

FAHRLEHRER : BRIEF

DIE INNOVATIVE REIHE FÜR FAHRLEHRER

BETRIEBSFÜHRUNG

VOGEL
VERLAG HEINRICH VOGEL

Das Management der Fahrschule – Im Büro alles im Griff

Erreichbarkeit, erster Eindruck und Empfang **3** / Kann ich mir eine Assistenz leisten? **5** / Die Frage nach dem Preis ... **5** / Beschwerden **5** / Beratungskompetenz **6** / Umschreibung **7** / Ausbildungsvertrag **8** / Erste-Hilfe-Kurs & Co. **8** / Vortest **8** / Anmeldung zur Prüfung **9** / Simulatoren **9** / Verwaltung **9** / Nachbetreuung **10** / Internet und Social Media **10** / Buchhaltung **11** / Gute Leute finden **11** / Der Partner als Mitarbeiter **12**

TEXT: JOCHEN KLIMA

Sie ist das Gesicht des Unternehmens, die „gute Seele“, Motivator und Trostspender – für Fahrschüler und Fahrlehrer: die Assistenz der Fahrschule. Wenn potenzielle Kunden mit einer Fahrschule in Kontakt treten, ist die Bürokraft in der Regel der erste Ansprechpartner. Umso wichtiger ist es, dass die Assistenz kompetent über alle Fragen rund um den Führerschein Auskunft geben kann, weiß, bei welcher Behörde welcher Antrag wann einzureichen ist und dem Fahrschulunternehmer im Alltagsgeschäft Aufgaben abnehmen kann. Dieser FAHRLEHRERBRIEF erläutert, welche Kenntnisse eine gute Assistenz haben sollte und in welchen Bereichen sie eingesetzt werden kann.

● ● ● **10**

Oktober

2015



Das Management der Fahrschule – Im Büro alles im Griff

Innerhalb von Sekunden entscheidet ein potenzieller Kunde, ob er mit einer Fahrschule zusammenarbeiten will oder nicht. Dabei ist nicht nur der erste Eindruck von den Räumlichkeiten an sich wichtig. Vor allem die Person, die den ersten Kontakt mit den Schülern hat, ist entscheidend – dabei spielt es keine Rolle, ob dieser Erstkontakt am Telefon oder in den Fahrschulräumlichkeiten selbst stattfindet. Deshalb ist es so wichtig, dass eine fachlich kompetente und freundliche Kraft das Büro managt. Klug ausgesuchte und gut ausgebildete Assistenten können den Fahrschulinhaber und die angestellten Fahrlehrer unterstützen und von den mannigfaltigen Aufgaben des Schreibtisches entlasten. Welche Anforderungen an eine Assistenz gestellt werden und worauf der Unternehmer bei der Auswahl seiner Bürokraft achten sollte, erklärt dieser FAHRLEHRERBRIEF.

Gute Erreichbarkeit ist wichtig

Keine Fahrschule kann es sich leisten, nicht oder nur schwer erreichbar zu sein. Wer mehrmals anruft, niemanden erreicht oder immer nur vom Anrufbeantworter abgespeist wird, ist als Kunde verloren. Ebenso sind potenzielle Kunden verloren, die

- immer vor verschlossener Bürotür stehen,
- am Telefon mürrisch, gestresst oder gar unfreundlich abgefertigt werden,
- auf eine Facebook-, WhatsApp- oder E-Mail-anfrage keine zeitnahe Antwort bekommen oder
- bei einer Suche im Internet auf eine inhaltsarme, langweilige oder gar veraltete Homepage stoßen.

Hingegen werden aus Interessenten oft Kunden, wenn sie schon beim ersten Schritt in die Fahrschule spüren: Hier bin ich richtig. Warum?

- Weil das Ambiente einladend ist,
- alles auf Qualität und guten Service hindeutet,
- der Empfang freundlich ist und
- man sich willkommen fühlt.

Doch selbst bei so viel Sympathievorschuss darf die Bedeutung einer fachkundigen und empathischen Beratung nicht unterschätzt werden. Im Grunde ist das ein Verkaufsgespräch, das die Vorzüge eines Vertragsabschlusses bei „unserer Fahrschule“ deutlich macht. Dabei müssen auch die Konditionen in aller Klarheit auf den Tisch. Dieses Gespräch erfordert gut geschulte Kräfte, wie zum Beispiel eine kluge, sattelfeste Assistenz der Fahrschule.

Erster Eindruck der Fahrschule

Manche Führerscheininteressenten wollen nur kurz mal in eine Fahrschule hineinschnuppern, um sich ein grobes Bild zu machen, bevor sie einen Ausbildungsvertrag unterschreiben. Dabei wollen sie sich auch nach Bedingungen und Kosten erkundigen. Doch es gibt nachweislich Fälle, in denen es zu einem Gespräch gar nicht erst kommt, weil das Erscheinungsbild der Fahrschule die Interessenten vertreibt. Ein unaufgeräumtes oder mit Krimskrams überladenes Büro ist ebenso schädlich wie ein ungepflegtes Schaufenster mit vergilbten Plakaten und verstaubten Lehrmodellen.

