



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.



Automobilvertrieb, Service,
Gebrauchtwagen, Aftersales

Know-how und Services für Branchen-Profis

Klick ins Netz: www.tuv.com

AUTOHAUS

Sonderdruck

Liebe Leserinnen und Leser, sehr geehrte Geschäftspartner,

wir möchten Ihnen in diesem AUTOHAUS-Sonderheft das umfangreiche Dienstleistungsportfolio von TÜV Rheinland für Autohäuser und Werkstätten vorstellen. Wir sind mittlerweile bundesweit präsent und bieten Lösungen für Großkunden an.

Unser Service-Angebot geht längst über den „klassischen TÜV“ – sprich: Haupt- und Abgasuntersuchungen (HU/AU) hinaus. Wir unterstützen unsere Kunden auf der ganzen Linie: vom Gebrauchtwagen-Management bis zur Endkontrolle der Kundenfahrzeuge. Neben HU und AU erstellt TÜV Rheinland Fahrzeuggutachten, übernimmt die Zulassung, prüft Arbeits- und Betriebsmittel, kümmert sich um Arbeitssicherheit inklusive medizinische Betreuung, entwickelt Kundenbindungsprogramme und bringt sein Know-how

in Innovations- und Marktforschung ein. Ihr Vorteil: Indem Sie sich auf die Kompetenz von TÜV Rheinland stützen, können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft – z. B. den Autohandel und das Werkstattgeschäft – konzentrieren.

Den „Rest“ übernehmen wir: als neutraler, unabhängiger Partner. Das wiederum schafft Vertrauen bei Ihren Kunden. Unsere Experten, darunter Kfz-Sachverständige und -prüfer, Ingenieure, IT-Spezialisten, Flotten-Fachleute, Ärzte, Juristen, Betriebswirtschaftler, Qualitäts- und Umweltmanager sowie Marktforscher, entwickeln und arbeiten an individuellen Lösungen für unsere Kunden. Sie können natürlich auch einzelne Bausteine nach Bedarf aus unserem bestehenden Portfolio in Anspruch nehmen. TÜV Rheinland stellt sich stets auf Ihre oder die speziellen Anforderungen und Bedürfnisse des jeweiligen Kunden ein, wie wir anhand einiger Beispiele aufzeigen möchten.

Das Management der technischen Anlagen und Betriebsmittel an ihren beiden Berliner Standorten hat die Automobilforum KADEA GmbH etwa unseren Experten mit der Dienstleistung „EquipmentOnline“ anvertraut. Alle technischen Anlagen – vom Rolltor bis zum Federspanner – sind in das System der TÜV Rheinland-Internetplattform aufgenommen, Prüfintervalle definiert, die entsprechenden Protokolle hinterlegt. Geschäftsführer Thomas Liebig sieht in der Kooperation eine „klassische Win-Win-Situation“. KADEA profitiert vom lückenlosen Service und geringerem Aufwand, TÜV Rhein-

land kann auf das Autohaus als treuen Kunden zählen. Denn: „Auch auf anderen Gebieten gibt es noch Optimierungsbedarf“, wie Liebig betont.

Um die Zufriedenheit seiner Kunden zu steigern, nutzt das Toyota-Autohaus Henn bereits seit 1972 die Full-Service-Dienstleistungen von TÜV Rheinland. „Die Partnerschaft hat sich im Laufe von fast vier Jahrzehnten kontinuierlich vertieft“, sagt Michael Henn, der die Geschäfte in zweiter Generation führt. HU und AU ist dabei nur ein Teil der Leistungspalette. TÜV Rheinland unterstützt das Traditionsunternehmen auch in der Arbeitssicherheit, in der Umsetzung der Unfallverhütungsvorschriften, in der Beratung beim Kauf technischer Geräte und bei logistischen Lösungen im Werkstattbetrieb. Michael Henn plant, künftig auch den Zulassungsservice und die Erstellung von Schadengutachten den TÜV Rheinland-Spezialisten anzuvertrauen. Das optimiert und beschleunigt die Prozesse.



Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann, Leiter des Unternehmensbereichs Mobilität bei TÜV Rheinland

Fast Facts TÜV Rheinland

TÜV Rheinland ist ein international führender Dienstleistungskonzern. An 490 Standorten in 61 Ländern arbeiten über 13.800 Menschen und erwirtschaften einen Umsatz von mehr als 1,2 Milliarden Euro im Jahr. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von TÜV Rheinland sind in ihrer Arbeit von der Überzeugung getragen, dass gesellschaftliche und industrielle Entwicklung ohne technischen Fortschritt nicht möglich ist. Gerade deshalb ist der sichere und verantwortungsvolle Einsatz technischer Innovationen entscheidend.

