

Partnersysteme der Lackhersteller

Bunte Gesellschaft

Die Lackhersteller haben wie die Kollegen aus der Teileindustrie erkannt, dass es nicht mehr ausreicht, nur Produkte zu liefern. Mit unterschiedlichen Konzepten machen sie Lack- und Karosseriefachbetriebe fit für die Zukunft.

Die Anforderungen an Karosserie- und Lackierfachbetriebe sind in den letzten Jahren stark gewachsen. Immer höhere Umweltschutzstandards oder steigende Qualitätsansprüche bei gleichzeitig möglichst geringen Kosten seitens der Schadenvermittler, haben schon seit längerem die Lackhersteller und -lieferanten auf den Plan gerufen. So hat jeder mindestens ein Konzept parat, vom Werkstattsystem bis zum Branchenverein, mit denen Werkstattkunden auf unterschiedliche Art und Weise der veränderten Wettbewerbssituation begegnen können.

Mehr als Lack

Dabei ist eine deutliche Entwicklung abzusehen: die Interessenschwerpunkte verlagern sich immer mehr von technischen Themen hin zu Betriebswirtschaft und Marketing. Das erfordert wiederum entsprechende Beratungskompetenz seitens der Lackhersteller. BASF Coatings mit der Tochtergesellschaft Glasurit, unter deren Dach das ColorMotion-Konzept entstanden ist, hat 2005 ein so genanntes Mehrwertprogramm namens Value Added Services gestartet, bei dem Beratungsleistungen im Vordergrund stehen. Dazu wurde eigens ein dreistufiges Quali-

fizierungsprogramm für die BASF-eigenen Berater entwickelt. Drei Jahre dauert die berufsbegleitende Qualifizierung, jede Stufe wird dabei mit Prüfung und Zertifikat abgeschlossen.

Dieser Schritt war aus Sicht von BASF Coatings nötig, um das Programm starten zu können, denn die Themen reichen weit über das eigentliche Lackprodukt hinaus. Viel häufiger geht es heute in den Betrieben um Neu- oder Umbau, Umsatz-, Investitions- und Managementfragen sowie Möglichkeiten der Neukundengewinnung. Hierbei werden sie von den qualifizierten Beratern aktiv unterstützt. Ein großer Aufwand für den Lackproduzenten, der natürlich nicht ganz uneigenützig betrieben wird. Wie in den Betrieben selbst lautet die Zielsetzung auch beim Hersteller Kundenbindung und Neukundengewinnung.

Gleich drei unterschiedliche Konzepte bietet die Kölner Spies Hecker GmbH. Als klassisches Werkstattsystem für Karosserie- und Lackbetriebe ist seit 1999 Identica am Markt etabliert. Mit dem europaweit eingeführten Netzwerk will Spies Hecker eine starke Marke im Unfallreparaturgeschäft mit flächendeckender Präsenz bieten. Vor allem bei Versicherungen, Schadenvermittlern, Flottenbetreibern



und Leasinggesellschaften hat sich das Fullservice-System mit einheitlichen Standards und umfangreichem Service einen Namen gemacht. Dafür müssen die Partnerbetriebe hohe Anforderungen erfüllen. Im Service sind Hol- und Bringdienst, Abschleppservice, 24h-Erreichbarkeit und Unfallersatzwagen obligatorisch, ebenso wie der Einsatz modernster Technik, etwa bei der Achsvermessung. Vor allem für Privatkunden ist das Angebot der kostengünstigen „Fair-Repair“-Instandsetzungsmethode wichtig.

30 Jahre Garantie

Mit Identica-Garant bekommen die Betriebe außerdem ein außergewöhnliches Mittel zur Kundenbindung an die Hand. Das Garantiepaket beinhaltet eine Fünf-Jahres-Garantie auf Karosseriearbeiten und bis zu 30 Jahre auf Reparaturlackierungen. Dazu muss der Fahrzeugbesitzer jährlich zur kostenlosen Lackinspektion erscheinen, die Möglichkeit für Zusatzgeschäfte. Außerdem soll die Garantie das Vertrauen der Kunden in den Betrieb steigern, das gilt vor allem auch für die Zusammenarbeit mit den Versicherungen. Die klaren Vorgaben und hohen Ansprüche durch das Identica-System finden bei den Partnerbetrieben



Das System Identica stellt hohe Anforderungen an Erscheinungsbild und Ausstattung der Partner



Bilder: Identica Standox, DuPont



Schon von außen muss den Lacksystem-Partnern Qualität anzusehen sein

Zustimmung, so etwa bei Albert Barutzky, Inhaber eines Karosserie-Fachbetriebes in Overath, der seit sechs Jahren Identica-Partner ist. „Alleine durch das gepflegte und moderne Erscheinungsbild hebt man sich von anderen Betrieben ab.

