WERKSTATTTESTS

Aus Fehlern lernen

Werkstatttests sind ein Mittel zur Fehlervermeidung und Verbesserung der Abläufe, ist man bei der Autoprofi-Werkstatt Frey in Attendorn überzeugt und führt sogar zusätzliche eigene Tests durch.

Fotos: PV Automotive

Claudia und Christoph Frey sehen Werkstatttests als Chance zur kontinuierlichen Qualitätssteigerung.

Es ist im Prinzip ganz einfach. Anhand des Wartungsplans des Herstellers werden die einzelnen Prüfpunkte im Rahmen einer Inspektion abgearbeitet und abgehakt. Danach sollten eigentlich alle Fehler gefunden und behoben sein. Immerhin ist die Durchführung von Wartungs- und Inspektionsarbeiten nach Herstellervorgabe das Kriterium für freie Werkstätten, um mit den Vertragswerkstätten mithalten zu können. Doch wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. In der Vergangenheit zeigten Werkstatttests immer wieder, dass auch Vertragswerkstätten nicht fehlerfrei arbeiten. Es fällt aber auch auf, dass freie Werkstätten häufig noch schlechter abschneiden. Um dem entgegenzuwirken, setzen Werkstattsysteme wie Carat oder PV Automotive auf eigene, interne Werkstatttests, um die Servicequalität ihrer Betriebe zu steigern, Verbesserungspotenziale aufzuzeigen und Fehlerquellen zu beseitigen.

KURZFASSUNG

Werkstatttests sind kein Schreckgespenst, sondern zeigen Optimierungspotenziale auf und sichern die Zukunft eines Betriebes. Systemwerkstätten werden von den Zentralen durch verschiedene Testverfahren und Schulungsangebote unterstützt.

Blick von außen

Bereits 2009 hat PV Automotive gemeinsam mit einer Prüforganisation das Zertifizierungsverfahren „Geprüfte Service- und Reparaturqualität“ entwickelt. Darin enthalten ist auch ein rollierender Mysterytest, der etwa alle zwei Jahre stattfindet. Dabei wird die gesamte Service- und Reparaturqualität nach einem festgelegten Kriterienkatalog überprüft und bewertet, von der Fahrzeugannahme über die Reparaturdurchführung bis hin zur Fahrzeugübergabe. Die Mysterytests sind dabei „nur“ ein Bestandteil der Zertifizierung. Wesentlich sind darüber hinaus regelmäßige Audits, die durchgeführt und bei denen sämtliche Service- und Reparaturprozesse durchleuchtet, Dokumente überprüft und die Servicestrategie des Systempartners sowie die Ergebnisse von Kundenbefragungen besprochen werden. Systempartner Christoph Frey, Inhaber einer Autoprofi-Werkstatt in Attendorn, nimmt regelmäßig an den Zertifizierungsverfahren und den darin eingebundenen Werkstatttests teil: „Es ist mir ganz wichtig, dass regelmäßig jemand von außen den Betrieb durchleuchtet und Verbesserungspotenziale aufzeigt.“

Erfolgserlebnis

Im Rahmen der jährlichen Audits werden unter anderem technische Kompetenz, Internetpräsenz, Werbemaßnahmen, Kundenempfehlungen sowie durchgeführte Arbeiten vom TÜV-Mitarbeiter

anhand der bereitgestellten Dokumentationen ausgewertet. Außerdem werden die Tagesabläufe vor Ort bewertet, vom Annahmeprozess über die technische Ausführung der Arbeiten und die Abfrage notwendiger Zusatzarbeiten bis zur Termintreue und dem Umgang mit Reklamationen. „Zur Auditierung gehören aber auch verdeckte Werkstatttests. Das beginnt schon mit dem telefonischen Erstkontakt, hier werden z. B. Rückrufnummer, Kennzeichen, Fahrzeugdaten etc. notiert. Wenn der Tester dann kommt, wird schon bei Fahrzeugabgabe geprüft, ob eine Direktannahme erfolgt und ein Ersatzwagen angeboten wird", schildert Frey.

