

## Full-Service-Werkstattssysteme im Überblick

Frage	AC AUTO CHECK www.ac-autocheck.de	ad-AUTO DIENST www.carat-gruppe.de	TROST AUTO SERVICE TECHNIK AUTOFIT, AUTOAUTO, autonetto, AUTOGo! www.trost.com	AUTOMEISTER www.automeister.de	AutoCrew www.autocrew.de	Auto Service Partner www.asp-24.de	BOSCH CAR SERVICE www.bosch-partner-system.de
1. Aktuelle Zahl der Systempartner	716 AC AUTO CHECK-Betriebe (Stand: 1.3.2013)	insgesamt über 1.700 Systemwerkstätten gelistet; 550 davon sind Mitglied bei ad-AUTO DIENST.	aktuell über 3.500 Systempartner	Deutschland: 102, Österreich: 5, Slowenien: 5, Rumänien: 39, Ungarn: 12	525 Partner, davon rund 260 in Deutschland; Rest verteilt sich auf europäische Länder – wie z.B. Großbritannien, Belgien, Niederlande, Schweiz, Österreich, Polen und Tschechien sowie Südafrika	525 Partner	Bosch Service: 1.115
2. Neuzugänge / Abgänge 2012	In 2012 wurden bei AC AUTO CHECK 46 Neukunden akquiriert und 29 Kündigungen ausgesprochen. Diese Zahlen spiegeln unseren Fokus auf Qualität und die Bemühungen zur Netzereinigung wider.	30 sind neu hinzugekommen und 20 ausgeschieden	keine Angabe	Zuwachs: 21, Kündigungen: 2 Betriebs-schließungen: 5	keine Angabe	In den letzten zwölf Monaten sind hinzugekommen: 46 Verlassen: 29	keine Angabe
3. Partner, die zusätzlich zum Systemvertrag einen oder mehrere Serviceverträge mit Automobilherstellern/Importeuren haben?	ca. 10 - 15 %	etwa 5 %	ca. 20 %	Deutschland: 60 + 20 ehemalige Vertragshändler Österreich: 2	keine Angabe	ca. 45 %	keine Angabe
4. In welchen Gebieten werden Partner gesucht? In welchen europäischen Ländern ist oder wird das System installiert?	Bei AC AUTO CHECK werden bundesweit in Deutschland und unter der internationalen Schwestermarke ACC AUTO CHECK CENTER in Rumänien, Ungarn, Türkei, Griechenland, Portugal und Kroatien Partner gesucht.	Deutschland	Das Werkstattssystem der TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE ist in Deutschland, Österreich, Tschechien, Slowakei, Ungarn und Rumänien installiert.	In allen PLZ-Gebieten Deutschland/Österreich/Ungarn/Rumänien/Slowenien	Bundesweit können sich geeignete Werkstätten dem Bosch-Werkstattkonzept AutoCrew anschließen.	bundesweit	Moderates Wachstum und Austausch von ausscheidenden Betrieben. Bosch Service ist weltweit vertreten.
5. Geplante Zahl der Partner bis Ende 2013?	Für das Jahr 2013 wird keine quantitative Planung vorgenommen, da der Fokus weiter auf Steigerung der Qualitätsstandards liegt.	600 ad-AUTO DIENSTE	Werkstattnetz der TROST-Partner und TROST-Markensystempartner wird stetig erweitert; Kriterium ist dabei primär die Qualität der Werkstätten	keine Angabe	275 in DE	600 ASP-Werkstattspartner	1.130/k. A.
6. Rechnen Sie durch die im Mai 2013 auslaufende Handels-GVO mit verstärkter Nachfrage von Fabrikatsbetrieben nach einem Beitritt zu Ihrem System?	Ja, die Kräfteverhältnisse werden im Handel massiv zugunsten der Hersteller verschoben. Wir gehen davon aus, dass die Hersteller von dieser erweiterten Gestaltungsfreiheit zu Lasten ihrer Netze auch Gebrauch machen werden und dementsprechend eine steigende Zahl an bisher herstellereigenen Betrieben eine neue Heimat in unseren Werkstattkonzepten suchen wird.	seit Jahren steigendes Interesse von Fabrikats-Händlern und -Servicebetrieben; die auslaufende GVO wird das Interesse sicherlich noch steigern.	Bereits in den letzten Jahren ist die Nachfrage gestiegen, der Trend wird sich auch aufgrund der neuen Handels-GVO weiter fortsetzen.	Ja, gerade durch die Spezialisierung von AUTOMEISTER als freie Servicemarke für Autohäuser	keine Angabe	ja	keine Angabe
7. Bitte nennen Sie kurz die für 2013 und 2014 geplanten Schwerpunkte und ggf. Neuheiten für die Systementwicklung.	Überarbeitetes Design der endverbraucherorientierten Werbemaßnahmen sowie ein Online-Shop, über welchen die Konzeptpartner sämtliche Konzeptleistungen – inklusive Schulungen der ATR Akademie – bestellen können; Konzept zur Unterstützung der Partner bei regionalem Fuhrparkmanagement wird erarbeitet.	Fokus liegt auf verwandten Geschäftsfeldern wie Fahrzeughandel, Unfallreparatur, Hagel- und Autoglasservice; aktuell startet PARTNERPlus-Programm für die leistungsstärksten ad-AUTO DIENSTE, mit werthaltigen Leistungen wie z. B. unserer Servicemanager-Schulung.	Technische Wissensvermittlung sowohl mittels Hotline als auch verstärkt über die Praxistrainings ist ein Schwerpunkt; ein weiterer wird auf autoservice.com liegen, da es den TROST-Partnern ermöglicht, ihre Leistungen direkt am Endverbraucher zu vermarkten; zudem werden vorhandene Module im Business-Bereich stetig weiter optimiert, bspw. Dienstleistungen im Versicherungssegment ausgebaut.	Unterstützung für die Partner in allen Bereichen eines Autohauses steht im Fokus, sowohl in der Werkstatt als auch im Fahrzeughandel; weitere Etablierung von AUTOMEISTER als freie Servicemarke für Autohäuser und kompetente Werkstätten; Schwerpunkte sind dabei Unabhängigkeit von Großhändlern und der starke Markenauftritt; ausgebaut werden auch die Bereiche Leasing- und Flottenkunden.	Wie schon in der Vergangenheit, werden wir die AutoCrew-Partner mit unterschiedlichen Serviceleistungen und Produkten (z. B. in den Bereichen Marketing, Kundenbindung/-gewinnung, Technik, Schulungen) unterstützt. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt dabei in den Instrumenten zur Sicherung der Qualität und Kundenbindung und -gewinnung.	Marktpräsenz, Weiterbildung, Qualitätsinitiative „Performance Made in Quality“, ASP-Kongress am 27. und 28.4.2013	Unser Angebot ist sehr umfangreich und für alle Bereiche ausreichend. Wir konzentrieren uns daher auf die Optimierung und Umsetzung vorhandener Maßnahmen, insbesondere im Bereich Kundengewinnung und -bindung. Besonderer Fokus liegt auf der Weiterentwicklung unserer Betriebe und Flottenmanagement.