Flexibles Know-how

Ein gewisses Maß an Kontrolle hilft darüber hinaus gegen Betriebsblindheit. Man ist bei den Versicherungen besser anerkannt als ein kleiner Betrieb, der neue Auftritt hat sich zudem positiv auf die Kundenzahlen ausgewirkt. Weitere Vorteile sind die leistungsfähige Hotline und die enge Zusammenarbeit mit den Kollegen aus dem Netzwerk.“

Wer sich nicht an ein Fullservice-System binden möchte, hat bei Spies Hecker zwei weitere Alternativen. Das Know-how-Programm Colors Unlimited International (CUI) ist modular aufgebaut und ermöglicht Betrieben, sich aus verschiedenen Bausteinen ein passgenaues individuelles Programm zusammenzustellen. Das Programm bietet praxisorientierte Lösungen, die auf die individuelle Marktsituation einzelner Unternehmen abgestimmt werden. Die Mindestanforderungen verlangen ein gepflegtes, aber individuelles Erscheinungsbild, kontinu-

ierliche Fortbildung und moderne Werkstatttechnik. Das Leistungsportfolio umfasst die Bereiche Marketing, Management, Technik und bereichsübergreifende Themen, wie die Vorbereitung zur ISO-Zertifizierung. Die andere Möglichkeit ist der Spies Hecker Profi-Club e. V., der freien Karosserie- und Lackbetrieben eine Diskussions- und Informationsplattform bietet und den Unternehmern die Möglichkeit zur Entwicklung von Betriebsstrategien schafft. Der Club bietet ein Spektrum an kaufmännischem und technischem Wissen und steht den Mitgliedern in enger Kooperation mit den Werkstattausrüstern zur Seite. Mitglied in dem 1990 gegründeten Club können sowohl Werkstattinhaber, deren Ehepartner als auch Mitarbeiter der Werkstatt werden, aber auch, wer ein „Interesse am Vereinszweck glaubhaft macht und diesen zu fördern bereit ist“. An den Beitritt sind weder qualitative noch quantitative Anforderungen geknüpft, über die Aufnahme entscheidet der Vorstand.

Förderverein

Auch Lackhersteller Standox unterstützt seine Partnerbetriebe auf Vereinsebene. Der Verein zur Wirtschaftsförderung freier Lackierbetriebe Repanet e. V. hat

www.autoservicepraxis.de

AVL DIX Abgasmessgeräte vom Marktführer



Modulare AU-Station
Ab sofort inkl.
Leitfaden 4

Besuchen Sie uns auf
der AUTOMECHANIKA
Halle 8.0, Stand H 32

Damit Ihr Diagnosealltag
noch einfacher wird:

Jetzt mit **AutoScan** und
Autoident für PKW und LKW.

AVL DiX Drive 188 Diagnostester

- ▶ erweiterbar zum Motortester
- ▶ erweiterbar zur AU-Station



Ab sofort verfügbar:
Diagnose Update
Version 17

AVL DiTEST GmbH
Würzburger Strasse 152
90766 Fürth
DEUTSCHLAND
Tel: +49 911 47 57 - 0
Fax: +49 911 47 57 - 130

www.avlditest.com

FUTURE SOLUTIONS
FOR TODAY.

AVL
D I T E S T

die Ziele, in den Betrieben die Auslastung und Rentabilität zu verbessern und die erforderlichen Instrumente zur Anpassung an neue Marktgegebenheiten bereitzustellen. Dazu setzt Repanet auf individuelle Beratung, Interessensvertretung und den Austausch von Erfahrungen und Ideen unter den Mitgliedern. Ute Gieselbach, Inhaberin des gleichnamigen Lackier- und Karosseriebetriebes in Witten, ist von den Repanet-Leistungen überzeugt:

Sternekonzept

„Da ich völlig fachfremd den Betrieb vor etwa zehn Jahren von meinem Mann übernommen habe, waren und sind die regelmäßigen Betriebsberatungen besonders wichtig. Ich halte auch viel davon,

mich mit Kollegen austauschen zu können, weil man da viel lernen kann. Darüber hinaus nutzen wir jährlich die Marketing- und BWL-Beratungen und auch die beratende Begleitung während der Neubauphase war sehr hilfreich. Ich bekomme immer Hilfe, wo ich sie brauche oder Repanet weiß jemanden, der mir helfen kann. Der Nutzen geht weit über die Kosten des Vereins hinaus.“