Freundlicher Empfang

Die ersten Sekunden sind beim Umgang mit Kunden oft entscheidend. Dafür sind Freundlichkeit und Zuwendung die reinsten Zauberformeln. Wer einen neuen Kunden begrüßt, steht auf, stellt sich mit Namen vor und sagt, was ihre/seine Aufgaben sind. Man bietet einen Stuhl an, vielleicht auch einen Kaffee oder ein Kaltgetränk. Wenn ein Kunde warten muss, bittet man um Verständnis. Mit diesen Gesten zeigt die Fahrschule: Bei uns ist guter Service selbstverständlich. Wichtig ist dabei auch Diskretion. Niemand mag es, wenn seine Fragen und oftmals sehr persönlichen Angaben und Anliegen von anderen mitgehört werden.

Tipp

Dekorationsartikel und Informationsmaterial von den Lehrmittelverlagen

Um ein Schaufenster oder einen Raum ein wenig „aufzuhübschen“, muss man nicht immer gleich einen Dekorateur oder gar einen Innenarchitekten beauftragen. Fahrschul-Lehrmittelverlage bieten ein breites Spektrum an Büromöbeln, saisonbezogenen Dekorationsmaterialien und aktuell informierenden Postern rund um die Fahrausbildung an. Der Fahrschulassistent mit Freude am gepflegten Ambiente stehen zahlreiche preiswerte Möglichkeiten offen, um die Räume mit wenig Aufwand ansprechend zu gestalten.



Betreuung des Social-Media-Auftritts, Checken, ob der Erste-Hilfe-Kurs absolviert wurde und Unterstützung bei der Buchhaltung. Eine kompetente Assistenz ist eine echte Entlastung für den Fahrschulunternehmer

Kompetenz trifft Freundlichkeit

In der täglichen Praxis führt oft nicht der Fahrschulinhaber, sondern die Bürokraft das erste Gespräch mit potenziellen Kunden. Das – und darüber muss man sich stets im Klaren sein – ist von der ersten Sekunde an kein freundliches Geplauder, sondern ein echtes Verkaufsgespräch. Erfolg hat dabei nur, wer dafür ausreichend geeignet und geschult ist. Freundlichkeit ist zwar wichtig, reicht aber bei Weitem nicht aus. Weitere wichtige Fähigkeiten sind dabei unter anderem:

- Einfühlungsvermögen,
- Geduld,
- zuhören können – vor allem auch bei Kunden, die sich nicht so gut ausdrücken können oder Sprachschwierigkeiten haben,
- sachliche Höflichkeit,
- sicherer sprachlicher Ausdruck,
- strategische Gesprächsführung durch gezieltes und geschicktes Nachfragen,
- kompetentes Führen von Telefonaten,
- deutliches Sprechen, das gilt vor allem auch am Telefon,

- sicherer Umgang mit dem PC und den heute in Fahrschulen erforderlichen Programmen,
- vor allem aber: lückenlose Sachkunde in allen Fragen des Führerscheinerwerbs sowie der Organisation und der sonstigen Angebote der Fahrschule.

Gefragt ist deshalb nicht eine im Schnellverfahren angelehrte Bürohilfe, sondern eine spezialisierte Fachkraft. Voraussetzung dafür ist, dass Fahrschulinhaber willens sind, Zeit, Geduld und Geld in die Auswahl und die Schulung ihres Büropersonals zu investieren. Auch wenn es sich nur um einen kleinen Betrieb handelt, ist eine Fahrschule gut beraten, Telefon und Büro mit einer kompetenten Kraft zu besetzen. Wenn aus wirtschaftlichen Gründen das Büro nicht täglich geöffnet ist, sollte die Fahrschule – wenigstens in den Nachmittags- und den frühen Abendstunden – für telefonische Erreichbarkeit sorgen.

Dafür kann die Anrufumleitung auf eine externe Hilfskraft hilfreich sein. Es macht vielleicht ein wenig Mühe, dafür eine geeignete Person zu finden, aber es lohnt sich. Wichtig ist, dass auch solche

Tipp

Telefonieren will gelernt sein

Rhetorische Begabung allein reicht für erfolgreiches Telefonieren nicht aus. Viele scheitern, weil sie zu wenig Fragen stellen, dafür aber einen Wasserfall von Informationen hervorsprudeln, die den Anrufer vielleicht gar nicht interessieren oder sogar langweilen. Das Instrumentarium der Fragetechnik gekonnt spielen zu können, ist eines der Geheimnisse erfolgreichen Telefonierens. Deshalb ist der Besuch eines Telefonseminars sehr zu empfehlen. Dabei ist es von Vorteil, wenn es sich um einen Kurs handelt, der speziell auf die Anforderungen im Fahrschulbüro eingeht. Entsprechende Angebote gibt es bei den Fahrlehrerverbänden.

wimmelt oder vertröstet werden, so verstärkt dies seinen Unmut. Erforderlich für den Umgang mit Beschwerden sind Kompetenz, Empathie, Geduld, Sensibilität und nicht zuletzt auch Standhaftigkeit am Telefon.

