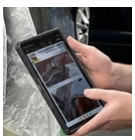
SCHADEN.NEWS

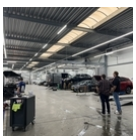












30.10.2024

BEST PRACTICE: FIX AUTO-BETRIEBE ERHALTEN IN HOLLAND IMPULSE ZU WERKSTATTABLÄUFEN

Für elf Inhaberinnen und Inhaber von K&L-Werkstätten des Franchisesystems Fix Auto ging es Mitte Oktober in die Niederlande. Betriebsinhaber Joost den Elzen hatte sie eingeladen, zwei Standorte von ABS Den Elzen zu besichtigen.

„Die Idee zu diesem Best Practice-Tag entstand vor zwei Jahren bei unserer Franchisenehmer-Konferenz in Nörten-Hardenberg bei Göttingen. Während der Veranstaltung hatte Joost unseren Betrieben in einer Gesprächsrunde bereits Impulse zum Marktgeschehen in den Niederlanden gegeben“, erinnert sich Fix Auto Deutschland-Chef Roy de Lange. Damals hätten bereits Betriebe Interesse geäußert, sich Standorte von Joost den Elzen anzusehen. Der Unternehmer betreibt einen K&L-Betrieb mit zehn Standorten unter dem Dach des Werkstattsystems ABS. Nach eigenen Aussagen erwirtschaftet sein Team 40 Millionen Euro Umsatz pro Jahr.

SCHADENSTEUERER INFORMIERT ÜBER NIEDERLÄNDISCHEN SCHADENMARKT

Zum Schadenmarkt und dem Konzept der Schadensteuerung im Nachbarland Holland gab während des Betriebsbesuch zudem Frits Hillebrandt Auskunft. Er ist Relationship Manager beim niederländischen Schadensteuerer Schadegarant. Zum Hintergrund: Derzeit werden rund 80 Prozent aller Schäden in Holland von drei großen Auftraggebern gesteuert. Der Stundenverrechnungssatz liegt dabei bei rund 80 Euro. Dennoch gelinge es den niederländischen Betrieben, auch unter diesen Konditionen profitabel und erfolgreich zu arbeiten, vor allem dank ihres extremen Fokus aus Effizienz.

EFFIZIENZ ÜBER 100 PROZENT

Hinsichtlich solcher betriebswirtschaftlichen Daten habe Joost den Elzen die Besucherinnen und Besucher aus Deutschland im Oktober transparent über seine Schulter schauen lassen: „Beide Standorte erbringen eine Effizienz von mehr als 100 Prozent", weiß er. Woran liegt das? Deutschland-Chef Roy de Lange hat eine Vermutung: „Die Betriebe fokussieren sich nicht so sehr auf das betriebswirtschaftliche Endergebnis, sondern auf die Prozesse. Wenn diese stimmen, stimmt unweigerlich auch das finanzielle Resultat."

FIX AUTO BETRIEBSBERATER ZEIGT SICH BEEINDRUCKT

Johannes Krekel, Betriebsberater bei Fix Auto Deutschland, zeigte sich nach dem Besuch in den Niederlanden im Gespräch mit schaden.news beeindruckt von den Betrieben in Breda und Gorinchem: „Die Fachkräfte arbeiten unglaublich prozessorientiert, die Werkstätten sind sauber und die Prozesse sind vollständig digitalisiert. Alle technischen Geräte und Werkzeuge sind auf dem neuesten Stand. Zudem werden die Mitarbeiter durch mehrere tägliche Meetings über die Tagesplanung und alle internen Abläufe abgeholt", berichtet er.

FESTE STRUKTUREN FÜR HÖHERE EFFIZIENZ

Zudem, erklärt Roy de Lange, sind die Teammitglieder so ausgebildet, dass sie auch in angrenzenden Abteilungen einspringen könnten, wenn es zu personellen Engpässen kommt. Hinsichtlich der Auftragsplanung arbeiten die Betriebe dem Fix Auto Deutschland-Chef zufolge nicht nach dem Prinzip „Montag Annahme, Freitag Auslieferung". „Stattdessen wird so geplant, dass pro Tag eine bestimmte Anzahl an Fahrzeugen zur Reparatur angenommen und genauso viele am gleichen Tag ausgeliefert werden", erläutert Roy de Lange. Trotz des hohen Durchsatzes sei die Stimmung in den beiden Standorten arbeitsam, aber nicht hektisch gewesen. „Auffällig war, dass das Miteinander unter den Angestellten sehr menschlich war", erinnert sich Betriebsberater Johannes Krekel an ein Detail.

„WIR HABEN SEHR VIELE IDEEN FÜR UNSERE EIGENEN ABLÄUFE MITGENOMMEN"

Bei den Fix Auto-Betriebsinhabern aus Deutschland hinterließ der Besuch in den beiden Standorten einen bleibenden Eindruck: „Die Begeisterung von Joost für seine Berufung, eine logistische wie auch qualitative top aufgestellte Firma zu leiten, war geradezu ansteckend. ABS Den Elzen ist ein Beispiel, wie man erfolgreich in der modernen Schadensteuerung bestehen kann und das auch noch menschlich und wirtschaftlich äußerst erfolgreich", erklärte Knut Hildesheim von Fix Auto Ludwigslust auf Nachfrage von schaden.news. Sein Kollege Jörg Schwanbeck zog ebenfalls ein positives Resümee: „Wir haben sehr viele Ideen mitgenommen und freuen uns auf die Umsetzung in unseren Betrieben. Neben der modernen und notwendigen Technik in unseren Betrieben, ist auch immer die Qualität der Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern eine der wichtigsten Weichen zum Erfolg und zur Kundenzufriedenheit. Das ist uns während des Besuchs noch einmal bewusst geworden."

„SAUBERKEIT UND KOMMUNIKATION MÜSSEN AN OBERSTER STELLE STEHEN"

Und welche Learnings nehmen Fix Auto Deutschland-Chef Roy de Lange und Betriebsberater Johannes Krekel aus dem Besuch in den Niederlanden mit? „Die Werkstattrundgänge haben uns noch einmal bestätigt, dass Ordnung und Sauberkeit, beispielsweise durch LEAN-Konzepte, die Grundlage für Effizienz im Betrieb bilden. Zudem haben wir gesehen, dass die Kommunikation mit den Mitarbeitern obersten Stellenwert hat. Sehr beeindruckt hat uns in diesem Zusammenhang der

Wille aller Fachkräfte, sich permanent zu verbessern. Letztendlich haben wir durch den Best Practice-Tag auch gelernt, dass es sinnvoller ist, Fahrzeuge im Prozess nicht von der einen in die nächste Abteilung zu schieben, sondern sie eher aus den nachfolgenden Abteilungen ziehen zu lassen, sobald diese bereit sind“, fasst Johannes Krekel zusammen. Roy de Lange zieht ebenfalls ein Fazit: „Durch den Besuch bei ABS Den Elzen konnten unsere Betriebe wertvolle Impulse für ihre eigenen Abläufe sammeln. Zudem hat der Tag dazu beigetragen, Vorurteile gegenüber dem Konzept der Schadensteuerung in Holland abzubauen.“ Eine Wiederholung des Besuchs steht bei Fix Auto bereits auf dem Plan.

Ina Otto