Bereits seit rund 20 Jahren hat Lackhersteller DuPont sein Five Star Netzwerk im europäischen Markt etabliert und kann hier auf über 900 Betriebe blicken. In Deutschland haben sich bis heute 70 Unternehmen der Vereinigung angeschlossen. Bei den Zielen von Five Star fällt auf, dass zwar auch hier ein hoher Qualitätsstandard als Referenz für Versicherungen, Leasinggesellschaften etc.

angestrebt wird, der eindeutige Schwerpunkt jedoch auf der Gewinnung von Privatkunden liegt. Dazu dient beispielsweise die ADAC-Vorteilspartnerschaft, die jedem ADAC-Mitglied einen 10-prozentigen Rabatt beschert.

Alter Hase

Jürgen Maas vom Lack- und Karosseriebetrieb Gebrüder Maas in Saarbrücken, ist seit 2003 Five Star-Partner: „Das Konzept erlaubt die qualitative Hervorhebung des Betriebes. Außerdem bietet das Netzwerk weitreichendere Möglichkeiten, z. B. in der Werbung, als mit einem Einzelbetrieb. Die Angebote wie etwa die ADAC-Vorteilspartnerschaft oder die bundesweit gültige Fünf-Jahres-Garantie bringen nicht nur neue Kunden, sondern

Im Überblick Lacksysteme

Name	Identica – die Karosserie -und Lackexperten, www.identica.de	Colors Unlimited International (CUI), www.cui-online.de	Spies Hecker Profi-Club e.V., www.spieshecker.de	DuPont Five Star Netzwerk, www.dupontfivestar.de
Partnerzahl aktuell	96	ca. 50	rund 650	70 (+ 7 im Aufnahmeprozess)
angestrebte Gesamtzahl Partner	150	kontinuierlicher Ausbau	kontinuierlicher Ausbau	max. 90 bis 2010
werden noch Partner gesucht, wenn ja, wo?	bundesweit	bundesweit	bundesweit	östl. Ruhrgebiet, Münsterland, Mecklenburg-Vorpommern, südl. Bayern, südl. Baden-Württemberg
Systemkosten	2.100 Euro/Jahr	900 Euro/Jahr	80 Euro Mitgliedsbeitrag/Jahr	750 Euro/Jahr netto, Investitionsverpflichtung 1.250 Euro pro Jahr
Basisleistungen (in Gebühr enthalten)	Technikberatung und -unterstützung, vielfältige Marketingleistungen, BWL-Unterstützung, technische und kaufmännische Trainings	umfangreiche Know-how-Vermittlung in Marketing, Management und Technik	Kommunikation, Clubanwalt, Versicherungsexpertise, Club-Treffen, Betriebsvergleich, Seminare, Marketing	Marketingberatung, grafische Unterstützung, Jahres-Treffen, ADAC Vorteilspartnerschaft inkl. Endverbraucheranzeige in ADAC Motorwelt, 50 Prozent Rabatt auf Seminare, Vorschläge zur Fassadengestaltung
Zusatzleistungen (kostenpflichtig)	Leistungsbudget 4.000 Euro für Werbe- und Marketingaktionen	–	–	Beratungsleistungen BWL, Betriebsplanung, Zertifizierungen, Werbeunterstützung Radio und Kino, Werbemittel, regionale Treffen
Mindestanforderungen an neue Partner	Modernes Erscheinungsbild, umfassendes Serviceangebot, Qualitäts-Reparaturen nach neuesten Techniken, 30 Jahre Lack- und 5 Jahre Reparaturgarantie	hoher Qualitätsstandard, gepflegt, kontinuierliche Fortbildung, moderne Technik, etc	Interesse an Vereinsarbeit, keine qualitativen oder quantitativen Anforderungen, Vorstand entscheidet über Aufnahme	ansprechende Gestaltung innen und außen, komplette Werkstatt, Karosserie- und Lackarbeiten, Hol + Bring-Service, Parkplätze
Ansprechpartner für Interessenten	Karsten Stöcker, Tel. 0 22 34/60 19-44 90, karsten.stoecker@deu.spieshecker.com	Gesine Zimmermann, Tel. 0 22 34/60 19-36 30, gesine.zimmermann@deu.spieshecker.com	Angela Hunze, Tel. 0 22 34/60 19-44 60, angela.hunze@deu.spieshecker.com	Olaf Adamek, Tel. 0 22 34/60 19-16 30, olaf.adamek@deu.dupontrefinish.com