Beratungskompetenz und Sachkunde

Um den vielfältigen Beratungsaufgaben im Fahrschulbüro gewachsen zu sein, ist es zwingend erforderlich, dass die Assistenz gut geschult ist und die wichtigsten Informationen über die Fahrschule im Kopf hat, wie beispielsweise

- welche Ausbildungsklassen angeboten werden,
- die Zeiten des theoretischen Unterrichts,
- ob und wann Intensivkurse angeboten werden,
- welche Fahrzeuge für die praktische Ausbildung in den verschiedenen Klassen zur Verfügung stehen,

- an welchen Wochentagen und zu welchen Tageszeiten Fahrstunden angeboten werden,
- Preise und Durchschnittswerte für die Ausbildungskosten der einzelnen Klassen,
- die Zahlungsmodalitäten für Leistungen der Fahrschule.

Erfolgreiches Verkaufen setzt voraus, die besonderen Leistungen, Qualitäten und die Stärken der Kundenbetreuung in der eigenen Fahrschule herauszustellen. Dabei darf die Assistenz keine Vergleiche zu Mitbewerbern anstellen, denn das kommt nicht gut an.

Hier einige Beispiele für das gezielte Betonen von Stärken:

- „Wir helfen Ihnen bei der Antragsstellung und nehmen Ihnen Behördengänge ab.“
- „Bei uns haben Sie von der ersten Stunde bis zur Prüfung immer denselben Fahrlehrer.“

Freundlich und kompetent am Telefon. Das ist eine der wichtigsten Eigenschaften, die eine gute Assistenz mitbringen sollte. Denn der Erstkontakt mit der Fahrschule findet häufig am Telefon statt



- „Wir holen Sie zu den Fahrstunden gerne zu Hause oder an der Schule ab.“
- „Wir bieten Ihnen gerne an, einmal kostenlos am Theorieunterricht teilzunehmen.“ (Schnupperstunde)
- „Bei uns können Sie viermal pro Woche am Theorieunterricht teilnehmen.“
- „Wir garantieren, dass Sie jede Woche mindestens drei Fahrstunden bekommen.“
- „Bei der Terminierung der Fahrstunden richten wir uns nach Ihren Wünschen.“
- „Bei uns können Sie mit EC-Karte/mit Kreditkarte bezahlen.“

Die Einteilung der Fahrerlaubnisklassen

Fast immer erkundigen sich potenzielle Kunden nach einer bestimmten Fahrerlaubnisklasse. Dann muss die Bürokraft vor allem wissen, wie viel Theoriestunden und wie viele besondere Ausbildungsfahrten absolviert werden müssen, welche Unterlagen für die Antragsstellung benötigt werden und welche Prüfungen erforderlich sind.

Mitunter kommt es vor, dass ein Kunde – manchmal präzise, manchmal nur ungefähr – beschreibt, für welche Fahrzeugart er einen Führerschein erwerben möchte. Er weiß aber nicht genau, welche Fahrerlaubnisklasse man dafür braucht. Deshalb muss die Assistenz die Berechtigungen der einzelnen Klassen samt eventuellen Besitzständen kennen. Um sich hier immer auf sicherem Terrain zu befinden, ist das Bereithalten speziell darauf ausgerichteter Fachliteratur¹ zu empfehlen.

Auch gibt es Führerscheinwünsche, für deren Verwirklichung es Alternativen gibt. So etwa für Klasse A, die über Stufen oder den sogenannten Direkteinstieg erworben werden kann.

Die Frage nach der Dauer der Ausbildung

Junge Menschen erwarten eine fachkompetente, möglichst eindeutige Antwort auf diese Frage. Die Assistenz kann Pluspunkte sammeln, wenn sie die Fahrschüler bei der Planung ihrer Ausbildung einfühlsam berät. Wichtig ist, eine realistische Prognose zu stellen, und zwar immer unter dem Vorbehalt eines normalen, ungestörten Ablaufs der Ausbildung. Die Büromitarbeiterin muss zuvor präzise klären, welche Zeitfenster dem Kunden für die einzelnen Ausbildungsteile zur Verfügung stehen und welche terminlichen Hindernisse einem zügigen Ablauf der Ausbildung im Weg stehen könnten. Sie muss darauf hinweisen, dass nur eine ununterbrochene Folge des theoretischen Unterrichts den ins Auge gefassten Prüfungstermin gewährleistet.