8. Welche Systembausteine sind Pflicht? Wie wird die Umsetzung kontrolliert?	Personal: ein Meister und drei produktive Mitarbeiter; zudem Außengestaltung des Betriebs im vorgeschriebenen Konzeptdesign, die Teilnahme an Schulungen sowie ein bestimmtes Maß an Endverbraucherwerbung; Kontrolle der Umsetzung erfolgt laufend durch die Konzeptberater und die Zentrale.	CI-gerechte Signalisation für Gebäude und Geschäftsfornulare ist für alle Pflicht. PARTNERPlus-Partner verpflichten sich zu weiteren Standards, wie z. B. der Teilnahme an der geprüften Schulung zum Servicemanager.	Bei TROST sind keine Systembausteine Pflicht. Im Bereich der Trainings dürfen die Partnerbetriebe die zwei Trainings, die es jährlich zu absolvieren gilt, frei wählen.	Pflicht ist die klare Umsetzung des Corporate Design und der AUTOMEISTER-Standards Die Umsetzung aller Bausteine wird mindestens einmal jährlich überprüft	Partner müssen Corporate-Design-Konzept und die dazugehörigen AutoCrew-Konzeptleistungen (z. B. Firmen-/Geschäftspapier, die Arbeitskleidung etc.) aktiv einsetzen; Einsatz von Bosch-Ersatzteilen und Bosch-Prüftechnik sowie ES[tronic] wird erwartet; außerdem kontinuierliche Teilnahme an Fort-/Weiterbildungsmaßnahmen von Bosch (mind. drei Schulungstage p. a.); Konzeptberater und unabhängige Dienstleister überprüfen die Umsetzung dieser Standards	keine Verpflichtung, Umsetzung der Bausteine erwünscht	Teilnahme an technischen Trainings, Verwendung von Bosch Prüftechnik und ES[tronic], Umsetzung von Corporate-Identity- und Marketingmaßnahmen. Die Umsetzung wird regelmäßig durch Konzeptberater und durch unabhängige Dienstleister im Rahmen des Qualitätsmanagements überprüft.
9. Welche Marketingmaßnahmen zum Endverbraucher werden eingesetzt? Finanzielle Beteiligung der Partner?	Endverbraucher-orientierte Maßnahmen existieren in Form von Kundenmagazinen, Homepage, Facebook-Auftritt, Prospekten, Großplakaten, Flyern, Werbeeinheiten, Mobilitätsgarantie u. v. m. An bestimmten – vor allem individualisierbaren – Maßnahmen wie z. B. den Prospekten tragen die Werkstattpartner einen Kostenanteil.	Wichtigste Endverbrauchermedien sind eine individualisierbare Endverbraucherbeilage MEISTERLEISTUNG (99 Euro für 3.000 Prospekte) inklusive Anzeigenvorlagen und Internetwerbung; zudem direkte Kommunikation mit dem Endverbraucher über Facebook (verbunden mit aktuellen Meldungen und der Suche nach Partnerwerkstätten).	Angesichts der wachsenden Bedeutung des Internets bietet Trost Partnern mit autoservice.com ein Kommunikationsportal, auf dem sie mit den Autofahrern zusammengebracht werden; weiterer Baustein ist der „Online-Werbegenerator“ repcom, mit wenigen Klicks können Partner hier Anzeigen, Flyer und die gesamte Geschäftsausstattung erstellen	B2C und B2B Öffentlichkeitsarbeit, PR, Sponsoring, Zeitungsbeilagen, kostenfreier bzw. bezuschusster Werkstattersatzwagen, kostenfreie Endkundenreifenplattform, kostenfreie Homepage für den Systempartner Keine obligatorischen Kosten	Unterstützung unter anderem durch Prospekte inkl. Verteilung, Anzeigen-/Druckvorlagen, Großflächenplakate, Internet, Poster, Spannbänder, Fahrzeugbeklebung etc.; Teil dieser Unterstützung ist kostenlos	Zeitungsbeilage, Anzeigen, POS-Materialien Kostenbeteiligung: Nur an Maßnahmen, die nicht mit der Systemgebühr abgedeckt werden	Zentrale und regionale Werbe- und Marketingmaßnahmen mit einer Kostenbeteiligung nach Betriebsgröße und Nutzung.
10. Welche konkreten Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung setzen Sie 2013 und 2014 um?	Wir bieten ein umfangreiches Schulungsangebot über die ATR-Akademie, insbesondere eine neuentwickelte Schulung in Zusammenarbeit mit dem TÜV zur Optimierung von Werkstattprozessen. Zudem arbeiten wir mit einem QM-System mit laufender Kontrolle.	PARTNERPlus-Programm ist wichtigste Qualitätsmaßnahme, an dem alle ad-AUTO DIENSTE teilnehmen können, mit dem Servicemanager-Lehrgang und einer noch intensiveren Betreuung; darüber hinaus Serviceberater-Wettbewerb, eine Kombination aus Fern- und Präsenzschiulung mit wertvollen Informationen aus Technik und Unternehmensführung.	Qualitätsverbesserungen laufen kontinuierlich in allen Bereichen, z. B. durch Kundenbefragungen bis hin zu Nachhaltigkeitsberichten. Zudem bietet TROST die ISO-Zertifizierung als Matrixzertifizierung, also als Verbundnachweis, an und unterstützt damit auch Werkstattpartner bei der Einführung und Anwendung eines professionellen Qualitätsmanagements	Regelmäßige Werkstatttests Teilnahme an Branchenwettbewerben	Partner werden durch Service Quality Assessments (Audits) und Service Quality Tests (anonyme Werkstatttests) unterstützt. Beide werden durch unabhängige Dienstleister durchgeführt. Technische und kaufmännische Schulungen, als auch diverse eLearning-Tools (z. B. zum Werkstattkernprozess) sind weitere Qualitätsinstrumente	Qualitätsinitiative „Performance Made in Quality“!	

