M. Süß im brandenburgischen Hohen Neuendorf bei Berlin. Doch es wird von Tag zu Tag schwerer, betont Inhaber Michael Süß: „Die Moral der Mitarbeiter ist am Boden, da die Situation alle belastet. Weil unser Pausenraum nicht groß genug ist, müssen alle Mitarbeiter einzeln ihre Pausen machen. Gemeinsame Gespräche bei Frühstück und Mittag fehlen extrem.“ Trotz der fehlenden sozialen Interaktion würden die Hygienemaßnahmen strikt eingehalten. Ab April will der Chef seinen Mitarbeitern zudem Selbsttests zur Verfügung stellen: „Ich hätte diese auch gern eher angeboten, aber es gab schlicht keine.“

Tochter Melanie Süß, die sich in dem Familienbetrieb um die Buchhaltung kümmert, ergänzt zudem: „Die Kundenkommunikation an sich hat durch die Hygienemaßnahmen nicht gelitten. Aber allgemein stellen wir fest, dass die Kunden in letzter Zeit gestresst und genervt sind, teilweise sogar aggressiv reagieren.“

Immerhin: Die Auftragslage bewege sich nach spürbaren Einbrüchen zu Jahresbeginn nun wieder auf einem gutem Niveau. „Wir suchen nach wie vor Verstärkung für unser Team“, erklärt Michael Süß abschließend.

Ina Otto