TÜV Rheinland Mobilität

Vertrieb & Marketing Mobilität
Am Grauen Stein, 51105 Köln
Ansprechpartner: Andreas Schumm
mobilitaet@de.tuv.com
www.tuv.com



Apropos Abwicklung: Das TÜV Rheinland-Online-Tool „SelfCheck“ deckt Schwachstellen in der Servicequalität bei Marken-, Handels- und Serviceketten sowie Autohäusern auf. Als erster Automobilhersteller führte Renault in Deutschland den anwenderfreundlichen SelfCheck ein – mit Erfolg. Seit einem halben Jahr nutzen rund 750 Renault-Partner die Plattform. „Die bisherigen Auswertungen weisen auf einen positiven Trend bei der Qualitätsprüfung im Vertriebsnetz hin“, berichtet Axel Laser, Leiter des Renault Instituts für Schulung, Methoden und Qualität.

Auch die Kunden des Familienunternehmens „Autotechnik Autoteile Hess“ in Hückelhoven (Kreis Heinsberg) schätzen die maßgeschneiderten Dienstleistungen von TÜV Rheinland. Für Inhaber Helmut Hess ist es wichtig, dass der Prüfenieur auch samstags HU und AU abnimmt und Fahrzeug-Änderungen einträgt. So war es für Hess auch keine Frage, dass TÜV Rheinland auch in der kürzlich eröffneten Filiale das Prüfgeschäft übernimmt.

Für mehr Umsatz durch Prozessoptimierung im Autohaus sorgen auch unabhängige Werkstatt-Tests. TÜV Rheinland bietet daher nicht nur Herstellern und Importeuren, sondern auch Autohaus-Gruppen und einzelnen Betrieben professionelle und ausagefähige Werkstatt-Tests zu überschaubaren Kosten an. Als global agierendes Dienstleistungsunternehmen führen wir weltweit knapp 20.000 solcher Tests pro Jahr durch – darunter

auch in Japan und China. In Deutschland sind es jährlich rund 5.000.

Toyota konnte seine Serviceorientierung so noch deutlich steigern und erzielte beim 2010er Werkstatt-Test der Zeitschrift „auto motor & sport“ das beste Ergebnis der Markengeschichte. „Daran hat auch TÜV Rheinland einen entscheidenden Anteil“, unterstreicht Ralph Kartscher, Leiter Servicequalität bei der Toyota Deutschland GmbH. Ich gebe zu, das erfüllt uns schon mit Stolz. Denn bei der Entscheidung zur Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland spielten laut Ralph Kartscher „die hohe Kompetenz, das exzellente Renommee bei Händlern und Kunden sowie Objektivität und Neutralität der Tests eine wichtige Rolle“. Das ermutigt uns, unsere Serviceleistungen bundesweit 2011 weiter auszubauen. Hierzu werden wir unsere Vertriebsaktivitäten und Marktaufstellung mit unserem langjährigen Partner FSP noch intensiver bündeln. Details erläutert Projektleiter Ralf Strunk auf den Seiten 4 und 5.

Ich wünsche Ihnen nun viel Spaß bei der Lektüre. Ich bin mir sicher, dass wir mit unseren passgenauen Lösungen auch Sie überzeugen können.

Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann,
Leiter des Unternehmensbereichs
Mobilität bei TÜV Rheinland



 **TÜVRheinland®**
 Genau. Richtig.

Inhalt

Seite 4

Kooperation: Gemeinsam mit FSP will TÜV Rheinland die Kräfte bündeln

Seite 6

EquipmentOnline managt Betriebsmittel und technische Anlagen

Seite 8

Das Autohaus Henn setzt auf Full-Service-Dienstleistungen

Seite 10

Werkstatt-Test zum Selbermachen

Seite 12

Starke Marke: Kunden fragen nach Dienstleistungen von TÜV Rheinland

Seite 14

Werkstatt-Tests als Königsweg zur Kundenzufriedenheit im Aftersales

Sonderdruck aus AUTOHAUS 2010 im Auftrag der TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH Marketing und Vertrieb Mobilität Am Grauen Stein, 51105 Köln



Ralf Strunk,
Projektleiter GeMa (Gemeinsame
Marktaufstellung) TÜV Rheinland / FSP

Gemeinsam in die Zukunft

Ralf Strunk, Projektleiter GeMa (Gemeinsame Marktaufstellung), will die Kräfte von TÜV Rheinland und FSP bündeln und damit großen Kunden bundesweit einheitliche Produkte und Dienstleistungen bieten.

Wir alle kennen das Sprichwort: „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.“ Märkte verändern sich und Kundenbedürfnisse sind im steten Wandel. Im Bereich der Prüftätigkeit und des Sachverständigenwesens geht der Trend eindeutig zu flächendeckenden Lösungen. Große Kunden wie Autohaus-Gruppen, Werkstattketten, Leasing- und Flottenunternehmen sowie Versicherungen suchen nach starken Partnern, die bundesweit einheitliche Produkte bieten und die Dienstleistungen zentral koordinieren.