Full-Service-Werkstattssysteme im Überblick

Frage	AC AUTO CHECK www.ac-autocheck.de	ad-AUTO DIENST http://www.ad-autodienst.de/	TROST AUTO SERVICE TECHNIK AUTOFIT, AUTOAUTO, autonetto, AUTOGo! www.trost.com	AUTOMEISTER www.automeister.de	AutoCrew www.autocrew.de	Auto Service Partner www.asp-24.de	BOSCH CAR SERVICE www.bosch-partner-system.de
11. Welche Garantieprodukte bieten Sie Ihren Partnern an? Wer sind die Kooperationspartner/Dienstleister?	Mobilitätsgarantie (Ergo/D.A.S.); Anschlussgarantie (Rekoga mit Abwicklung über Martens & Prah)l)	Wir bieten Mobilitätsgarantien der europ assistance und Allianz an und empfehlen Gebrauchtwagengarantien der europ assistance.	Unter anderem eine Neuwagen-Anschluss- und eine Gebrauchtwagen-Garantie, die Service2Service-Garantie, eine Mobilitätsgarantie sowie eine Reifen-Versicherung und HU-Garantie.	AUTOMEISTER-Fahrzeuggarantie – GSG Mobilitätsgarantie- ERGO Reifengarantie - TUEV	Fahrzeuggarantie für Neu- und Gebrauchtwagen, Service-Kompakt-Garantie (= Inspektionsgarantie), Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge bis 3,5 Tonnen und über 3,5 bis 7,5 Tonnen	Fahrzeuggarantien: Neuwagen-Anschlussgarantie, Mobilitätsgarantien, Gebrauchtwagengarantie (CarGarantie)	Bosch Service Assistance
12. Haben Sie in Ihrem System spezielle Maßnahmen ergriffen, um Ihre Partner für das Thema Werkstatttests zu sensibilisieren? Wenn ja, welche Maßnahmen sind das?	ATR-Akademie bietet in Zusammenarbeit mit dem TÜV die Schulung „Werkstattprozesse/Kundenzufriedenheit – so organisieren Sie Ihre Werkstatt richtig“ an. In einem eintägigen Training werden die Stellhebel für optimale Prozesse gemeinsam erarbeitet und mit Anwendungsbeispielen veranschaulicht; aufbauend darauf sind zwei- bis dreitägige Praxis-Trainings in der eigenen Werkstatt buchbar	Wir haben bereits mehrfach freiwillige Werkstatttests angeboten. Auf diese Weise kann sich eine Werkstatt von einer unabhängigen Prüforganisation testen lassen.	Die TROST-Werkstattpartner sind bereits für das Thema sensibilisiert. TROST bietet spezielle Schulungen zu Werkstattannahme und Reparaturvorgängen, in denen auch das Thema Werkstatttest behandelt wird.	Jeder AUTOMEISTER-Partner hat sich verpflichtet, sich alle zwei Jahre einem Werkstatttest der Dekra zu unterziehen. Die Notwendigkeit des Testes wird von allen Partnern als wichtig angesehen. Daher ist die Umsetzung schon mehrere Jahre Standard bei AUTOMEISTER.	Die qualitative Weiterentwicklung unserer Partner steht bei uns generell im Fokus und wird durch vielzählige Maßnahmen ständig weiter optimiert.	Individuelle Beratung vor Ort. Auf den Partner abgestimmte Entwicklungsmaßnahmen	Die qualitative Weiterentwicklung unserer Partner steht bei uns generell im Fokus und wird durch vielzählige Maßnahmen ständig weiter optimiert.
13. Welche EDV-Systeme empfehlen Sie Partnern für a. den Bereich Warenwirtschaft/DMS, b. den Bereich Ersatzteilkatalog, c. den Bereich technische Reparatur- und Wartungsinformationen? Welche dieser Systeme schreiben Sie verbindlich vor? Welche Kosten (Einmalzahlungen und laufende Lizenzgebühren) sind für die Partner damit verbunden?	Das Thema EDV-Systeme wird komplett durch die ATR-Gesellschafter Matthias, Stahlgruber und WM abgedeckt. Den Partnern werden umfangreiche, an individuelle Bedürfnisse angepasste Pakete angeboten und je nach Ausprägung differenziert berechnet.	a) DMS ELEKATplus (VCS-Software der Firma KSR) ist für alle ad-AUTO DIENSTE kostenlos und obligatorisch b) Teilekatalog ELEKAT wird aktuell umgestellt auf eine kostenlose Onlineversion; Katalog wird von allen Kunden der CARAT-Sortimentsgroßhändler eingesetzt. In den webELEKAT 2.0 sind diverse DAT-Funktionen zu Transaktionskosten (je Abruf) integriert. c) Reparatur- und Wartungsinformationen in AUTO-COMPACT. System ist mit einer Reparaturhotline verbunden; jährliche Lizenzgebühren: 330 Euro und 216 Euro im ersten Jahr.	Die TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE bietet mit dem repdoc Teile- und Technikatalog sowie dem gleichnamigen Warenwirtschaftssystem eigens entwickelte Systeme an. Es gelten die Preise der aktuell gültigen Preisliste.	autodata (in Gebühr enthalten) Tecdoc mit der Einbindung von mehreren Lieferanten (in Gebühr enthalten) Werbas als Softwareempfehlung, kein Pflichtbaustein	AC-Partner können die DMS der autorisierten Bosch-Großhändler oder die AC-Orga in Anspruch nehmen. Bosch-Werkstattsausrüstung bzw. Esitronic hat ein jeder AC-Partner einzusetzen.	Bereich Warenwirtschaft: Select Basic Ersatzteilkatalog: Autoteilepilote Plus Bereich techn. Rep.: Autoteilepilote Plus TEC Welche Systeme schreiben Sie verbindlich vor: Keines Kosten: Autoteilepilote Plus 16,65 Euro/Monat; Autoteilepilote Plus TEC inkl. ATP Plus und Arbeitswerte: 44,95 Euro/Monat Select Basic: 20,00 Euro/Monat	Wir empfehlen als DMS Werbas & Bodi Data sowie die DMS unserer autorisierten Großhändler. ESITRONIC ist verbindlich.
14. Ist Bestandteil Ihrer Verträge, dass Systempartner jährliche Warenbezugsvereinbarungen abschließen müssen? Wenn ja, in welcher Höhe? Für a. Ersatz-, Verschleißteile und Betriebsstoffe oder auch für b. Werkstattsausrüstung?	Nein. Unsere Konzeptpartner haben Zielvereinbarungen mit den ATR-Gesellschaftern.	Der Warenbezug bei einem CARAT-Sortimentsgroßhändler ist obligatorisch und vertraglich festgelegt. Die Höhe des Umsatzes wird vom jeweiligen CARAT-Großhändler über eine Vertragsanlage individuell mit der Werkstatt vereinbart.	Innerhalb der Systempartnerschaft wird angenommen, dass TROST der Erstlieferant für den Bezug von Kfz-Ersatzteilen ist. Die Höhe der Warenbezugsvereinbarung wird mit dem jeweiligen Werkstattpartner individuell festgelegt.	Nein, AUTOMEISTER-Partner entscheiden selbstständig als freie Unternehmer über ihren Warenbezug. Es bestehen aber Sonderkonditionen im freien Teilehandel und OE-Handel.	Bezug von Bosch-Teilen erfolgt über Bosch autorisierte Großhandelspartner.	nein	Bezug von Teilen über Bosch autorisierte Großhandelspartner wird erwartet.
