



30.08.2023

UNNÜTZE AUFWÄNDE REDUZIEREN – MIT DIESEN TIPPS

Kurze Durchlaufzeiten, hohe Qualität, angemessener Preis: Gerade für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Versicherungsunternehmen und Schadensteuerern liegen die Anforderungen an K&L-Betriebe meist sehr hoch. Da zählt jede Minute. Wohl dem, der seine Prozesse routiniert im Blick hat und jeden Schritt in der Fahrzeugreparatur hinterfragt. Denn: Gerade im Werkstattalltag sind es oftmals kleine Tätigkeiten, die Zeit fressen und so unnötig Geld kosten. „Zusätzliche Kostenvoranschläge, erneutes Bestellen von Teilen oder Nachlackieren von Fahrzeugen – all diese Tätigkeiten sind überflüssig“, erklärt Christoph Rosemeier, Betriebsberater bei Fix Auto. Er und sein Kollege Johannes Krekel unterstützen die deutschen Werkstätten im Franchise-System kontinuierlich dabei, ihre Profitabilität zu verbessern und ihre Prozesse zu optimieren.

TIPP 1: GENAU KALKULIEREN

„Die meisten eingereichten Kostenvoranschläge sind nur zu 30 bis 40 Prozent genau kalkuliert“, nennt Christoph Rosemeier ein konkretes Beispiel, das zu langen Durchlaufzeiten in Reparaturbetrieben führen kann. Der Grund: Das volle Schadensmaß werde häufig erst ersichtlich, wenn das Fahrzeug komplett demontiert ist. „Alle bis dahin erstellten Kostenvoranschläge waren in vielen Fällen zu ungenau und damit am Ende überflüssig – genau wie die bis dahin aufgewendete Arbeitszeit oder bereits entstandene Kosten“, ist der Experte sicher. Das ziehe oft einen Rattenschwanz hinter sich her: Falsch bestellte Teile müssen zurückgeschickt, fehlende nachbestellt

und Kunden über die Verzögerung informiert und ein neuer Termin gefunden werden. „Das hat Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit. Denn welcher verprellte Kunde würde diesen Service im Anschluss gern weiterempfehlen?“, erklärt der Betriebsberater. Darüber hinaus muss auch die Versicherung kontaktiert werden, um den erweiterten Reparaturumfang freizugeben. „All das führt zu Verzögerungen in der Prozesskette – und zwar nicht nur an dem einen, sondern allen Fahrzeugen im Betrieb“, verdeutlicht Christoph Rosemeier. Deshalb: „**Die Schadenaufnahme mit anschließender Kalkulation gleich so genau wie möglich durchführen.**“

TIPP 2: ALLE DATEN RUND UM DEN REPARATURPROZESS GENAU ERFASSEN

Doch welche Verbesserungen sind denn nun tatsächlich wirklich notwendig? Und wie lassen sich Erfolge feststellen? Darauf hat Christoph Rosemeier eine konkrete Antwort: „Nur was gemessen wird, kann auch verbessert werden.“ Er rät Betrieben deshalb: „Erfassen Sie wesentliche Daten rund um den gesamten Reparaturprozess.“ Dazu gehören zum Beispiel Effizienz pro Abteilung, Zahl der gestellten Rechnungen, durchschnittliche Rechnungshöhe und das Lohn-Teile-Verhältnis. Entscheidend seien schließlich bessere Qualität, weniger Nacharbeiten, Maximale Sterne in der Google-Bewertung oder dem Zufriedenheitsindex des Versicherers sowie schnellere, weniger teure Reparaturen. Dabei gehe es jedoch nicht um "billig und schnell" um jeden Preis, wie der Betriebsberater versichert, sondern vielmehr darum, durch das gezielte Eliminieren überflüssiger Arbeitsschritte und Doppelarbeiten Zeit und Kosten zu sparen. Fix Auto stellt Unfallreparaturbetrieben dafür eine Vielzahl von Tools zur Verfügung, etwa Systeme zur täglichen Betriebskontrolle, Kennzahlen-Analyse und Vorausplanung. Damit erhalte der Werkstattinhaber die passenden Werkzeuge, um Problembereiche zu identifizieren und diese schnell und gemeinsam mit seinem Team zu lösen.

PROFITIPP: PRIVATKUNDENGESCHÄFT STÄRKEN DURCH REPARATUR ALS ERLEBNIS

„Im Fokus aller Verbesserungsmaßnahmen sollte die Vermeidung überflüssiger Arbeiten stehen“, resümiert Christoph Rosemeier. Werkstätten, denen es gelinge, Ausfall- oder Wartezeiten zu reduzieren und eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen, könnten zusätzlichen Ertrag erzielen und sich als zuverlässige Partner der Versicherer und Schadensteuerer positionieren. Und mindestens genauso wichtig: Ein positives Reparaturenerlebnis bindet den Autofahrer über den Schaden hinaus an die eigene Werkstatt – eine gute Chance also zur Stärkung des Privatkundengeschäfts. Schlussendlich erhöhen Reparaturbetriebe durch schlankere Prozesse auch den Durchsatz – der Schlüssel zu mehr Gewinn.

Ina Otto