Tipp

Seminare

Es ist unerlässlich, Büromitarbeiter intensiv zu schulen. Dafür bietet sich der Besuch von speziellen Weiterbildungsseminaren für Mitarbeiter des Fahrschulbüros an. Dort werden in der Regel in kleinen Gruppen alle für die Arbeit im Fahrschulbüro wichtigen Themen vermittelt.

Dasselbe gilt für die Einhaltung der geplanten praktischen Ausbildungsteile.

Weil jugendliche Kunden durch Schule, Berufsausbildung und zahlreiche Aktivitäten wie Sport, Musik, Freunde und ähnliches oft stark verplant sind, muss den Fahrschülern deutlich gemacht werden, dass ein den Plan missachtendes „Treibenlassen“ den Erhalt des Führerscheins nach hinten verschiebt und die Ausbildung unnötig verteuern kann. Das zu überbringen ist nicht immer ganz einfach. Verständnis für die Welt der Jugendlichen, organisatorisches Talent und planerisches Geschick sind hier besonders gefragt.

Umschreibungen und Neuerteilungen

Für Neuerteilungen nach vorangegangener Entziehung der Fahrerlaubnis (fälschlich oft „Wiedererteilung“ genannt) sowie für die „Umschreibung“ eines ausländischen Führerscheins in eine deutsche Fahrerlaubnis gelten teilweise andere Regelungen als für den Ersterwerb einer Fahrerlaubnis. Gut,

Tipp

Nachschlagewerk

Es ist sinnvoll, der Bürokraft ein umfassendes Nachschlagewerk an die Hand zu geben. Beispielsweise das Loseblattwerk „Assistentin der Fahrschule“ (siehe Seite 12). In diesem Werk werden für Mitarbeiter des Fahrschulbüros wichtige Themen umfassend und praxisnah erläutert. Das Werk enthält Checklisten, die für die Verwendung bei Beratungsgesprächen hervorragend geeignet sind.

wenn die Assistenz die Unterschiede kennt. Sie muss überdies wissen, wo nachzuschauen ist, ob ein ausländischer Führerschein prüfungsfrei umgeschrieben werden kann oder eine theoretische und/oder praktische Prüfung abgelegt werden muss.

Kann die theoretische Prüfung mangels Sprachkenntnis nicht in Deutsch abgelegt werden, muss die Assistenz wissen, welche Fremdsprachen zugelassen sind und welche Stellen erforderliche Übersetzungen von ausländischen Führerscheinen erstellen. Sie muss auch wissen, auf welche Weise geklärt werden kann, ob ein zweifelhaft erscheinendes ausländisches Ausweispapier als Identitätsnachweis für die Fahrerlaubnisprüfung ausreicht.

Ausbildungsvertrag und Führerscheinantrag

Nach dem „Ja“ des Kunden muss die Assistenz die erforderlichen Daten aufnehmen und den Ausbildungsvertrag sowie den „Antrag auf Erteilung einer Fahrerlaubnis“ ausdrucken. Sodann ist der Kunde zu informieren, welche Unterlagen dem Antrag beizufügen sind und bei welcher Behörde dieser einzureichen ist. Verlangt die Behörde nicht das persönliche Erscheinen des Bewerbers, ist es ein toller Service, wenn die Fahrschule diesen Behördenangang übernimmt. Damit wird auch sicher-

gestellt, dass die Papiere tatsächlich komplett und zeitnah bei der richtigen Behörde ankommen. Es ist nicht selten der Fall, dass Anträge vergessen werden und wochenlang im Schreibtisch oder der Schultasche des Fahrerschülers schlummern. Das macht im Zweifel den schön ausgetüftelten Prüfungsplan kaputt.

Erste-Hilfe-Kurs, Sehtest & Co.

Die Assistenz muss klären, ob ein Erste-Hilfe-Kurs besucht werden muss. Wenn ja, muss sie wissen, wann und wo solche Kurse stattfinden, was sie kosten und wie man sich anmelden kann. Ebenso muss sie wissen, ob ein Sehtest ausreicht und für welche Führerscheinklassen ärztliche Zeugnisse oder – Beispiel D-Klassen – weitergehende Untersuchungen erforderlich sind.