Dieser Wandel der Anforderungen ist ein Grund für den Start der „Gemeinsamen Marktaufstellung“, die TÜV Rheinland und die FSP-Gruppe gestartet haben. Beide Unternehmen besitzen ihre individuellen Stärken – sowohl regional als auch beim Kun-

den. Mit dem Projekt GeMa bündeln wir jetzt unsere Kräfte.

Die Vorteile sind bereits beim Blick auf die Marktanteile in den jeweiligen Bundesländern zu erkennen. TÜV Rheinland ist vor allem in Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Berlin und dem Saarland sehr gut aufgestellt – die FSP besonders in den östlichen Bundesländern. Gemeinsam werden wir jedoch die noch bestehenden „weißen Flecken“ auf der Deutschlandkarte verschwinden lassen. Ein Schwerpunkt unserer Aktivitäten ist der verstärkte Ausbau des Prüfgeschäfts in Bayern, Baden-Württemberg und Niedersachsen.

Doch was verbirgt sich noch hinter einem gemeinsamen Marktauftritt? Die Anforderungen des Marktes und die Herausforderungen sind für die

Prüfingenieure und Sachverständigen beider Unternehmen praktisch gleich. Deshalb ist es sinnvoll, viele Bereiche zwischen TÜV Rheinland und FSP unter Nutzung gemeinsamer Ressourcen aktiv zu verknüpfen, zu bündeln und abzustimmen. Dazu gehören Aus- und Weiterbildung, Information von Mitarbeitern und Partnern sowie die Produktentwicklung. Außerdem gleichen wir die EDV-Welten an. Kernpunkt ist zudem die gemeinsame Koordination von Vertrieb und Marketing. Mittlerweile haben wir eine übergreifende Key-Account-Betreuung mit einem Ansprechpartner eingerichtet. Angebotsentwicklung und -erstellung erfolgt künftig ebenfalls aus einer Hand.

Das Ergebnis ist ein einheitlicher, gemeinsamer Marktauftritt – und zwar bundesweit. Diese Kooperation dient

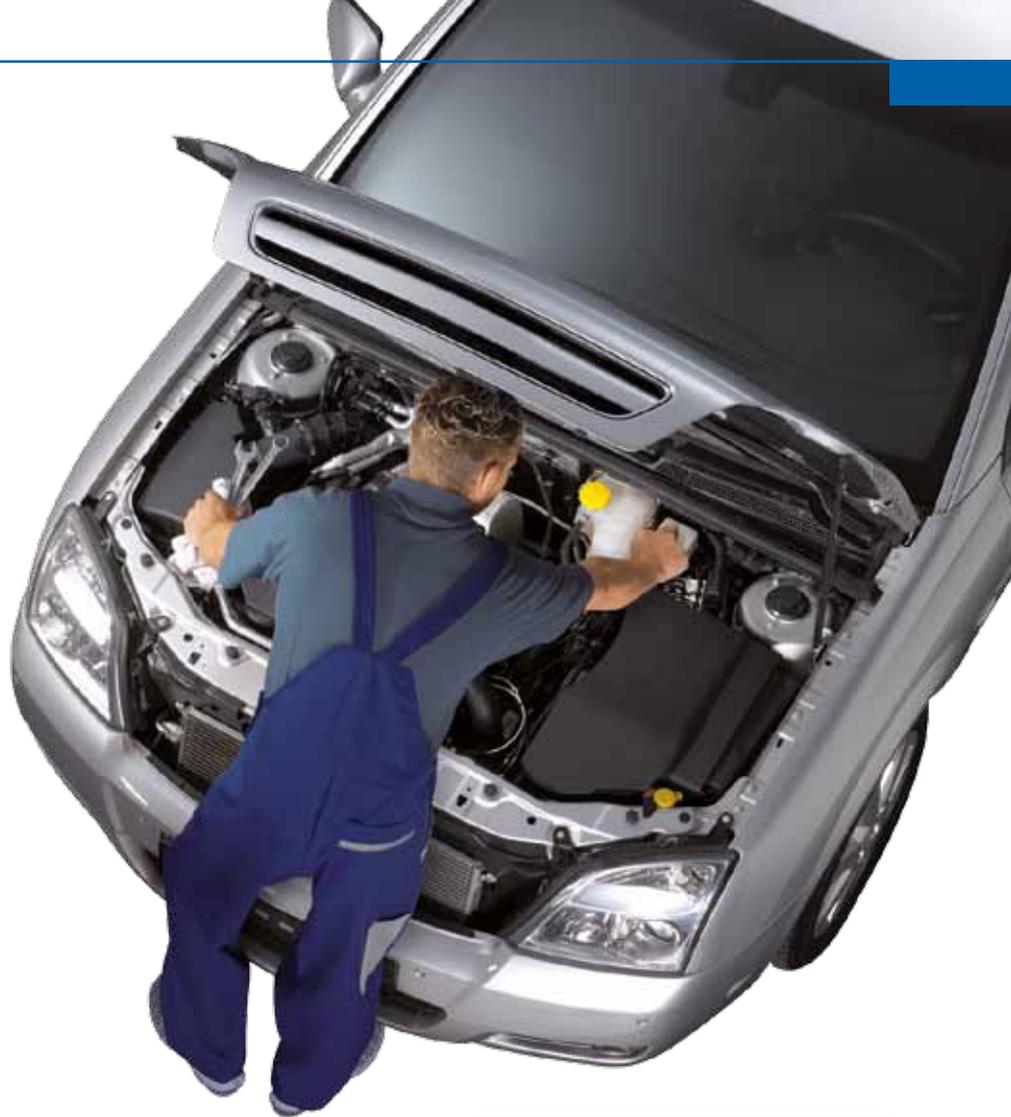
der bestmöglichen Betreuung unserer Kunden bei den Herausforderungen im stetig steigenden Wettbewerb. Auf Basis einer langfristigen Kooperation haben wir die Marktdurchdringung ab 2009 deutlich intensiviert. Eine konkrete Planung und Definition von Teilprojekten bildeten das Fundament. Dann zurrten wir die gemeinsame Marschrichtung fest. Jetzt geht es an die operative Umsetzung – es gilt, die Ideen mit Leben zu erfüllen.