15. Bitte erläutern Sie die aktuelle Höhe Ihrer Systemgebühren untergliedert nach Einmalbeitrag bei Systembeitritt, laufenden Systemgebühren und Sonderbeiträgen z. B. für Marketing und Werbung.	Startpaket: 1.000 Euro (beinhaltet z. B. Werbemittel und Guthaben für Konzeptleistungen im Wert von über 1.000 Euro) Monatliche Konzeptgebühr: 39 Euro; Kosten für Marketing und Werbung je nach Nutzung anteilig.	1.298 Euro einmalige Startgebühr (dem gegenüber steht ein Systemstartpaket in gleichem Wert) 110 Euro monatliche Systemgebühr Die Teilnahme an Marketingleistungen ist freiwillig. Die oben genannte Endverbraucherbeilage MEISTERLEISTUNG kostet z. B. 99 Euro.	Bei einem Systemeintritt fallen für den Werkstattpartner keine Systemgebühren an, die monatliche Systemgebühr beläuft sich auf 125 Euro.	Keine Einstiegsgebühr 375 Euro Monatsgebühr	- Einmalbeitrag: Nein - Laufende Systemgebühren/Monat: 139 Euro netto - Sonderbeiträge: Abhängig von den in Anspruch genommenen Marketing- und Werbeleistungen	Systembeitritt: keine Einmalbeiträge Laufende Systemgebühr: 298,80 Euro/Jahr Sonderbeiträge: keine	Laufende Systemgebühren von 135 bis 420 Euro/mtl., gestaffelt nach Betriebsgröße.
16. Welche Unterstützung bieten Sie Ihren Partnern im Bereich Betriebswirtschaft und Prozessoptimierung?	ATR Akademie bietet bundesweit Trainingsprogramme für Werkstattorganisation und Planung (z. B. erfolgreiche Werbemaßnahmen, Erhöhung der Produktivität, sinnvolle Arbeitsprozesse, erfolgreicher Verkauf kompetenter Leistungen zu fairen Preisen)	Betriebswirtschaft und Unternehmensführung ist Teil unseres Serviceberater-Wettbewerbs und vor allem dem Servicemanager im PARTNERPlus-Programm.	TROST unterstützt die Werkstattpartner im Bereich Betriebswirtschaft und Prozessoptimierung unter anderem mit Praxistrainings, allgemeinen Beratungsleistungen bis hin zur ISO-Zertifizierung, die, in Zusammenarbeit mit der DEKRA, vor allem die werkstattspezifischen Prozesse optimiert.	Umfangreiche Unterstützung durch eigene BW-Beratung Marktpotenzialanalyse Umsatz- und Ertragsvorschau, Handbuch mit Prozessbeschreibungen Coaching vor Ort	Unternehmerakademie in Plochingen mit Seminaren sowie Beratung durch die zuständigen Konzeptberater.	Persönliche, individuell abgestimmte Beratung vor Ort	Unternehmerakademie in Plochingen mit Seminaren sowie Beratung durch die zuständigen Vertriebsbeauftragten.
17. Welche Finanzdienstleistungen bieten Sie Ihren Partnern an? Wer ist hier Dienstleister/Kooperationspartner?	Wir bieten eine umfangreiche Produktpalette für Versicherungen und Finanzierung über diverse Anbieter wie z. B. Martens & Prah und Santander an.	Wir verfügen über eine Rahmenvereinbarung mit der Santander Consumer Bank, über die unsere ad-AUTO DIENSTE Absatz- und Einkaufsfinanzierungen in Anspruch nehmen können.	TROST bietet eine Reparatur- und Zubehörfinanzierung sowie eine Einkaufs- und Absatzfinanzierung (für den Fahrzeughandel) an.	Einkaufs-, Absatz-, Reparaturkostenfinanzierungen: Santander Bank AUTOMEISTER-Card mit flexiblen Zahlungsmöglichkeiten für Kunden: Ikano-Bank	- Absatzfinanzierung - Reparaturfinanzierung - Zubehörfinanzierung (z. B. Gasanlagen) - Finanzierung zu: Neu-/Jung-/Gebrauchtwagen und Elektro-Fahrzeugen	Factoring: TEBA Kreditbank EC-Cash: EPS Fahrzeugleasing: ALD Lease Finanz	Absatz-, Zubehör- und Reparaturfinanzierung (Santander)
18. Wer ist Ansprechpartner für interessierte Werkstätten?	Sabine Gans, Tel.: 0711/918979-69, acautocheck@atr.de, www.ac-autocheck.de, www.facebook.com/autocheck.online	Sandra Wiedemann, Tel.: 0621/86080-223, info@ad-autodienst.de	Constantin-Sorin Anghelina/Leiter Zentrales Marketing Werkstattkonzepte, Tel.: 0 711/40 13-46435, Sorin.Anghelina@trost.com	Jörg Döllicke, Systemleiter, Tel.: 06154/639-212, www.automeister.de, info@automeister.com	Bosch Werkstatt-Konzepte, Michael Zehender, Tel.: 0721/942-1807, bcs.info@de.bosch.com	Die Systemberater der jeweils vor Ort ansässigen Teilefachgroßhändler. Informationen unter www.asp-24.de	Bosch Werkstatt-Konzepte, Tel.: 0721/942-1807, bcs.info@de.bosch.com

## Full-Service-Werkstatssysteme im Überblick

Frage	1a autoservice www.centro-handel.de	ProfiService Werkstatt www.coparts.de	Meisterhaft www.meisterhaft.com	Premio Reifen- und Autoservice www.gdhs.de	MOTO0 www.moto0.de	Autoexcellent www.autoexcellent.de
1. Aktuelle Zahl der Systempartner	1.535 (Stand: 31.1.2013)	1.010 Werkstattpartner	1.611 in Deutschland, 152 in Österreich	287 in Deutschland	180	25
2. Neuzugänge / Abgänge 2012	37/52	43/ keine Angabe	70 Neuanmeldungen, 67 Kündigungen	20 Zugänge, 7 Abgänge	25 Zugänge, 8 Abgänge	5/0
3. Partner, die zusätzlich zum Systemvertrag einen oder mehrere Serviceverträge mit Automobilherstellern/Importeuren haben?	269 (17,5 %)	ca. 10 %	ca. 10 - 15 %	keine Fabrikatsbetriebe	15 Betriebe (8,3 %)	ca. 10 %