erleichtern auch Verhandlungen mit Leasinggesellschaften oder Flottenbetreibern. Ein weiterer Vorteil ist, dass man keine Entscheidungen von oben aufgedrückt bekommt, sondern Entscheidungen immer im Kollektiv im Rahmen der Mitgliederversammlungen getroffen werden.“ Auch Lackhersteller Sikkens hat mit „Acoat selected“ sein Kundenbindungsprogramm am Markt, und das bereits seit 1976. Das Leistungsangebot für die Partner wird jährlich neu überarbeitet und an die Marktentwicklungen angepasst. Die Partner können sich zu Jahresbeginn für eines von drei Leistungspaketen entscheiden, auf die Kosten wird ein Bonus auf eingekauftes Sikkens Lackmaterial angerechnet. Dafür verlangt Sikkens von seinen Partnern, dass mindestens 50 Prozent des Lack- und Material-

bedarfs von Sikkens bezogen werden. Damit ist „Acoat selected“ das einzige System, das eine feste Abnahmevereinbarung trifft. Alle anderen hier aufgeführten Systeme erwarten natürlich eine hohe Einkaufsloyalität der Partner, feste Vereinbarungen gibt es aber nicht.

Fazit

Die Ziele der Konzeptanbieter sind sehr ähnlich, die Wege dahin unterscheiden sich deutlich. Ob Fullservice-Konzept oder lockere Vereinsmitgliedschaft, es sollte für jeden Unternehmertyp das passende Angebot dabei sein. Eine Partnerschaft ist auf jeden Fall eine Überlegung wert, denn sie bringt in einem hart umkämpften Markt unübersehbare Vorteile.

Dieter Vähröder

Sikkens Acoat selected, www.acoatselected.de	Glasurit ColorMotion, www.colormotion.de	Repanet e. V., Verein zur Wirtschaftsförderung freier Lackier- und Karosseriebetriebe, www.autoreparatur.de
> 350	ca. 130	252
k.A.	offen	270
k.A.	Bayern	ländliche Regionen
Drei Jahresgebühren: Light 1.389 Euro, Standard 1.889 Euro, Premium € 2.389, jeweils abzgl. 1 Prozent Bonus auf Nettoeinkauf Lackmaterial im Vorjahr	490 Euro/Jahr	2.160 Euro Jahresmitgliedsbeitrag
Light: Management-Konferenz, Power-Check, Umwelt- u. Projektberatung, Werbeberatung, Rapid Repair, Internet-Präsenz, technische Trainings, juristische Hotline, Betriebsvergleich, Anzeigenvorlagen, etc. Standard: zusätzliche Betriebsberatung + 150 Punkte Premium: alle Leistungen + 300 Punkte	Zugriff auf geschützten Mitgliederbereich im Intranet mit vielen Informationen und Möglichkeit zum Austausch	pro Jahr drei Beratungen vor Ort durch Unternehmensberater, Serviceleistungen
nur bei Light-Paket: Kaufm. Trainings, Betriebsberatung, Marketinginstrumente, Werbe- und Büromittel; bei Standard- und Premiumpaket inkl. entsprechend der vorhandenen Punkte	Marketingleistungen, Seminare, Beratungsleistungen	Seminare, Veranstaltungen, weitere Beratungen
Sikkens-Kunde oder -Händler, geeignete Lage des Betriebes, überwiegend Karosserie- und Lackarbeiten, ansprechende Optik, Ausrüstung/Ausstattung, Image, Meisterbetrieb, Investitionen in Aus- und Weiterbildung, u.v.m.	Offenheit für Weiterentwicklungen	entsprechend den Anforderungen der Schadenvermittler
Alice Nufer, Tel. 07 11/89 51-3 55, alice.nufer@akzonobel.com	Kerstin Hoffmann, Tel. 0 25 01/14 34 42, kerstin.hoffmann@basf.com	Margarita Bott, Tel. 02 02/25 30-23 39, margarita.bott@deu.standox.com

www.autoservicepraxis.de



Der Reifendienstspezialist

M&B-Reifendienstgeräte sind für einen modernen und rationellen Werkstattbetrieb entwickelt worden. Viele neue Lösungen verbessern dabei die Arbeitsabläufe in der täglichen Praxis.



Reifenmontiergerät TC 555 LL



Wuchtmaschine WB 670



Im Vertrieb der CarCon GmbH - Ihr Partner in Fragen Werkstattausrüstung

CarCon GmbH · Fuchsweg 10 · D-15236 Frankfurt (Oder)
Telefon: 0335 / 6101691 · Telefax: 0335 / 6101690
E-Mail: info@car-con.org