Die noch junge gemeinsame Marktaufstellung trägt dabei schon erste Früchte: Im vergangenen Jahr konnten wir beispielsweise gemeinsam Pit Stop als Kunden zurückgewinnen. Auch die Euler Group, BMW-Partner im Großraum Frankfurt/Main mit sechs Standorten sowie einem Gebrauchtwagenzentrum, überzeugten wir von unserer neuen Stärke und geballten Kompetenz.

Die Fahrzeug- und Sicherheits-Prüfung (FSP) in Geltow bei Potsdam wurde im September 1990 als Überwachungsorganisation für den Kraftfahrzeugverkehr amtlich anerkannt und 1996 vom Kraftfahrt-Bundesamt zertifiziert. Von Beginn an saß TÜV Rheinland als Partner und Gründungsmitglied mit im Boot. Konzentrierten sich die Aktivitäten der FSP zunächst ausschließlich auf die neuen Länder, ist sie heute mit rund 500 selbstständigen Prüfengeuren und Sachverständigen im gesamten Bundesgebiet aktiv.

TÜV Rheinland und FSP können somit verstärkt auch großen Filialbetrieben oder Flottenbetreibern ihr umfangreiches Servicepaket in ganz Deutschland anbieten. Wann profitieren Sie von unserer gemeinsamen Zukunft? Gehen Sie mit der Zeit – mit uns. Wir freuen uns drauf!
Ihr

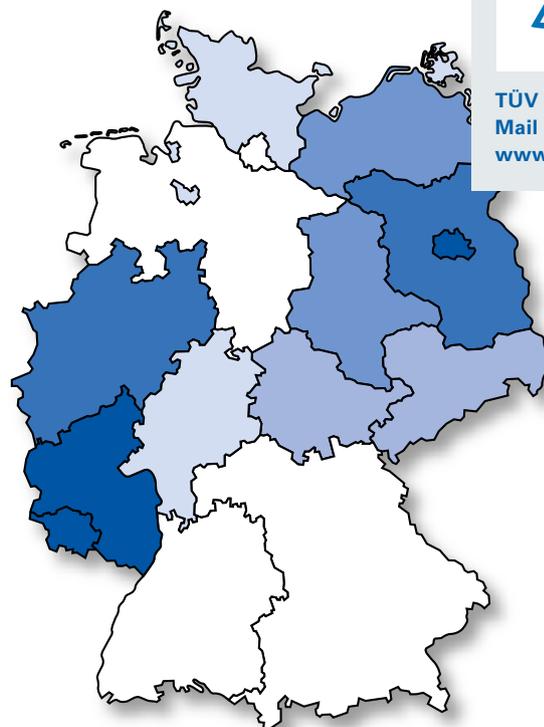
Ralf Strunk, Projektleiter GeMa bei TÜV Rheinland



Ihr Kontakt zu den Profis

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

TÜV Rheinland Mobilität
Mail mobilitaet@de.tuv.com
www.tuv.com



Ein einheitlicher Marktauftritt und die Abdeckung noch bestehender „weißer Flecken“ ist das Ziel der Kooperation von TÜV Rheinland und FSP. Die Karte zeigt: TÜV Rheinland ist vor allem in Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Berlin und dem Saarland sehr gut aufgestellt – die FSP besonders in den östlichen Bundesländern.