4. In welchen Gebieten werden Partner gesucht? In welchen europäischen Ländern ist oder wird das System installiert?	Wir suchen in allen nicht besetzten Gebieten. Unser System ist neben Deutschland in Österreich und der Schweiz installiert.	National: Bundesweit in mittleren und Großstädten. Europa: Unter dem internationalen Dach der Eurogarage europaweit und Brasilien	bundesweit und in Österreich	In ganz Deutschland. Premio-Betriebe gibt es außerdem in der Schweiz, Russland, Ungarn, Kasachstan, Türkei, Usbekistan, Tschechien, Slowakei, Polen.	Wir sind in den deutschen Postleitzahlgebieten 4, 5 und 6 aktiv. In diesen Gebieten suchen wir nach interessierten und passenden Kfz-Werkstätten.	bundesweit; Autoexcellent konzentriert sich auf Deutschland
5. Geplante Zahl der Partner bis Ende 2013?	Wir planen einen Zuwachs in allen Ländern von über 50 Partnern.	Inland: Qualifizierte, bundesweite Abdeckung Ausland: 6.000 geplante Betriebe unter dem Dach der Eurogarage	Qualität steht im Fokus, daher keine quantitative Planung.	25 Partner in Deutschland, 9 Partner in der Schweiz (die GDHS betreut nur die Expansion in der Region D, A, CH direkt)	Wir streben in den deutschen Postleitzahlgebieten 4, 5 und 6 195 MOTO0 Werkstätten zum Ende des Jahres 2013 an	50 Partner
6. Rechnen Sie durch die im Mai 2013 auslaufende Handels-GVO mit verstärkter Nachfrage von Fabrikatsbetrieben nach einem Beitritt zu Ihrem System?	Derzeit ist noch keine verstärkte Nachfrage feststellbar.	Den Trend spüren wir schon heute und sind mit den Systemleistungen gut vorbereitet.	Ja, wir gehen davon aus, dass die Hersteller ihren steigenden Gestaltungsspielraum zu Lasten ihrer Netze nutzen werden, und rechnen mit einer steigenden Zahl von herstellereigenen Betrieben, die eine neue Heimat suchen.	Das wird sich zeigen, grundsätzlich suchen wir eher Partner, die ihren Schwerpunkt auf den Reifen- und Autoservice legen. Ehemalige Autohäuser mit Schwerpunkt auf dem Reifengeschäft könnten vom Premio-Konzept profitieren.	Ja, das ist bereits jetzt spürbar. Viele Hersteller und Importeure versuchen bereits seit einigen Monaten, neue Standards durchzusetzen, deren Sinn sich nicht jeder angeschlossenen Markenwerkstatt erschließt. Oft wird das Auslaufen der GVO als Begründung genannt.	Ja, das ist heute schon spürbar, und wir sind durch unsere Bausteine drauf sehr gut eingestellt.
7. Bitte nennen Sie kurz die für 2013 und 2014 geplanten Schwerpunkte und ggf. Neuheiten für die Systementwicklung.	Neuer Weg in der B2C-Werbung. Aktivitäten im Internet werden ausgebaut.	Ausbau der Flottenaktivitäten und der ADAC Kooperation über unsere Tochter der G.A.S. Web-basiertes E-Learning sowie ein zentral gesteuertes Schulungssystem. Zudem das Thema Rechtsberatung über alle anfallenden Fragen im Werkstattalltag wie: welche Logos darf ich verwenden, Garantie- und Gewährleistung, Abmahnungen, ...	Überarbeitetes Design der endverbraucherorientierten Werbemaßnahmen sowie ein Online-Shop, über den Partner sämtliche Konzeptleistungen – inklusive Schulungen der ATR Akademie – bestellen können; Konzept zur Unterstützung der Partner bei regionalem Fuhrparkmanagement wird erarbeitet; Schwerpunkt für 2013 und 2014 außerdem Qualifizierung und Qualitätsstandards; dazu werden unter anderem ein Qualitätsmanagement-System und Schulungen zur Optimierung von Werkstattprozessen eingesetzt (siehe dazu weiter unten).	Bausteine für eine höhere Kundenzufriedenheit: Kunde im Fokus mit Empfehlungsmarketing, Online-Terminplaner, Corporate Behaviour, Ausbau des Lkw- und Flottengeschäftes, E-Commerce-Lösungen für den lokalen Markt, Online-Marketing, Professionalisierung des Autoservices, lokale Pressearbeit und Einführung unseres neuen Warenwirtschaftssystem tiresoft 3	Relaunch der Internetauftritte (www.moto0.de und alle Partnerseiten), Relaunch der MOTO0 Mobilitätsgarantie, Modernisierung des Schulungsangebots für angeschlossene Werkstätten, Intensivierung der neuen Leistungsbausteine „Versicherung“ und „Rechtsberatung“	Ausbau der Marktpräsenz, Flottenmanagement, Schulungen
8. Welche Systembausteine sind Pflicht? Wie wird die Umsetzung kontrolliert?	Signalisation, technische Ausrüstung, Leistungsangebot und technische Weiterbildung sind Pflichtbausteine. Die Kontrolle erfolgt über die Systemberater.	Außergestaltung, einheitliche Berufsbekleidung, zukunftsorientierte Werkstattaufrüstung, zwei Schulungen/Jahr, Marketing, Basis- und Powerinternetpaket. Kontrolle laufend durch unsere Systemberater	Personal: ein Meister und drei produktive Mitarbeiter; zudem Außergestaltung des Betriebs im vorgeschriebenen Konzeptdesign, die Teilnahme an Schulungen sowie ein bestimmtes Maß an Endverbraucherwerbung; Kontrolle der Umsetzung erfolgt laufend durch die Konzeptberater und die Zentrale.	