Prüfungsfragentraining und Vortest

Ein bei Fahrerschülern beliebter Service der Fahrschule ist, während der Bürozeiten und vor dem theoretischen Unterricht das systematische Üben von Prüfungsfragen am Computer anzubieten. Dazu gehören auch sogenannte Vortests, mit denen die Prüfungsreife festgestellt werden kann. Dabei muss jedoch zwingend beachtet werden, dass das Erklären von Fehlern eindeutig Unter-

Tipp

Treffpunkt Fahrschule

Fahrschulen mit einem Geschäftslokal in guter Lage und mit hoher Publikumsfrequenz, beispielsweise in der Nähe von Schul- oder Einkaufszentren, Bahnhof oder Busbahnhof, haben die Chance, mit wohlüberlegten und ausreichend langen Öffnungszeiten zu einer Art Treffpunkt der Jugend zu werden.

Wie das geht? Ganz einfach:

Das Rezept ist, Schülern, die auf ihren Bus warten oder ihre Mittagspause in der Stadt verbringen müssen, zu diesen Zeiten Übungsmöglichkeiten am PC sowie – wenn vorhanden – am Fahrsimulator und dazu kostenlosen Kaffee oder Kaltgetränke anzubieten.

Steht darüber hinaus noch eine gute und kommunikative Assistenz zur Verfügung, die nicht nur das Fahrschulbüro managt, sondern als eine Art „gute Seele der Fahrschule“ auch mal für einen kleinen Plausch oder für Sorgen und Nöte der jungen Leute zur Verfügung steht, erzeugt dies schnell eine sehr starke Bindung an die Fahrschule.

Dass damit außerdem über den „Mundfunk“ ein wichtiger und effektiver Baustein für die Gewinnung neuer Kunden zur Verfügung steht, liegt auf der Hand. Das gilt vor allem, wenn die Fahrschule auch „Noch-nicht-Kunden“ gestattet, ihre Pause dort zu verbringen.

Übrigens:

Fahrschulen in zentraler Lage in größeren Städten haben gute Erfahrungen damit gemacht, zu diesen Zeiten nicht nur ihr Büro geöffnet zu halten, sondern auch regelmäßig theoretischen Unterricht anzubieten.

richt im Sinne des Fahrlehrergesetzes darstellt und somit – genau genommen – immer einen Fahrlehrer erfordert. Formale Fehler wie etwa vergessenes Ankreuzen einer Teilantwort oder reine Schreibfehler (etwa ein Zahlendreher) fallen freilich nicht unter diese strenge Regelung. Gleiches gilt für das „Übersetzen“ der in den Prüfungsfragen vorkommenden und für Fahrschüler manchmal schwer verständlichen Begriffe wie beispielsweise „Kuppen“, „Rollsplitt“, „Fahrbahnsenken“ oder „Verkehrsspitzen“. Sinnvollerweise sind deshalb moderne PC-Lernprogramme der Fahrschul-Lehrmittelverlage zumeist selbsterklärend, sodass ein tatsächlich „unterrichtendes“ Eingreifen der Assistenz in der Regel nicht erforderlich sein dürfte.

Anmeldung und Begleitung zur Prüfung

Die Entscheidung über die Teilnahme eines Bewerbers an der theoretischen Prüfung darf ausschließlich vom ausbildenden Fahrlehrer getroffen werden. Dies der Assistenz zu überlassen, stünde nicht im Einklang mit den Bestimmungen des Fahrlehrergesetzes und der Fahrschüler-Ausbildungs-Ordnung. Hingegen ist es Aufgabe der Assistenz, die Theorieprüfung organisatorisch vorzubereiten. Dazu gehören:

- Terminfindung und -vereinbarung,
- Anmeldung des Bewerbers bei der Prüforganisation,
- schriftliche Information des Bewerbers über Zeit und Ort der Prüfung,
- unterschriftsreife Ausfertigung der Ausbildungsbescheinigung.

Eine von den Kunden sehr geschätzte Dienstleistung der Fahrschule ist es, diese bei der Prüfung nicht „alleine“ zu lassen, sondern sie zum Termin zu begleiten. So fühlen sie sich betreut. Und – je nach Ausgang – ist ein Glückwunsch ebenso willkommen wie ein von Herzen kommender Trost. Eine Fahrschule kann sich mit diesem Service – der auch von der Büroassistenz übernommen werden kann – äußerst sympathisch und positiv von ihren Mitbewerbern absetzen.

Moderne Fahrsimulatoren

Moderne Fahrsimulatoren können unter Aufsicht der Assistenz zwei Zwecken dienen:

- Beim Ersterwerb der Klasse B können Simulatoren – abhängig von der Beurteilung des ausbildenden Fahrlehrers und der Zustimmung des Fahrschülers – benutzt werden, um den Einstieg in die praktische Fahrausbildung zu erleichtern.

Die Geräte sind weitgehend selbst erklärend und passen den Schwierigkeitsgrad der Fahraufgaben automatisch dem Lernfortschritt des Fahrers an. Training am Simulator ist nicht Unterricht im Sinne des Fahrlehrergesetzes, weshalb dauernde Anwesenheit eines Fahrlehrers nicht erforderlich ist.

