

# Qualitätsoffensive

Ist das Werkstattteam richtig fit? Damit freie Werkstätten diese Frage gegenüber Flottenkunden positiv beantworten können, haben Schulungen oberste Priorität. Mit großer Marktübersicht zum Serviceportfolio.

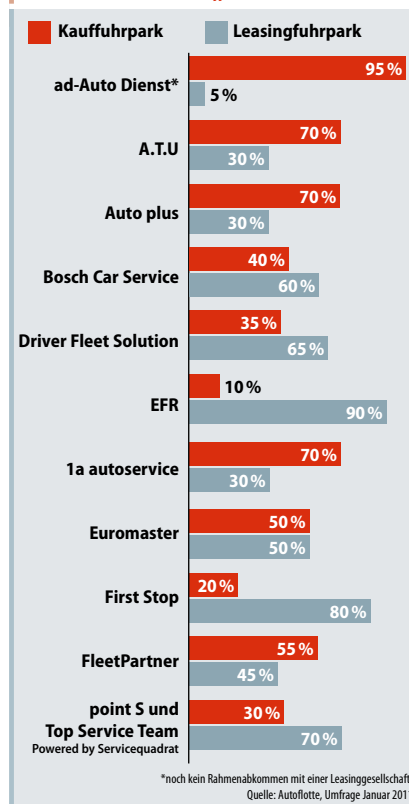


**W**enn man der Bundesregierung Glauben schenkt, sollen in neun Jahren eine Million Elektroautos auf deutschen Straßen stromern. Ein potenzieller Ertragsbringer für freie Werkstätten – insofern das Know-how der Mitarbeiter stimmt. Denn für den einen oder anderen Flottenchef zählen die Qualität an der Hebebühne und das damit verbundene gute Gefühl mehr als ein günstiger Preis.

Gerade beim noch jungen E-Thema und dessen Hochvolttechnologie besteht in Sachen Schulungen Handlungsbedarf. Doch bis sich bei den von uns befragten Werkstattketten und -systemen die Elektromobilität zum Hauptfach im Stundenplan mausert, dauert es noch ein bisschen. Das ergab unsere aktuelle Umfrage.

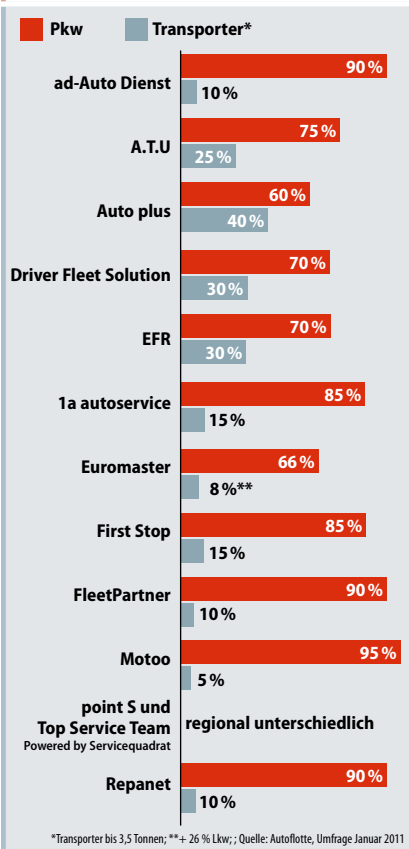
Euromaster bereite sich, so das Statement aus Kaiserslautern, gemeinsam mit den Kunden auf die veränderten Gegebenheiten vor, auch in den Servicecentern

## Kauf- oder Leasingflotten – die Kunden der „Freien“





### Welche Fahrzeuge kommen in die Werkstatt?



\*Transporter bis 3,5 Tonnen; \*\*+ 26 % Lkw.; Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2011

von point S und Top Service Team lautet die Devise: Erfahrungen sammeln. EFR möchte erforderliche Konzepte zeitgerecht entwickeln, First Stop ist momentan in der Planungs- und Vorbereitungsphase und FleetPartner prüft laut Thorsten Schuckenböhmer, Leiter Großverbraucher-Geschäft, ob es noch Zusatzmodule für E-Mobilität geben muss.

Einen Schritt weiter ist A.T.U: Die Werkstattkette unterzeichnete bereits Rahmenverträge mit Umrüstern, auch der Schulungsplan, was Elektroautos & Co. angeht, steht laut den Weidenern für dieses Jahr. Aus Köln heißt es von 4Fleet sogar, dass erste Stromer-Schulungen bereits stattfinden. Gleiches gilt für Pit-Stop. Einzelne Mitarbeiter und Filialen seien darauf geschult, lautet die Umfrageantwort aus Heusenstamm. Die Nachfrage der Flottenkunden sei aber bislang gering.

### Ab auf die E-Schulbank

Und die Werkstattssysteme? Beim ad-Auto Dienst fließt die Elektrothematik in den Serviceberater-Wettbewerb ein, Identica und Motoo favorisieren spezifische Seminare, Auto plus und 1a autoservice schicken die Mitarbeiter dieses Jahr verstärkt auf die E-Schulbank und bei ASP lotet man noch Möglichkeiten aus, was Schulung und Weiterbildung angeht.