Zufrieden mit EquipmentOnline: Thomas Liebig, Geschäftsführer der Automobilforum KADEA GmbH (rechts), entschied sich zusammen mit seinem Leiter Aftersales, Peter Güttler (links), für TÜV Rheinland als Dienstleister für die beiden Standorte in Berlin. KADEA gehört zur AVAG Holding – deren Leiter für Qualitätsmanagement, Umweltschutz und Arbeitssicherheit, Klemens Hofbauer (Mitte), sieht mit dem System Vorteile für Betriebe mit großem Prüfvolumen.



„Eine Sorge weniger“

EquipmentOnline: Das Automobilforum KADEA vertraut das Management der technischen Anlagen und Betriebsmittel dem Online-Service EquipmentOnline von TÜV Rheinland an.

„Stellen Sie sich vor, es passiert ein Betriebsunfall. Neben der Sorge um den Mitarbeiter steht sofort die Frage im Raum: Hätten wir das Werkzeug prüfen müssen – und wenn ja, wo ist das Protokoll?“ Thomas Liebig, Geschäftsführer des Automobilforums KADEA, skizziert nur ein Beispiel von vielen, das ihm als Geschäftsführer Sorgenfalten auf die Stirn treibt. Im Interview mit ihm, Klemens Hofbauer, Leiter Qualitätsmanagement, Umweltschutz und Arbeitssicherheit bei der AVAG, sowie

Peter Güttler, Leiter Aftersales im Automobilforum KADEA, wird klar, welche Erleichterung EquipmentOnline von TÜV Rheinland bietet.

Herr Liebig, bitte skizzieren Sie kurz die Ausgangssituation in Ihrem Betrieb.

T. Liebig: Das Automobilforum KADEA hat zwei Standorte in Berlin mit insgesamt 80 Mitarbeitern und rund zwölf Auszubildenden. Für 2010 planen wir rund 600 Neuwagenverkäufe. Wir sind Teil der AVAG-Gruppe, die in Deutsch-

land und im europäischen Ausland rund 110 Standorte betreibt. Da die KADEA beide Standorte erst kürzlich übernommen hat, war die Frage des Zustands aller technischen Anlagen und Betriebsmittel dringend zu klären.

Warum gab es hier Handlungsbedarf?

K. Hofbauer: Zur Einhaltung der gesetzlichen Prüfaufgaben hat AVAG sich mit allen Dienstleistern auf einheitliche Standards geeinigt. Über den Prüfdienstleister können die Geschäftsfüh-

rer der AVAG-Standorte in Eigenregie entscheiden – in Berlin fiel die Wahl auf den TÜV Rheinland als Komplettanbieter. Es geht in erster Linie um die Sicherheit der Mitarbeiter und Kunden. Und: Wir haben das gute Gefühl, in diesem sensiblen Bereich alles für die Sicherheit zu tun, was möglich ist.

P. Güttler: Die Komplexität in diesem Aufgabenfeld ist kaum zu überblicken. Alleine mit der Festlegung von Terminen, der Dokumentation von Protokollen und der Datenerfassung könnten wir mehrere Mitarbeiter beschäftigen.

T. Liebig: Genau das wollten wir nicht. Ich will einen Profi im Haus, der mir das Paket schlüsselfertig liefert. Mit dem Service von TÜV Rheinland haben wir genau das erreicht – und ich habe eine Sorge weniger. Gerade in der aktuellen Lage kann ich mich so voll auf Verkauf und Service konzentrieren.

Wie funktioniert EquipmentOnline?

T. Liebig: Wir haben alle technischen Anlagen vom Rolltor bis zum Feder-

spanner einmalig zusammen mit den Fachleuten von TÜV Rheinland ins System aufgenommen. Sind alle Geräte erfasst, werden Prüfintervalle festgelegt und alle Protokolle hinterlegt.

P. Güttler: Hier haben wir übrigens schon die ersten Überraschungen erlebt: Gerade bei den kleinen Werkzeugen war uns häufig nicht klar, ob und wie oft eine Prüfung durchgeführt werden muss. In diesen Fällen waren wir für die Hilfestellung sehr dankbar.

K. Hofbauer: Ein großer Vorteil ist, dass ich mit dem in diesen beiden AVAG-Standorten zum Einsatz kommenden Online-Tool auch von unterwegs jederzeit alle Prüfmaterialien einsehen kann. Ein PC und Internet-Zugang genügen.

Entstehen Kosten durch den Service?

T. Liebig: EquipmentOnline ist im Rahmenvertrag mit TÜV Rheinland über die technische Prüfung aller Anlagen an den beiden KADEA-Standorten enthalten. Ich sehe das als klassische Win-Win-Situation für beide

Seiten: Wir profitieren von lückenlosem Service und deutlich geringerem Aufwand. TÜV Rheinland kann andererseits auf uns als Stammkunden bauen.