- Der Fahrsimulator kann auch ein äußerst attraktiver Baustein eines fortschrittlichen Marketingkonzepts sein. Auto- und technikaffine Jugendliche gehen leicht über die Türschwelle der Fahrschule, wenn dort ein von der Assistenz betreuter Simulator zur Verfügung steht. Dabei geht es nicht immer nur ums Lernen, sondern vielmehr auch um den Reiz eines Jugendtreffs (siehe Tipp, Seite 8). Ähnliche Effekte lassen sich erzielen, wenn an verkaufsoffenen Sonntagen oder an einem Tag der offenen Tür „Simulatorfahrten“ angeboten werden. Das ist ein echter Publikumsmagnet. Gute Erfahrungen haben Fahrschulen mit einem draußen vor der Tür aufgestellten Simulator gemacht. Das bedarf jedoch eines Pavillonzeltes oder Ähnlichem, da sonst die Abläufe auf den Bildschirmen schwer zu erkennen sind.

Mitwirkung bei der Verwaltung

Weitere wichtige Aufgaben für die geschulte Fahrschulassistenz gibt es im Bereich der Fahrschulverwaltung. Dazu gehören unter anderem:

- Erfassen der von den Fahrlehrern geleisteten Fahr- und Unterrichtsstunden,
- Erfassen der von den Fahrschülern besuchten Theorieunterrichte,
- Erstellen und Archivieren der Tagesnachweise der Fahrlehrer,
- enge Kontakte mit der Fahrerlaubnisbehörde und der Prüforganisation,
- Überwachen der von der Behörde an die Prüforganisation weitergeleiteten Prüfungsaufträge,
- Unterrichtung der ausbildenden Fahrlehrer über die bei der Prüforganisation eingegangenen Prüfungsaufträge. Dabei ist es wichtig, auch Informationen über Beschränkungen oder Auflagen der Fahrerlaubnis (zum Beispiel Erfordernis einer Brille) an den ausbildenden Fahrlehrer weiterzugeben,
- Reservieren von Prüfungsterminen bei der Prüforganisation nach den Vorgaben der Fahrlehrer,
- Erstellen von Prüfungslisten beziehungsweise Anmelden der Fahrschüler zur theoretischen und praktischen Prüfung nach den Vorgaben der Fahrlehrer,



Konfliktgespräche führen und Beschwerden managen ist eine wichtige Aufgabe der Fahrschulassistentz

- Ausdrucken von Ausbildungsbescheinigungen und Ausbildungsnachweisen,
- Erstellen von Zwischen- und Abschlussrechnungen und/oder Lastschriften,
- Überwachen und verbuchen der Zahlungseingänge,
- Mahnwesen,
- Archivieren von Daten und Akten unter Beachtung der unterschiedlichen fahrlehrer- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen,
- Unterstützen des Fahrschulinhabers bei der Vorbereitung der gesetzlich vorgeschriebenen Fahrschulüberwachung,
- regelmäßige Datensicherung: Es ist unerlässlich, der Assistentz die Bedeutung einer regelmäßigen Datensicherung nahezubringen. Datenverluste wegen unterlassener Backups können immense wirtschaftliche Schäden verursachen.

Nachbetreuung und Kundenbindung

Fahrschulen sind gut beraten, sich bei ihren ehemaligen Kunden hin und wieder in Erinnerung zu bringen. Sei es mit Kundenbefragungen nach Abschluss der Ausbildung, mit einem regelmäßig per E-Mail versandten Newsletter, mit Veranstaltungen wie beispielsweise Motorradausfahrten für Ehemalige oder der Einladung zu einem Tag der offenen Tür – all das schafft Kundenbindung und hilft bei der Gewinnung neuer Fahrschüler. Den Fahrschulinhaber bei der Planung, der Organisation und der Durchführung solcher Aktivitäten zu unterstützen, ist ebenfalls eine Aufgabe der Büromitarbeiter.

Internet und Social Media

Weitere wichtige Betätigungsfelder der Assistentz können die regelmäßige Pflege und Aktualisierung

des Internetauftrittes der Fahrschule und die Betreuung der Kommunikation über „Social Media“ wie Facebook oder WhatsApp sein. Ähnlich wie bei herkömmlicher E-Mail-Kommunikation sollte die Beantwortung von Anfragen auch dort sehr zeitnah – möglichst innerhalb von 24 Stunden – erfolgen. Auch dabei können Büromitarbeiter den Fahrlehrer entlasten.

Mitwirken bei der Buchhaltung

Geradezu perfekt ist eine Assistenz, wenn sie neben den beschriebenen Arbeiten den Fahrlehrer auch von den Aufgaben der Buchhaltung entlasten kann. Dazu gehört beispielsweise die Berechnung der Löhne und Gehälter, deren weitere buchhalterische Behandlung sowie die Zusammenarbeit mit der Steuerberatung der Fahrschule.