Bei den Mysterytests wird nicht zwischen typischen oder atypischen Fehlern unterschieden. Denn im Rahmen von Inspektionen, Wartung oder Checks muss ein Systempartner in der Lage sein, mit den vorhandenen Kenntnissen und Hilfen auch „schwierige Fälle" zu identifizieren und zu beheben. „Es kommt schon vor, dass die Testwagen mit Fehlern versehen sind, wie fehlende Innenraumfilter, Massefehler durch falsch eingebaute Glühbirnen, verstellte Scheinwerfer oder ausgehängte Bremsleitungen. Es handelt sich aber immer um Fehler, die im Rahmen des Wartungsplans gefunden werden müssen", so Frey. Zusätzlich führt er außerdem eigene, interne Tests durch. „Dazu holen ich oder mein Meister immer wieder Fahrzeuge nach Fertigstellung zum Check in die Werkstatt. Fehler oder Probleme werden direkt mit dem Mitarbeiter besprochen. So halten wir die Spannung unter den Mitarbeitern hoch, ein Werkstatttest kann jederzeit kommen", erklärt Frey. Der Nutzen von Zertifizierung und Werkstatttests liegt für Frey auf der Hand: „Wichtig sind für uns vor allem zufriedene Kunden, eine kontinuierliche Verbesserung der internen Prozesse und eine niedrige Reklamationsquote. Wir verbessern uns von Audit zu Audit, auch durch die intensive Nutzung der PV-Schulungsangebote. Das ist als Erfolgserlebnis auch für die Mitarbeiter wichtig und findet Niederschlag in einer hohen Weiterempfehlungsquote."

Nachhaltige Kritik

Auch Carat möchte mithilfe externer Unterstützung in ihren Werkstätten Verbesserungspotenziale aufdecken und Fehlerquellen beseitigen. Im Rahmen des Partner Plus-Programms für ad Auto Dienst-Betriebe bietet man verschiedene Formen eines Werkstatttests an, aus denen der Partner wählen kann, wie Analyse der Kundengruppen, Testkundenanalyse oder Premium-Endkontrolle. Tobias Thalheimer, Geschäftsführer im Autohaus Hofmann in Mariäkappel, hat mit seinem Betrieb bereits dreimal an Werkstatttests teilgenommen. „Die Kriterien reichen von der Erreichbarkeit, Parkplätzen, äußerem Erscheinungsbild, Auftragsannahme, Fehlersuche und -beseitigung, Kundenwartezone und -betreuung bis hin zur Rechnungsstellung, -übergabe und -erklärung. Dabei werden Inspektionsaufträge geprüft, auch das ein oder andere Licht kann mal kaputt sein. Diese Arbeiten werden nach Herstellervorgabe durchgeführt und Wartungspläne abgearbeitet. Eigentlich dürfte oder sollte dabei nichts schiefgehen. Aber ich sage immer: keiner ist unfehlbar", so Thalheimer zur regelmäßigen Teilnahme. Die Ergebnisse werden vom Sachverständigen in einer zeitnahen Nachbesprechung erläutert. Oft sind die Mitarbeiter zunächst über die Ergebnisse erstaunt („Kann gar nicht sein"), akzeptieren dann aber die Erklärungen des Sachverständigen. „ Es ist ein Unterschied, ob ein externer Prüfer Fehler aufzeigt oder der Chef, der immer da ist. Das hat eine ganz andere Wirkung. Darum bin ich auch froh, wenn externe Prüfer kommen, das ist nachhaltiger", so Thalheimers Erfahrungen. Das Qualitätsniveau konnte dadurch deutlich gesteigert werden. „Die Testergebnisse fallen zwar immer unterschiedlich aus, insgesamt ist aber eine Qualitätssteigerung zu verzeichnen. Werkstatttests sind durchaus geeignet zur Qualitätssicherung", ist Thalheimer überzeugt. *Dieter Väthröder*

Tobias Thalheimer: „Externe Werkstatttests sind nachhaltiger."

Autohaus Hofmann in Mariäkappel: Auch das äußere Erscheinungsbild ist Testkriterium.

Fotos: Autohaus Hofmann