

Bernhard Schneider ist Betriebsleiter von Freudenberg Autoglas in München. Im scharfen Wettbewerb auf seinem Markt behauptet er sich mit hoher Dienstleistungsqualität. Das Zertifikat „Geprüfter Sekurit Glaspartner“ dokumentiert das hohe Leistungsniveau glaubhaft nach außen.

„Auch nach dem Audit zum ‚Geprüften Sekurit Glaspartner‘ geben die TÜV Rheinland Spezialisten Hilfestellung bei der Umsetzung. Heute arbeiten wir dank des Zertifikats bei vielen Abläufen effizienter als vorher.“

Bernhard Schneider, Betriebsleiter Freudenberg Autoglas, München



„Know-how mit Brief und Siegel“

Mit dem Siegel „Geprüfter Sekurit Glaspartner“ bietet TÜV Rheinland eine branchenweit einzigartige Zertifizierung: Das Audit durchleuchtet die Kernprozesse und zeigt Verbesserungspotenziale bei Glas-Spezialisten auf.

Das Autoglas-Geschäft ist eine Herausforderung: Scharfer Wettbewerb und hoher Kostendruck erfordern effektive Marktbearbeitung. Freudenberger Autoglas aus München setzt auf Expertise und kann sich damit gut behaupten. Mit der Auszeichnung von TÜV Rheinland als „Geprüfter Sekurit Glaspartner“ kann Betriebsleiter Bernhard Schneider diese Kompetenz dokumentieren.

Geprüfter Glaspartner

- Das Siegel wurde zusammen mit der Saint Gobain Autover Deutschland GmbH entwickelt.
- Die Zertifizierung zum „Geprüften Sekurit Glaspartner“ ist derzeit das einzige Autoglas-Qualitätssiegel für höchste Kundenzufriedenheit.
- Eigens für den Bereich Autoglas stehen bundesweit vier Auditoren mit spezieller Qualifikation bereit.
- Das Audit zeigt Verbesserungspotenziale in den Bereichen Technik, Kundenorientierung, Prozessqualität und betriebliche Abläufe auf. Alle Prozessschritte werden anhand eines Prüfkatalogs ausgewertet und bepunktet.
- Nach 18 Monaten erfolgt ein Auffrischungs-Audit, das Zertifikat muss nach 3 Jahren erneuert werden.
- Bislang sind bundesweit ca. 50 Betriebe damit ausgezeichnet.

Herr Schneider, bitte nennen Sie Eckpunkte zu Freudenberger Autoglas.

Als Glasspezialist gehören wir zum Urgestein – wir waren bereits im 19. Jahrhundert Hoflieferant. Heute erwirtschaften 11 Mitarbeiter rund 2 Millionen Euro Umsatz im Jahr. Seit Ende der 90er Jahre ist Freudenberger Autoglas Teil des Konzerns Saint-Gobain. Wichtig ist zudem die Mitgliedschaft im Verbund der WinTEC mit rund 150 Betrieben in Deutschland. Wir montieren im Jahr rund 3.500 Scheiben, entweder in unserer Werkstatt oder als Dienstleister in Betrieben. Dazu kommt das Geschäft als Großhandel von Autoglas. Unsere Kompetenz ist unser wichtigstes Aushängeschild.

Sind denn Autoglas-Dienstleistungen nicht auf jedem Parkplatz zu haben?

Wenn Sie unseren Mitarbeitern über die Schulter schauen, sehen Sie den Unterschied: Denken Sie an die zahlreichen Sensoren und Assistenzsysteme in den Scheiben, dazu kommen aufwändige Komponenten-Kleber. Ohne Know-how ist Pfusch vorprogrammiert. Nicht ohne Grund greifen auch viele Werkstätten auf uns zurück.

Wie stellen Sie die Qualität sicher?

Autoglaser ist kein Ausbildungsberuf, daher ist es wichtig, erfahrene Fachkräfte zu haben. Die meisten Mitarbeiter bringen es schon auf 10 Jahre oder

mehr bei uns. Zudem müssen die Abläufe stimmen. Daher waren wir Pilotbetrieb für das Qualitätssiegel von TÜV Rheinland und sind seither „Geprüfter Sekurit Glaspartner.“

Was wird beim Audit geprüft?

Das Audit des TÜV Rheinland dauert rund einen Tag, in dieser Zeit werden die wichtigsten betrieblichen Abläufe durchleuchtet. Auch nach dem Audit gaben uns die Spezialisten Hilfestellung. Heute arbeiten wir dank der Auszeichnung effizienter und können so einem externen Vergleich standhalten.

Welche Außenwirkung hat das Siegel?

Zum einen ist das Siegel weniger abstrakt als eine ISO-Norm, zum anderen verbinden Werkstätten, Endkunden und Versicherungen mit TÜV Rheinland hohe Prüfkompetenz. Dies ist für uns ein wesentliches Element, um uns vom Wettbewerb abzuheben. TÜV Rheinland hilft, diese Wertigkeit zu signalisieren.



TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH
Axel Bodsch
Regionalverantwortlicher Süd
Tel.: 0221 - 806 4200 / Fax: 0221 - 806 1459
automotive-services@de.tuv.com

Wissen in sechs Folgen

- ✓ **Folge 1:** Interview mit Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann, Vorstand Mobilität TÜV Rheinland
- ✓ **Folge 2: GW-Management**
Ausgabe 13, 06.07.2009
- ✓ **Folge 3: Marketing und CRM**
Ausgabe 14-15, 27.07.2009
- ✓ **Folge 4: Technische Prüfungen**
Ausgabe 19, 12.10.2009
- ✓ **Folge 5: Schadenhilfe**
Ausgabe 21, 09.11.2009
- ✓ **Folge 6: Serviceprozesse**
Ausgabe 23-24, 14.12.2009



Bild links: Zusammen mit Cord Metelmann, Saint-Gobain Autover (r.), und Axel Bodsch, TÜV Rheinland Kraftfahrt-GmbH (l.) wurde Freudenberger zum „Geprüften Sekurit Glaspartner“ zertifiziert. Bild oben: Siegfried Krautner, Betriebsleiter Montage bei Freudenberger Autoglas, prüft eine Scheibe an der „Lichtwand“ auf Kratzer. Hohe Qualität gehört bei Freudenberger zum Erfolgsrezept.