Marketing-Kommunikation inkl. nationaler Werbeaktivitäten, Autoservice-Angebot, Warenwirtschaft (tsll, ts3), Betriebsvergleich, Kontrolle durch Gebietsmanager mind. 4 x jährlich vor Ort	MOTO0 Werkstätten müssen als solche erkennbar sein, darum ist eine den örtlichen Gegebenheiten angepasste Signalisation wichtig; Partner muss außerdem ein Mindestmaß an Aus- und Weiterbildungsangeboten nutzen. Druck und Kontrolle sind nicht erforderlich, da die Betriebe von sich aus diese Maßnahmen umsetzen. Alle Leistungsbausteine werden gemeinsam mit dem MOTO0 Optimierungsteam, einem Gremium aus unseren Werkstätten, entwickelt. Das hilft uns, Bausteine zu entwickeln, die letztlich auch genutzt und wertgeschätzt werden.	Außergestaltung, einheitliche Berufsbekleidung, Marketingstarterpaket, Zeitungsbeilage, zukunftsorientierte Werkstattaufrüstung, laufende Kontrolle durch Systemberater
9. Welche Marketingmaßnahmen zum Endverbraucher werden eingesetzt? Finanzielle Beteiligung der Partner?	Wir setzen auf Werbemaßnahmen im Printbereich sowie auf einen verstärkten Online-Auftritt der Partner. Durch das Media- und Verkaufsförderungspaket entstehen für den Partner keine weiteren Kosten.	3 x jährliche Zeitungsbeilage (zweimal im Jahresbeitrag), Powerinternetpaket (im Jahresbeitrag), Steuerung von Kunden durch die KFZ-Helpline (im Jahresbeitrag), ADAC Vorteilspartner, BSW Partner, Image Film (anteilig 495 Euro), COPARTS TV (nach Umfang), Kinder Club (je Mitglied 10 Euro), Radiospots (Schaltung), Werbeanzeigen (Schaltung), Kinowerbung (Schaltung), Steuerung von Flotten- und Privatkunden durch unsere Tochter G.A.S., Facebook, Großplakate (nach Aufwand), Werkstattersatzwagen (Sonderpreis)	Endverbraucher-orientierte Maßnahmen existieren in Form von Kundenmagazinen, Homepage, Facebook-Auftritt, Prospekten, Großplakaten, Flyern, Werbeartikeln, Mobilitätsgarantie u. v. m.	Nationale Werbung und Hilfe bei Planung und Umsetzung übernimmt die Zentrale, lokales Marketingbudget in Abhängigkeit vom getätigten Einkauf bei den Konzernmarken, lokale Werbegemeinschaften.	Wir sind sowohl online als auch klassisch werblich aktiv. Eine finanzielle Verpflichtung für die Partner gibt es nicht. So sind zum Beispiel im world wide web die individuelle Homepage, deren Suchmaschinenoptimierung, der Eintrag in verschiedene Börsen und vieles mehr bereits inklusive. Das Gleiche gilt aber auch für die bekannten MOTO0 Kampagnen vor Ort, deren Kosten meist komplett durch die Zentrale getragen werden. Bei allen zusätzlichen Wünschen unserer Betriebe gilt, dass wir die kompletten Agenturleistungen übernehmen.	3 x Zeitungsbeilage (2 x in Gebühr enthalten), Kundenmagazin, individuelle lokale Anzeigen, Imagebroschüren, Internet Kostenbeteiligung 50 %
10. Welche konkreten Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung setzen Sie 2013 und 2014 um?	Wir bieten unseren Partnern über die Bosch-Vertragsgroßhändler eine breite Auswahl an technischen Schulungen an, so auch zum Thema Serviceablauf und -durchführung. Zusätzlich beauftragen wir jedes Jahr ein externes Unternehmen mit der Durchführung von Werkstatttests. Zusätzlich bieten wir weitere Schulungen mit kaufmännischen und betriebswirtschaftlichen Themen an.	Laufende Qualitätsoffensive Technik und Service	Wir bieten ein umfangreiches Schulungsangebot über die ATR-Akademie, insbesondere eine neuentwickelte Schulung in Zusammenarbeit mit dem TÜV zur Optimierung von Werkstattprozessen. Zudem arbeiten wir mit einem QM-System mit laufender Kontrolle.	Dieses Jahr kommt ein neuer Systemwettbewerb zur Einhaltung der Standards. Außerdem haben wir unser GDHS-Trainingscenter neu aufgestellt und bieten dort neue Seminare, lokale Schulungen und besser aufeinander abgestimmte Trainings an. Unterstützung in der Betriebsführung durch Gebietsmanager und Autoservice-Berater, Testkauf im Wechsel mit Kundenzufriedenheitsbefragungen.	Wir werden auch 2013 und 2014 wieder mit der Dekra kooperieren und sowohl Werkstatttests als auch Endkontrollen durchführen. Viele MOTO0 Betriebe nutzen die Tests zur Selbstkontrolle und setzen die positiven Ergebnisse dann werblich sehr gewinnbringend um. Darüber hinaus befragen wir die Kunden der Betriebe. Hier greifen wir auf klassische Bewertungsmedien wie den Spiegelanhänger genauso zurück wie auf die bekannten Bewertungsportale im Internet.	laufende Qualitätsoffensive für die Bereiche Technik und Service

## Full-Service-Werkstattssysteme im Überblick

Frage	1a autoservice www.centro-handel.de	ProfiService Werkstatt www.coparts.de	Meisterhaft www.meisterhaft.com	Premio Reifen- und Autoservice www.gdhs.de	MOTOO www.motoo.de	Autoexcellent www.autoexcellent.de