K. Hofbauer: Wir sind übrigens mit TÜV Rheinland als Komplettanbieter in einer besseren Position gegenüber Behörden, Versicherungen, Berufsgenossenschaften oder der Gewerbeaufsicht hier in Berlin. Die Vorteile dieser unabhängigen Instanz sind bei Streitfragen, aber auch einfachen Genehmigungen, nicht zu unterschätzen. Gerade für einen Betrieb mit mehreren Standorten ist das eine Erleichterung.

Ist eine weitere Ausbaustufe geplant?

T. Liebig: Das System funktioniert so gut, dass wir für unsere KADEA-Standorte auch über Arbeitsmedizin oder Arbeitsschutz als Ergänzungen nachdenken: Auch hier gibt es Termine zu planen oder Dokumentationen zu führen und daher Optimierungspotenzial.



(rechts) Papierkrieg ade! (links) Ortstermin mit Geschäftsleitung und TÜV Rheinland-Spezialisten im Automobilforum KADEA.



Ihr Kontakt zu den Profis



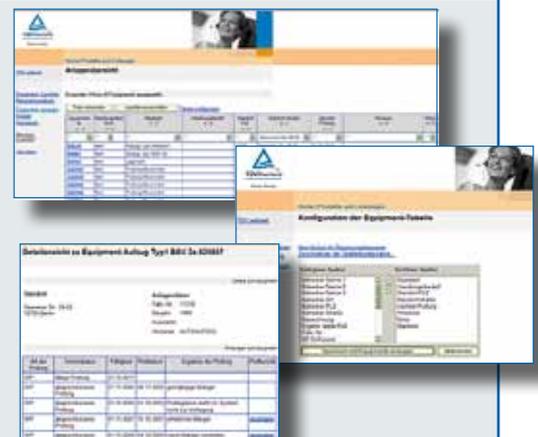
TÜV Rheinland Mobilität
 Tel. 0800 1015044
 Mail mobilitaet@de.tuv.com
www.tuv.com

Ihr Sorgenfrei-Paket: Das bringt EquipmentOnline

EquipmentOnline ist eine Internetplattform für modernes und lückenloses Prüfmanagement. Auf der Plattform werden alle Anlagen hinterlegt, Prüftermine und Protokolle sind per Mausklick verfügbar. Voraussetzung ist ein Rechner mit Internet-Zugang. Das System bietet für beliebige Nutzer einen individuellen, passwortgeschützten Zugang. EquipmentOnline ist im Rahmenvertrag über die Prüfung technischer Anlagen und Betriebsmittel mit TÜV Rheinland enthalten. Insbesondere bei einer größeren Anzahl von Anlagen und Betriebsmitteln oder mehreren Standorten ist die Plattform ein effektives Mittel, um Zeit und Arbeitskraft der Mitarbeiter zu sparen und gleichzeitig die Sicherheit zu erhöhen. Rund 600 Betriebe arbeiten in ganz Deutschland bereits mit EquipmentOnline.

Die Vorteile:

- ✓ Prüftermine, Protokolle, Anlagendetails und Mängelverfolgung per Mausklick
- ✓ Verbesserte Position gegenüber Behörden, Aufsichtsamt und Versicherungen
- ✓ Sicherer Zugriff online, jederzeit, über alle Standorte und technischen Anlagen
- ✓ Umfangreiche Suchfunktion und optional Vergabe eigener Bezeichnungen
- ✓ Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden in den Betriebsräumen
- ✓ **Rücken frei für Verkauf und Service – die Prüfungen übernehmen die Profis**



Übersicht per Mausklick: Die Anlagenübersicht in EquipmentOnline (oben) lässt sich auch individuell sortieren (Mitte) oder als Detailansicht mit Protokollen (unten) anzeigen – ein Rechner mit Internet-Anschluss genügt.



Gabriele Fliege betreut als Marketing-Spezialistin von TÜV Rheinland Geschäftsführer Michael Henn. Das Autohaus Henn will die Kooperation weiter ausbauen, etwa mit dem Zulassungsservice oder Schadengutachten von TÜV Rheinland.

Vertrauen aus Erfahrung

Full-Service-Dienstleistungen: Das Toyota-Autohaus Henn setzt auf eine exklusive Partnerschaft mit TÜV Rheinland und baut diese kontinuierlich aus.

Von der Hauptuntersuchung und den Gutachten zu Umrüstungsmaßnahmen über die Umsetzung konkreter Maßnahmen im Rahmen der Unfallverhütungsvorschriften (UVV) bis hin zum Einkauf von Werkstattausrüstung: Die Autohaus Henn GmbH in Katzweiler bei Kaiserslautern nutzt ausschließlich die Dienstleistungen von TÜV Rheinland, um die internen Prozesse zu optimieren. Michael Henn, der die Geschäfte des Autohauses in zweiter Generation führt, will die Zusammenarbeit weiter ausbauen. Er erläutert im Interview, welche Vorteile das Autohaus dabei hat, warum die Leistungen und Services von TÜV Rheinland mit der Unternehmensphilosophie übereinstimmen

und welche Pläne er für die Kooperation schmiedet.

