



30.04.2024

IRS: WIE LÄUFT KLEINSCHADENREPARATUR BEI DENT WIZARD AB?

Inmitten eines Gewerbegebiets mit mehreren Autohäusern, die Autobahnauffahrt auf die A14 nur einen Steinwurf entfernt: Der Dent Wizard Standort in Leipzig Nord-Ost liegt zwar nicht gerade im Zentrum der Messemetropole, dafür aber verkehrsgünstig. Im 2019 eröffneten Neubau finden sich sechs Arbeitsplätze, darunter ein Multifunktionsarbeitsplatz mit mobiler Lackierkabine sowie zwei Hebebühnen. Nebenan verfügt der Betrieb über eine eigene Waschhalle, in der Fahrzeugaufbereitungen durchgeführt werden. „Mit dieser Ausstattung kann dieser Standort durchaus als repräsentativ für über 30 Dent Wizard Center in ganz Deutschland betrachtet werden“, erklärt Gebietsleiter Paul Nikolai im schaden.news-Interview. Zwei feste Smart Repair-Techniker, ein Dellendrucker, ein Kraftfahrer und eine Serviceassistentin: In kleinen Teams arbeiten die Fachkräfte des Standorts effizient. „Rund zehn Fahrzeuge durchlaufen das Dent Wizard Center pro Tag“, führt Paul Nikolai, Gebietsleiter für Sachsen-Nord aus.

PRIVATKUNDENGESCHÄFT LUKRATIV, GEWERBEKUNDEN SORGEN FÜR PLANBARKEIT

Von der Innenraumreparatur über kleine Parkrempler bis zur Hagelinstandsetzung und der Fahrzeugaufbereitung kann seinen Angaben zufolge am Standort eine große Bandbreite an Schäden aus dem Smart Repair-Bereich instandgesetzt werden – für gewerbliche Kunden und private Autofahrer. Dabei war das Leistungsportfolio innerhalb der Smart Repair-Gruppe zunächst eigentlich ausschließlich gewerblichen Kunden vorbehalten. Doch nach und nach kamen – vor allem aus Empfehlungsmarketing – immer mehr private Autofahrer, um ihre kleinen Schäden bei Dent Wizard instand setzen zu lassen. Heute bildet diese Kundengruppe mit einem Anteil von 40 Prozent ein festes Standbein im Konzept der Kette. Mathias Kaiser kennt den Grund: „Die Privatkunden sind daran interessiert, dass die Schäden schnell und kostengünstig repariert werden. Über die Jahre ist diese Leistung – auch durch mediale Berichterstattung – für sie immer stärker in den Fokus gerückt. Heute ist diese Kundengruppe für Dent Wizard ganz klar eine der lukrativsten.“ Auf der anderen Seite seien die gewerblichen Auftraggeber die Gruppe, die für die Smart-Repair-Standorte für Planbarkeit sorgt: „Mit diesen Kunden haben wir oftmals längerfristige Vereinbarungen über Umsatzvolumen

getroffen, sodass wir über das Jahr sehr gut unsere Aufträge und Kapazitäten planen können“, erklärt Mathias Kaiser.

EFFIZIENZ DURCH SCHULUNGEN

Die schnelle Abarbeitung der Leistungen in den Dent Wizard Standorten erfordert jedoch ein hohes Maß an Effizienz, auch das wird im Videointerview deutlich. Eine ausgiebige Schulung der Mitarbeiter ist daher nach Angabe des Regionalleiters entscheidend für den Erfolg der Gruppe. Diese Schulungen beginnen für neue Mitarbeiter gleich am ersten Arbeitstag im Dent Wizard Trainingszentrum in Berlin. „Dort erhalten sie ihre Materialien, die mobilen Techniker bekommen ihr Fahrzeug übergeben. Alle Mitarbeiter werden mit den praktischen Anforderungen an die Kleinschadenreparatur, angefangen bei Schadengröße bis hin zur Reparaturtechnik, vertraut gemacht“, verdeutlicht Mathias Kaiser. Viele Mitarbeiter seien gelernte Lackierer, müssten aber auf kleinere Schäden umdenken – auch das passiert bei den Schulungen. In der Regel dauert die Schulungseinheit zwei bis vier Wochen. Im weiteren Verlauf der Tätigkeit bei Dent Wizard durchlaufen die Mitarbeiter zweimal im Jahr Weiterbildungen.

MITARBEITERBINDUNG IM FOKUS

Allem Know-how zum Trotz ist auch Dent Wizard nicht vor dem Thema Fachkräftemangel gefeit – zumal weder der Smart Repair- noch der Dellentechniker Ausbildungsberufe sind, mit denen sich Dent Wizard ihren eigenen Nachwuchs heranziehen könnte, doch es wurde erstmals wieder ein internes Ausbildungsprogramm auf die Beine gestellt. Nun gelte es für das Team, die Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden – beispielsweise über Gehälter und flexible Arbeitszeiten sowie über Teamevents, war von Mathias Kaiser im Interview zu erfahren.

BEI GRÖßEREN SCHÄDEN ÜBERNIMMT EIN K&L-STANDORT DER IRS

Von der Schadengröße her sind die Schadenbilder, die mithilfe von Kleinschadenreparatur behoben werden können, allerdings begrenzt, betont Mathias Kaiser. „Dennoch können grundsätzlich erst einmal alle Auftraggeber zu uns kommen, um einen Schaden zu melden. Wenn wir hier vor Ort einschätzen, dass dafür großflächige Reparaturarbeiten mit Teiletausch notwendig sind, routen wir die Aufträge in einen unserer rund 30 Karosserie- und Lackierbetriebe der IRS-Gruppe. Mit dem Standort Merseburg bei Halle arbeiten wir sehr eng zusammen und können den Schaden hier vor Ort auch schon kalkulieren. Diese Zusammenarbeit wurde seit 2019 stetig intensiviert und funktioniert heute in der Praxis sehr effektiv“, erklärt Mathias Kaiser abschließend.

Ina Otto