11. Welche Garantieprodukte bieten Sie Ihren Partnern an? Wer sind die Kooperationspartner/ Dienstleister?	Wir bieten Partnern die Mobilitätsgarantie der AGA und die Neuwagenanschluss- und Gebrauchtwagengarantie der Multipart an.	Mobilitätsgarantie, Neuwagenanschlussgarantie, Gebrauchtwagengarantie, Inspektionsgarantie, Schutzbrief, Autogas, alle mit der Europ Assistance	Mobilitätsgarantie (Ergo/D.A.S.); Anschlussgarantie (Rekoga mit Abwicklung über Martens & Prah)	Reifenschutzbrief mit Laufleistungsgarantie, Mobilitätsgarantie bis max. 2 Jahre nach herstellergerechter Premio-Inspektion	europaweit gültige Mobilitätsgarantie (Allianz Global Assistance) mit bis zu 24 Monaten Gültigkeit; Neuwagenanschluss- und Gebrauchtwagengarantie der GSG (Tochter der Cargarantie)	Fahrzeuggarantien: Neuwagengarantie, Neuwagen-Anschlussgarantie, Mobilitätsgarantien, Gebrauchtwagengarantie, Inspektionsgarantie durch die Europ Assistance
12. Haben Sie in Ihrem System spezielle Maßnahmen ergriffen, um Ihre Partner für das Thema Werkstatttests zu sensibilisieren? Wenn ja, welche Maßnahmen sind das?	siehe hierzu Punkt 10	Ja, wir haben aus den Tests heraus die auffälligsten Punkte herausgefiltert und für die Partner zusammengestellt. Ziel ist es aber, so zu arbeiten, dass ob Test oder „Normalkunde“ zu 100 % Zufriedenheit bedient wird.	ATR-Akademie bietet in Zusammenarbeit mit dem TÜV die Schulung „Werkstattprozesse/Kundenzufriedenheit – so organisieren Sie Ihre Werkstatt richtig“ an. In einem eintägigen Training werden die Stellhebel für optimale Prozesse gemeinsam erarbeitet und mit Anwendungsbeispielen veranschaulicht; aufbauend darauf sind zwei- bis dreitägige Praxis-Trainings in der eigenen Werkstatt buchbar.	Unsere Partner sollen generell professionellen Werkstattservice anbieten, ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten und den Kunden sowohl in der Service-Annahme wie auch in der Werkstatt an die Hand nehmen und die Leistung transparent machen. Das ist ein Thema in den Corporate-Behaviour-Schulungen	Wenn wir von anderen Werkstatttests Kenntnis erlangen, informieren wir unsere MOTOO Werkstätten über unser internes Newsletter-System, um sie zu sensibilisieren. Zusätzlich sind wir mit über 180 Trainingsangeboten und deutlich mehr als 2.000 Teilnehmern pro Jahr sehr aktiv in der Aus- und Weiterbildung. Auch diese Aktivitäten bereiten gut auf alle Herausforderungen vor. Letztlich ist es aber eine in der MOTOO-Gemeinschaft weit verbreitete Meinung, dass jeder Auftrag so abgewickelt werden sollte, als wäre es ein Werkstatttest, der Autofahrer der kritischste Tester.	Individuelle Beratung vor Ort, die in genau auf den Partner abgestimmte Entwicklungsmaßnahmen umgesetzt werden
13. Welche EDV-Systeme empfehlen Sie Partnern für a. den Bereich Warenwirtschaft/DMS, b. den Bereich technische Reparatur- und Wartungsinformationen? Welche dieser Systeme schreiben Sie verbindlich vor? Welche Kosten (Einmalzahlungen und laufende Lizenzgebühren) sind für die Partner damit verbunden?	Wir empfehlen den Einsatz von CENTROdigital und CENTROfaktura.	Warenwirtschaft / DMS: Hier empfehlen wir ProfiCar von BeraCom. Nicht verpflichtend, Preis 1.100 Euro einmalig zzgl. Wartungsvertrag: 195 Euro jährlich Ersatzteilkatalog: COPARTS Online inkl. der technischen Daten, Wartungsdaten und Inspektionsdaten von AuDa-Con. Erweitert um die Bausteine Reifenshop, Glaskalkulator, Werkstattausstattung, Din- und Normteile, Graphische Oberfläche sowie Abfrage über VIN-Nummer in Zusammenarbeit mit der DAT Kosten: Im Jahresbeitrag enthalten	Das Thema EDV-Systeme wird komplett durch die ATR-Gesellschafter Matthias, Stahlgruber und WM abgedeckt. Den Partnern werden umfangreiche, an individuelle Bedürfnisse angepasste Pakete angeboten und je nach Ausprägung differenziert berechnet.	Wir bieten mit unserem Warenwirtschaftssystem tiresoft II auch das Managementinformationssystem, für die Werkstatt ATR und RepDoc-Schnittstelle, Anbindung an das Flottenmanagement-Tool FOS, Preisanalysetool GDHS PAT und VMI (automatische Nachschubsteuerung), mit dem neuen tiresoft 3 bieten wir unseren Partnern 2014 ein noch umfassenderes Rundum-Paket mit Vollintegration aller wichtigen Bereiche an.	Partner haben Zugriff auf das Dealer Management System EFFIZIENZ, das alle betrieblichen Abläufe darstellen kann und via Schnittstelle mit den meisten branchenrelevanten Softwarelösungen kommuniziert; zusätzlich gibt es den elektronischen Ersatzteilkatalog SPEKTRUM live, der ebenfalls mit EFFIZIENZ verknüpft ist, zur einfachen Identifikation von Fahrzeug, Ersatzteil und Arbeit. In der den MOTOO Werkstätten zur Verfügung stehenden Version sind technische Daten verschiedener Anbieter bereits integriert. So stehen u. a. Rückrufinformationen, aktuelle Wartungspläne, Serviceinformationen, Steckerbelegungen, Füllmengen und vieles mehr zur Verfügung; darüber hinaus hilft eine kostenlose Technikhotline; keine separaten Lizenzgebühren für die Software	Werkstattmanagementsystem, elektronischer Teilekatalog, Inspektionsdaten, Wartungsdaten, technische Daten. Zum Teil im Jahresbeitrag enthalten. Zusatzkosten je nach Umfang der Erweiterung.