Herr Henn, wie entwickelt sich das Geschäft im Autohaus Henn?

M. Henn: Wir sind ein Familienbetrieb, der sich durch die Verbundenheit zur Region Pfalz, den engen Kontakt zu unseren Kunden und den langjährigen Mitarbeitern als feste Größe etabliert hat. Durch diese gewachsenen Strukturen haben wir in den vergangenen Jahren einen stabilen Neu- und Gebrauchtwagenabsatz von jeweils rund 250 Einheiten erzielen können. Aber auch das Servicegeschäft hat sich bis auf durchschnittlich 20 Durchgänge pro Tag nach oben entwickelt. Darüber hinaus bieten wir unseren Kunden

in exklusiver Kooperation mit TÜV Rheinland zweimal pro Woche die Haupt- und Abgasuntersuchung an, was mit 15 bis 20 Untersuchungen pro Termin gut angenommen wird.

Seit wann arbeiten Sie mit TÜV Rheinland zusammen?

M. Henn: Die Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland bzw. mit dem lokalen TÜV Pfalz hat kurz nach Gründung des Autohauses im Jahre 1972 begonnen. Die Partnerschaft hat sich im Laufe der fast vier Jahrzehnte kontinuierlich vertieft. Haupt- und Abgasuntersuchungen sind daher nur ein Teil der Leistungspalette, auf die wir zugreifen. Auch die Gutachten zu technischen Änderungen an den Fahrzeugen erstellen die TÜV-

Experten. Ein Schwerpunkt ist außerdem die Arbeitssicherheit und Umsetzung der Unfallverhütungsvorschriften. Hier führen die Spezialisten zwei Mal im Jahr eine Ist-Aufnahme gemeinsam mit unserem Kfz-Meister als innerbetrieblichem UVV-Beauftragten durch, weisen die Mitarbeiter ein und entwickeln Empfehlungen. Daneben berät TÜV Rheinland auch beim Kauf technischen Equipments und logistischer Lösungen im Werkstattbetrieb.

Warum fiel die Wahl auf TÜV Rheinland als Full-Service-Dienstleister?

M. Henn: In einem Familienbetrieb spielt das Vertrauen der Kunden eine große Rolle. Vor diesem Hintergrund muss die Wahl des externen Dienstleisters sorgfältig getroffen werden. Die gute Betreuung und Kommunikation mit den persönlichen Ansprechpartnern bei TÜV Rheinland sowie deren Flexibilität haben in der langen Zusammenarbeit eine Vertrauensbasis entstehen lassen, die für uns wichtig ist. Denn so haben sich die Prozesse im Sinne der Kunden beschleunigt.

Welchen Nutzen hat das Autohaus?

M. Henn: Als Unternehmen halten wir uns damit in wesentlichen Bereichen den Rücken frei, weil wir Kompetenzen delegieren können. Einen großen Gewinn haben wir zum Beispiel in punkto Arbeitssicherheit erzielt. Seit 2005 hatten wir nur noch wenig kleinere Unfälle, die eine Krankschreibung von maximal einer Woche zur Folge hatten. Das haben wir erreicht, indem wir die Ratschläge von TÜV Rheinland unter anderem beim Umbau des Autohauses konsequent umgesetzt haben. Dadurch verzeichnen wir weniger Stolperfallen

TÜV Rheinland: Dienstleistungen nach Maß

Im Autohaus Henn kommen die Dienstleistungen von TÜV Rheinland zielgerichtet zum Einsatz. Sie umfassen die klassischen Haupt- und Abgasuntersuchungen, Gutachten für Umrüstungen und Eintragungen genauso wie die Prüfung der technischen Anlagen sowie die Beratung und Unterstützung des Managements plus Optimierung des Organisationssystems, so dass alle Anforderungen von der Arbeitssicherheit bis hin zum Umweltschutz erfüllt werden.

Die Vorteile:

- ✓ Erhöhung der Flexibilität und Kundenzufriedenheit
- ✓ Steigerung des Geschäftspotenzials
- ✓ Verbesserung der Prozesse und Erhöhung der Abwicklungsgeschwindigkeit
- ✓ Entwicklung zukunftsweisender Handlungskonzepte
- ✓ Kosten-Nutzen-Analysen geplanter Investitionen
- ✓ Umfassende Sicherheit im gesamten Autohaus für Mitarbeiter und die Umwelt.

und durch die helleren Räume herrscht ein angenehmeres Klima. Außerdem schaffen wir durch die exklusive Partnerschaft klare Strukturen, in denen für Mitarbeiter und Kunden die Verantwortlichkeiten geregelt sind.

Soll die Kooperation erweitert werden?