Bosch hat den Trend zum E offenbar früh erkannt. „Die Kompetenz der Techniker in den Partnerbetrieben wird seit 2009 mit der Durchführung von Hochvoltrainings erreicht“, sagt Sven Kopplin, Konzeptmanager Bosch Car Service. Mit

Hybridmodellen wie dem Toyota Prius fing es an – mittlerweile agieren erste Partnerbetriebe laut Bosch erfolgreich als Servicepartner in den E-Modellregionen.

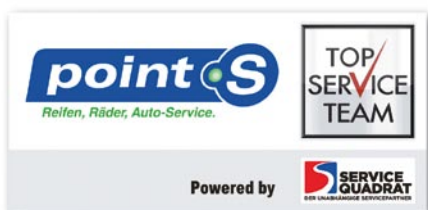
### Hoch qualifizierte Mitarbeiter

Doch auch abseits angesagter Modethemen wie Elektromobilität möchten die Freien – Ketten wie Systeme – ihren Vertragswerkstattkollegen in puncto Wissen und Können in nichts nachstehen. Regelmäßige Schulungen und Trainings, die den neuesten technischen, kaufmännischen

### Das Alter der Pkw bzw. Transporter\*

ad-Auto Dienst	6 Jahre im Schnitt
A.T.U	Pkw: 2 Jahre, Trapo: 4 Jahre
Auto plus	Das Durchschnittsalter liegt derzeit bei etwa 3 Jahren.
Bosch Car Service	Bei Kauffuhrparks variieren die Laufzeiten, bei geleasten Fahrzeugen beträgt die Laufzeit der Fahrzeuge häufig 3 Jahre.
Driver Fleet Solution	ca. 2 Jahre
1a autoservice	Segmente zwei und drei
Euromaster	Leasingfahrzeuge: 4 Jahre, Kauffahrzeuge: bis 5 Jahre
First Stop	ca. 7 Jahre
FleetPartner	Entspricht dem generellen Wert des deutschen Marktes im Bereich Zulassungen
Identica	Bei Flottenkunden nicht älter als zwei oder drei Jahre
Motoo	Hauptsächlich Segment zwei, also zwischen 2 und 5 Jahren
Repanet	Eher etwas jünger als das Durchschnittsalter des Fahrzeugbestands in Deutschland
point S und Top Service Team Powered by Servicequadrat	Vorwiegend neue Fahrzeuge mit hoher Jahres-km-Leistung

\*Transporter bis 3,5 Tonnen; Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2011



**Neues Logo, neue Strategie: Der Zusatz „Powered by Servicequadrat“ verrät, dass die bekannten Marken point S und Top Service Team wieder stärker in den Fokus rücken.**

nischen oder flottenspezifischen Stand vermitteln, gelten als hohes Gut, sind sich die befragten Player einig.

„Hoch qualifizierte Mitarbeiter sind die Voraussetzung für einen schnellen und professionellen Reifen- und Autoservice,“ betont Christian Fischer. „Die Montage von Runflat- oder SUV-Reifen erfordern spezielle Kenntnisse, die nur über zusätzliche Schulungen erworben werden können“, so der Leiter 4Fleet Group.

Den sprichwörtlichen Schritt voraus zu sein verspricht sich EFR mit Trainings und Schulungen, die die Gesellschafter intensiv nutzen. Und Bernd Thorwart, Leiter Geschäftsbereich Fleet Solution bei Driver Handelssysteme, erklärt: „Schulungen sind für uns einer der wichtigsten Bausteine, besonders im Hinblick auf Montagen neuer Technologien. Auch das

Know-how und die Fachkompetenz in der Beratung von Fuhrparks in Richtung ‚Emissionsschutz‘ und ‚Ressourcenschonung‘ sind uns äußerst wichtig.“

Bei A.T.U und First Stop haben Schulungen ebenfalls oberste Priorität respektive sind sehr wichtig. Euromaster arbeitet nach Auskunft von Michael Bogateck, Bereichsleiter Verkauf, verstärkt an der Weiterentwicklung der Mitarbeiter – zur weiteren Verbesserung des Services. Einen interessanten Ansatz verfolgt FleetPartner, das Flottennetzwerk von Pneuhage, Reiff und Vergölst. Hier dreht sich nicht nur alles um die Mitarbeiterweiterbildung, die man als strategisches Element betrachtet. Die Hannoveraner bieten ebenso individuelle Kundens Schulungen an.

### Die Zukunft sichern

Wer Pit-Stop-Pressesprecher Dr. Holger Hättich nach dem Stellenwert spezieller Trainings und Schulungen fragt, bekommt zwei Worte zur Antwort: „sehr wichtig.“ Alle Mitarbeiter, vom Filialleiter bis zum Mechaniker, würden mehrfach jährlich geschult, die konzerneigene Akademie umfasse 80 Schulungszentren.