14. Ist Bestandteil Ihrer Verträge, dass Systempartner jährliche Warenbezugsvereinbarungen abschließen müssen? Wenn ja, in welcher Höhe? Für a. Ersatz-, Verschleißteile und Betriebsstoffe oder auch für b. Werkstattausstattung?	Unsere Gesellschafter schließen mit den 1a Partnern eine Jahresrahmenvereinbarung ab, die den Warenbezug beim jeweiligen Gesellschafter regelt.	Individuelle Vereinbarung mit dem Gesellschafter/ Händler	Nein. Unsere Konzeptpartner haben Zielvereinbarungen mit den ATR-Gesellschaftern.	GDHS-Partner können FRI-Gesellschafter (Freie Reifeneinkaufsinitiative) werden und Vorteile von Rahmenabkommen mit den Lieferanten von Felgen bis hin zur Werkstattausstattung nutzen. Reifen des Goodyear Dunlop Konzerns können die Premio-Partner direkt bei der Marke beziehen	MOTOO. Die Werkstatt ist ein handelsgetragenes System. Darum prüfen wir natürlich, wie einkaufsloyal ein Partner ist. Dabei muss man aber jeden Betrieb einzeln betrachten. Darum gibt es keine festen Mindestbezüge oder Ähnliches. Wir legen Wert auf ein partnerschaftliches Miteinander. Sollten ein MOTOO-Betrieb oder wir Zweifel an der Partnerschaft haben, suchen wir das Gespräch.	Individuelle Vereinbarung mit der Gesellschaftern/Aktionären
15. Bitte erläutern Sie die aktuelle Höhe Ihrer Systemgebühren untergliedert nach Einmalbeitrag bei Systembeitritt, laufenden Systemgebühren und Sonderbeiträgen z. B. für Marketing und Werbung.	Mit unserem Startpaket liefern wir einem neuen Partner einen beleuchteten, 3,50 m hohen Pylon, ein Treseninfoschild sowie ein individuelles Dienstleistungsschild und 2.000 Flyer zur Verteilung. Zusätzlich enthält das „Startpaket“ einen Wandrahmen mit Poster set im Format A 0. Der Partner erhält auch seine eigene 1a Homepage und wird in der 1a Homepage mit Suchfunktion und Anfahrskizze eingetragen. Der Einmalbetrag für das Startpaket liegt bei 4.269 Euro. Für nationale B2C-Werbung in Print und Online, Umsetzung von PR-Aktivitäten, Teilnahme an Kaufm. und betriebswirtschaftlichen Schulungen, Durchführung von Werkstatttests und Nutzung des Werbegenerators sowie Pflege und Unterhalt der Homepage entstehen monatlich Aufwendungen in Höhe von 64 Euro.	Einmalbeitrag Starterpaket: 425 Euro inkl. Homepage Basis und Powerpaket, Plakatständer, Werbemittel- und Servicemittel Außengestaltung: 30 % Zuschuss, max. 2.000 Euro Jahresgebühr: 795 Euro inkl. COPARTS Online komplett (wie unter Punkt 12 beschrieben). 2x jährliche Zeitungsbeilage ohne Mengenbegrenzung, Zugriff auf Flottensteuerung und KFZ-Helpline Vorbereitung Rating, Betriebsübergabe, Zertifizierung, Optimierung der betrieblichen Abläufe, Existenzgründerberatung durch externe Dienstleister.	Startpaket: 1.000 Euro (beinhaltet z. B. Werbemittel und Guthaben für Konzeptleistungen im Wert von über 1.000 Euro); monatliche Konzeptgebühr: 39 Euro; Kosten für Marketing und Werbung je nach Nutzung anteilig	Keine Gebühr beim Systemeintritt, laufende Gebühr zwischen 5.200 bis 12.800 Euro/pro Jahr	Die Erstinvestition liegt bei 3.100 Euro und beinhaltet: Lizenz für das Dealer Management System EFFIZIENZ® inkl. Installation und Schulung, Einrichtung SPEKTRUM LIVE®-Teilekatalog inkl. Technikpaket, Anmeldung zur technischen Hotline, Zugang zum MOTOO Internetportal inkl. Schulung, Zugang zum Reifenshop, Zugang zu allen weiteren Kooperationspartnern, Basispaket Geschäftsausstattung, Signalisationsgutschein, Einrichtung der Konzeptnehmerhomepage MOTOO.TIP-AND-GO inkl. Einweisung, persönliche Betreuung und Unterstützung beim Systemstart laufende Gebühren 149 Euro/Monat beinhalten: Technische Hotline (unbegrenzte Nutzung), SPEKTRUM LIVE®-Teilekatalog inkl. Technikpaket, Konzeptnehmerhomepage MOTOO.TIP-AND-GO inkl. Server- und Hostingkosten, drei kostenpflichtige Trainingstage kostenlos, Werbeunterstützung, Nutzung aller jeweiliger Systemleistungen und Kooperationsvorteile	Systembeitritt: 495 Euro, darin enthalten Starterpaket Laufende Systemgebühr: 780 Euro/Jahr
16. Welche Unterstützung bieten Sie Ihren Partnern im Bereich Betriebswirtschaft und Prozessoptimierung?	Verschiedene Schulungen sowie Beratungsleistung	Vorbereitung Rating, Betriebsübergabe, Zertifizierung, Optimierung der betrieblichen Abläufe, Existenzgründerberatung durch externe Dienstleister.	ATR Akademie bietet bundesweit Trainingsprogramme für Werkstattorganisation und Planung (z. B. erfolgreiche Werbemaßnahmen, Erhöhung der Produktivität, sinnvolle Arbeitsprozesse, erfolgreicher Verkauf kompetenter Leistungen zu fairen Preisen)	MIS II (Managementinformationssystem), BWL-Schulungen, Beratung vor Ort, Jahresplanungen und Betriebsvergleiche	Individuelle Beratung der Partner durch Systemberater ohne Vertriebsverantwortung; darüber hinaus permanent Schulungen zu den Themen Betriebswirtschaft und Prozessoptimierung (z. T. mit hochwertigem Abschluss wie dem Serviceberater Plus)	Persönliche, individuell abgestimmte Beratung vor Ort für die Themen: Betriebsübergabe, betriebliche Abläufe, Vorbereitung Rating, Zertifizierung
17. Welche Finanzdienstleistungen bieten Sie Ihren Partnern an? Wer ist hier Dienstleister/Kooperationspartner?	Reparaturfinanzierung / Santander	Reparatur und Teilefinanzierung, Fahrzeugfinanzierung, Leasing für Werkstattausstattung Dienstleister: Commerz Finanz und ADAC	Wir bieten eine umfangreiche Produktpalette für Versicherungen und Finanzierung über diverse Anbieter wie z. B. Martens & Prah und Santander an.	KFW-Fördermittelberatung, Bankgespräche, Absicherung von Forderungsausfällen, strategische Kooperation mit Banken, Zahlungszielvereinbarung mit Goodyear Dunlop-Konzern, Kundenfinanzierung, Dienstleister sind Deutsche Bank und Santander	Wir arbeiten in den Bereichen der Fahrzeughandelsfinanzierung und der Reparaturkostenfinanzierung mit der Commerzfinanz zusammen.	Factoring: TEBA Kreditbank, EC-Cash: EPS + B+S Kartenservice, Fahrzeug Leasing: ALD Lease Finanz, Reparaturkosten, Teile- und Fahrzeugfinanzierung durch die Commerz Finanz
18. Wer ist Ansprechpartner für interessierte Werkstätten?	Klaus Zick, Tel.: 0721/6250223, zick@centro-handel.de	Thomas Michalzik, Tel.: 0201/31940-0, michalzik@coparts.de	Sabine Gans, Tel.: 0711/918979-50, meisterhaft@atr.de, www.meisterhaft.com, www.facebook.com/meisterhaft.online	Jochen Clahsen, Leiter Premio Reifen + Autoservice, Tel.: 0221/97666-299, jochen.clahsen@gdhs.de, www.premio.de, www.gdhs.de	Mitja Bartsch, Leiter Werkstattssysteme und Kundens Schulungen, Tel.: 0221/5400-218, 0172/5480051, m.bartsch@motoo.de, www.motoo.de	Select AG: Die Systemberater der jeweils vor Ort ansässigen Teilefachgroßhändler. COPARTS: Thomas Michalzik, Tel.: 0201/31940-0, michalzik@coparts.de