Gute Leute finden

Fragt man Kollegen, wen sie als Assistenz in ihrer Fahrschule favorisieren, denken viele zuerst an Frauen mittleren Alters, etwa zwischen 35 und 50 Jahren. Gefragt sind Lebenserfahrung, Einfühlungsvermögen und fast schon mütterliches Verständnis für Jugendliche, zugleich jedoch Achtsamkeit und Autorität.

In Frage kommen beispielsweise früher langjährig tätig gewesene Büro- oder Industriekauffrauen, die aufgrund von Mutterschaft und anschließender Kindererziehung aus ihrem Vollzeitjob ausschieden. Wenn die Kinder ein bestimm-

Tipp

Fahrschulverwaltung leicht gemacht

Zur Unterstützung der Assistenz bei der umfangreichen Verwaltung einer Fahrschule bieten die bekannten Lehrmittelverlage speziell auf die Bedürfnisse des Fahrschulbüros zugeschnittene Fahrschulverwaltungsprogramme an. Um die vielfältigen Möglichkeiten eines Fahrschulverwaltungsprogramms umfassend und sinnvoll nutzen zu können, ist es wichtig, die Assistenz gründlich in das jeweilige Programm einzuweisen. Das geschieht am besten durch spezielle Schulungen.

tes Alter erreicht haben, nutzen solche Frauen sehr gerne die Chance, als Teilzeitkraft wieder tätig zu werden. Wenn es dabei möglich ist, einen Teil der Arbeit zu Hause verrichten zu können, wird das oft sehr geschätzt. Dies wiederum kann dem Interesse des Fahrlehrers entgegenkommen, die telefonische Erreichbarkeit der Fahrschule mittels Rufumleitung sicherzustellen.

Minijob oder Sozialversicherungspflichtig?

Diese Frage muss sich auch an den Bedürfnissen der Mitarbeiter orientieren. Eine sozialversicherungsfreie Beschäftigung auf 450-Euro-Basis – besser bekannt als Minijob – verursacht zwar weniger Lohnnebenkosten, setzt aber enge Grenzen hinsichtlich der Arbeitszeit.

Für Büromitarbeiter kommen selbstverständlich die Vorschriften des Mindestlohngesetzes (MiLoG) zum Tragen. Dabei ist nicht in erster Linie der Mindestlohn von 8,50 Euro pro Stunde relevant, denn für diesen dürfte eine erfahrene Bürokauffrau wohl kaum zu bekommen sein. Es geht eher darum, dass beim Minijob beispielsweise schon bei einem Entgelt von 15 Euro pro Stunde lediglich 30 Stunden pro Monat zur Verfügung stehen und dies auch so dokumentiert werden muss.

Bei einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit hingegen gibt es dieses Problem nicht. Außerdem wirken sich in diesem Fall die geleisteten Arbeitszeiten auch auf die Rentenansprüche der Arbeitnehmer aus. Dies wird in vielen Fällen von diesen Kräften auch angestrebt.

JOCHEN KLIMA

Jahrgang 1958, seit 1981 Fahrlehrer. Seit 1990 in der Verbandsarbeit tätig, zunächst als Kreisvorsitzender, ab 1997 als stellvertretender Vorsitzender und seit April 2013 als Vorsitzender des Fahrlehrerverbandes Baden-Württemberg e.V. Klima ist außerdem Präsidiumsmitglied der Deutschen Fahrlehrer-Akademie (DFA) und Mitautor des Nachschlagewerks „Assistentin der Fahrschule“.



Tipp

Entlastung durch Factoring

Das Rechnungswesen einer Fahrschule kann durch den Beitritt zu einem sogenannten Factoring-System erheblich vereinfacht werden. Rechnungsstellung, Mahnwesen sowie das Eintreiben von Außenständen werden auf das Factoring-Unternehmen übertragen. Diese Dienstleistungen sind zwar nicht umsonst, entlasten jedoch die Verwaltung und sorgen für einen zuverlässigen Cash-Flow. Dabei ist es Aufgabe der Assistenz, die Unterlagen über die erfassten Fahrlehrerleistungen an das Factoring-Unternehmen weiterzuleiten und die von dort eingehenden Zahlungen zu prüfen.

Der eigene Partner als Mitarbeiter

Bei dieser Frage müssen beide Partner zunächst völlig unabhängig voneinander klären, ob sie tatsächlich nicht nur ihr Privatleben miteinander teilen, sondern auch die Arbeitszeit miteinander verbringen wollen. Das ist nicht jedermanns Sache und kann leicht zu Konflikten führen.