Ähnlich sieht es bei point S und Top Service Team aus: Eigene unabhängige Schulungszentren würden regelmäßig von allen Servicecentern genutzt.

Doch zurück zur Zukunft der Betriebe – egal, ob vom Verbrenner oder Elektro-Pendant dominiert. Sven Kopplin: „Für die Werkstatt wird es immer wichtiger, Schritt zu halten mit den technischen Entwicklungen, um Diagnose, Service und Reparaturarbeiten an modernen Fahrzeugen effektiv und kostengünstig durchführen zu können“, erläutert der Bosch-Manager. „Gut ausgebildete Mitarbeiter sichern die Zukunft.“

PATRICK NEUMANN

## Werkstattketten: Das kommt 2011

Anbieter	Neue Dienstleistung
A.T.U	In Planung
Driver Fleet Solution	UVV-Prüfung, Ausbau der heutigen Serviceleistung (flottenindividuell)
EFR	Kundenspezifische DL-Anforderungen können in abzustimmendem Umfang erweitert werden.
Euromaster	Online-Kundenreporting, Fuhrparkconsulting, Reifenmanagement, km-Verträge für kleinere Flotten
First Stop	UVV-Prüfung, Führerscheinkontrolle
FleetPartner	Einige Projekte in Vorbereitung
4Fleet	Online-Authorisierung
Pit-Stop	Verbesserte Online-Terminvereinbarung
point S und Top Service Team Powered by Servicequadrat	Verstärkt maßgeschneiderte, individuelle Lösungen für die Kunden

Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2011

## Werkstattaufenthalt: mobil dank Mietwagen?

Werkstattkette	Mietwagen während der Fahrzeugaufenthaltsdauer in der Werkstatt
A.T.U	Werkstattersatz- oder Mietwagen; Kosten je nach Vereinbarung
Driver Fleet Solution	Je nach Partner, individuelle Vereinbarung
EFR	In vielen Stationen werden Kundenersatzfahrzeuge nach individueller Absprache angeboten.
Euromaster	Nicht global; von einigen Betrieben als kostenpflichtiger Service angeboten
First Stop	In einigen Standorten verfügbar; Service wird derzeit ausgebaut.
FleetPartner	Ja, gegen Berechnung
4Fleet	Einsatz von Werkstattersatzwagen, individuelle Kostenregelung
Pit-Stop	Ja, je nach Leistung und Vereinbarung kostenpflichtig oder zu günstigen Konditionen
point S und Top Service Team Powered by Servicequadrat	Mit den großen Kunden individuelle Vereinbarungen. Wird kein Leihwagen benötigt, wird durch Hol- und Bringservice Mobilität geschaffen.
Werkstattsystem	Mietwagen während der Fahrzeugaufenthaltsdauer in der Werkstatt
AC Auto Check	Individuelle Regelungen bei den einzelnen Partnern
ad-Auto Dienst	Ja, gegen Nutzungsentgelt
ASP	Ja, allerdings noch nicht flächendeckend; zum Teil kostenlos
Auto plus	Ja, Ersatzfahrzeuge stehen gegen Nutzungsentgelt zur Verfügung.
Bosch Car Service	Alle Betriebe verfügen über einen oder mehrere Werkstattersatzwagen, die zu günstigen Konditionen bereitgestellt werden.
1a autoservice	Kundenersatzfahrzeuge sowie auf Wunsch Mietwagen; Kosten gemäß Vereinbarung
Global Automotive Service	Werkstattersatzwagen wird auf Wunsch angeboten. Der Service ist kostenpflichtig.
Identica	Ja, Unfallsatzwagen vorhanden. Die Kostenpflicht wird von den Systembetrieben mit den Flotten individuell vereinbart.
Meisterhaft	Individuelle Regelungen bei den einzelnen Partnern
Motoo	Ja, Mietwagen werden gegen kleine Mietraten angeboten.
Repanet	Ja, in der Regel ist dieser Service nicht kostenpflichtig.

Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2011

## Werkstattsysteme: Das kommt 2011

Anbieter	Neue Dienstleistung
AC Auto Check	Derzeit keine neuen Dienstleistungen geplant
ad-Auto Dienst	Auf Wunsch können Fuhrparkkunden den Fahrzeugbestand über eine Datenbanklösung verwalten. Über diese finden bei Bedarf auch Reparaturfreigabe und Abrechnung statt.
Auto plus	Neue Dienstleistungen können im Rahmen eines Servicevertrags individuell vereinbart werden.
Bosch Car Service	An einer Möglichkeit der zentralen elektronischen Abrechnung für Flottenkunden wird intensiv gearbeitet.
1a autoservice	Ausweitung der zentralen Abrechnungsplattform
Global Automotive Service	Unfallschadenmanagement
Identica	Erweiterung des Qualitätsmanagements
Meisterhaft	Derzeit keine neuen Dienstleistungen geplant
Motoo	An zusätzlichen Services wird derzeit gearbeitet.
Repanet	Weitere Betriebe mit Mechanik-/reifenservice

Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2011