Andererseits funktioniert diese Konstellation in vielen Familienbetrieben sehr gut. Dazu gehört aber, dass die Tätigkeitsbereiche klar abgegrenzt sind und dass der Fahrschulinhaber seine Bürokräft mindestens so gut wie eine betriebsfremde Assistenz bezahlt. Außerdem hat die Erfahrung gezeigt, dass klare und verbindliche Absprachen über Zeiten, in denen die Diskussion betrieblicher Themen zwischen den beiden Partnern völlig tabu ist, unbedingt getroffen werden sollten. Werden diese „Risikofaktoren“ im Vorfeld gebührend berücksichtigt, kann die gemeinsame Führung einer Fahrschule, wie viele Beispiele zeigen, zur Erfolgsgeschichte werden.

LITERATURTIPP:

¹ „Assistentin der Fahrschule – Leitfaden für ein modernes, kundenorientiertes Fahrschulbüro“, Gebhard L. Heiler, Jochen Klima, Peter Tschöpe, Loseblattwerk, Verlag Heinrich Vogel, München. Die „Assistentin der Fahrschule“ kann über die Heinrich-Vogel-Fachberater (Bestellnummer 27315) zum Preis von 31,30 Euro (netto) bezogen werden.

FAHRLEHRERBRIEF-THEMEN

Präsenz versus E-Learning – Brauchen wir den Theorieunterricht noch? **9_15**

Das Management der Fahrschule – Im Büro alles im Griff 10_15

Mit „Denkzetteln“ punkten – Die Vorbereitung auf die Fahrstunde **11_15**

Impressum

Springer Fachmedien
München GmbH
Aschauer Straße 30
81549 München
Telefon (Zentrale)
0 89/20 30 43-0
Telefax
0 89/20 30 43-21 00
Handelsregister:
Amtsgericht München
HRB 110956

Chefredaktion
Sylke Bub (v.i.S.d.P.)
(Anschrift siehe Verlag)
Telefon 0 89/20 30 43-22 75
Telefax 0 89/20 30 43-3 21 67

Redaktion
Constanze Meindl
Telefon 0 89/20 30 43-21 06
E-Mail constanze.meindl@springer.com

Service-Nummer Vertrieb
Telefon 0 89/20 30 43-11 00
Telefax 0 89/20 30 43-21 00
E-Mail vertriebsservice@springer.com

Geschäftsführung
Peter Lehnert

Verlagsleitung
Katrin Geißler-Schmidt

Herstellung und Grafik
Gesamtleitung Herstellung:
Maren Krapp

Grafik/Layout:
Katharina Franz

Druck
PHOENIX PRINT GmbH
Alfred-Nobel-Straße 33
97080 Würzburg

Erscheinungsweise
Der FAHRLEHRER-
BRIEF erscheint zehnmal
im Jahr

Autor dieser Ausgabe
Jochen Klima

Fotos
Seite 2, 6, 10: sylv1rob1/
Fotolia
Seite 4/5 (v. l.): Scanrail/
Fotolia, wellphoto/Fotolia,
Thomas Francois/Fotolia
Seite 11: Jochen Klima

Bezugspreis

Einzelheft: 11,30 Euro zzgl. Versandkosten, inkl. jeweils gültige gesetzliche MwSt. Jahresabonnement Inland: 95,80 Euro inkl. Versand und jeweils gültige gesetzliche MwSt., Ausland (Europa): 107,80 Euro inkl. Versand und jeweils gültige gesetzliche MwSt., Schüler-/Studentenabo (gegen Vorlage eines gültigen Schüler- bzw. Studentenausweises): 47,90 Euro inkl. Versand und jeweils gültige gesetzliche MwSt. Preisänderungen vorbehalten.

Das Abonnement gilt zunächst für ein Jahr. Es verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn es nicht sechs Wochen vor Ablauf dieses Jahres schriftlich beim Verlag gekündigt wird. Darüber hinaus sind Kündigungen jeweils sechs Wochen zum Bezugszeitraum dem Verlag schriftlich mitzuteilen. Die Abonnementgebühren werden jährlich im Voraus berechnet.

Nachdruck und Vervielfältigungen

Wir begrüßen es, wenn Sie Teile des FAHRLEHRER-BRIEFs für Ihre Fahrschüler kopieren. Im Übrigen ist eine Verwendung der Beiträge oder der Abbildungen ohne Einwilligung des Verlages strafbar.

Manuskripte

Autoren-Honorare werden aufgrund tatsächlicher, gedruckter Beiträge errechnet. Überarbeitungen und Kürzungen liegen im Ermessen der Redaktion. Der Verlag übernimmt keine Haftung für unaufgefordert eingesandte Manuskripte, daher besteht auch kein Anspruch auf Ausfallhonorare. Mit dem Autorenhonorar gehen die Verwertungs-, Nutzungs- und Vervielfältigungsrechte an den Verlag über, insbesondere auch für elektronische Medien (Internet, Datenbanken, CD-ROM).