M. Henn: Wir planen, demnächst auch den Zulassungsservice von TÜV Rheinland zu nutzen. Wie die praktische Umsetzung künftig aussehen wird, besprechen wir derzeit mit unseren Ansprechpartnern. Des Weiteren haben wir angedacht, auch die Erstellung der Schadengutachten extern durchführen zu lassen. Damit wollen wir die Abwicklungsgeschwindigkeit weiter erhöhen.

Im Autohaus Henn setzt man seit fast 40 Jahren auf die Partnerschaft mit TÜV Rheinland. Zuverlässigkeit und Expertise des Dienstleisters sind für den Familienbetrieb entscheidend.



Prominent platziert: Bei der Signalisation ist TÜV Rheinland im Autohaus Henn gleichberechtigt mit der Aktion für den neuen Auris.

Ihr Kontakt zu den Profis



Genau. Richtig.

TÜV Rheinland Mobilität
Tel. 0800 1015044
Mail mobilitaet@de.tuv.com
www.tuv.com



Der Werkstatt-Test zum Selbermachen

Servicequalität: Ein Online-Tool von TÜV Rheinland deckt Schwachstellen auf und erhöht damit die Servicequalität bei Werkstattabläufen.



Axel Laser, Leiter des Renault Instituts für Schulung, Methoden und Qualität, sichert die Servicequalität im Händlernetz mit dem SelfCheck-Tool von TÜV Rheinland.

Wer arbeitet, macht auch Fehler!“ Auch sorgfältigste Endkontrollen nach Wartung und Service konnten allein wegen des Zeit- und Personalaufwands nicht alle Fahrzeuge und Prüfpunkte beinhalten. Mit dem im Frühjahr 2010 gestarteten Online-Tool „SelfCheck“ bietet TÜV Rheinland jetzt eine Möglichkeit, dieses Dilemma zu

lösen. Denn SelfCheck analysiert nicht nur permanent die Servicequalität, sondern zeigt auch Schwachstellen bei Abläufen und/oder Mitarbeitern auf und liefert gleichzeitig die erforderlichen Daten, um diese Schwachstellen zu eliminieren.

Die Handhabung des Tools ist einfach: Auf einer eigens für das Unternehmen

eingerichteten Netzoberfläche bei TÜV Rheinland werden die individuellen Checklisten für Wartungs- und Servicearbeiten hinterlegt, das Management des Autohauses, Kundendienst-Leiter und Serviceberater haben eigene Zugangscodes zu SelfCheck. Bei der Endkontrolle werden drei Punkte geprüft und in SelfCheck als „ok“ oder „nicht ok“ angeklickt. Die gespeicherten Daten ermöglichen anschließend genaue Analysen der Schwachstellen und der Arbeitsqualität.

Als erste Marke hat Renault SelfCheck eingeführt. Axel Laser, Leiter des Renault Instituts für Schulung, Methoden und Qualität und damit verantwortlich für die Servicequalität, spricht über seine Erfahrungen:

Wie entstand der Handlungsbedarf, mit dem Online-Tool die Qualität in den Werkstätten zu erhöhen, und wie intensiv werden diese auch mit klassischen Werkstatt-Tests auditiert?

A. Laser: Renault hat bisher mit rund 1.500 Werkstatt-Tests pro Jahr geprüft, ob die Vorgaben umgesetzt wurden. Das Problem bei der Reparatur- und Wartungsqualität in den Werkstätten ist, dass externe und interne Tests nie alle Durchgänge erfassen können, eine 100-prozentige Endkontrolle aller Wartungspunkte wäre eine riesige Doppelbelastung für die Partner. Wir standen also vor der Frage: Wie kann man das verbessern?

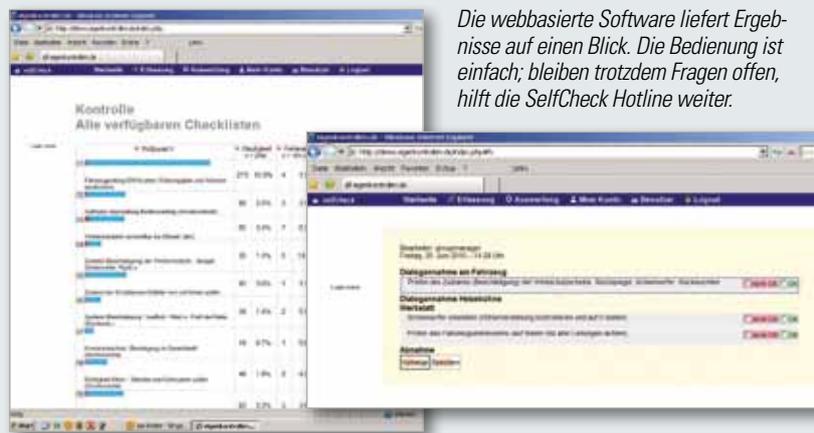
Daraus ergab sich die Notwendigkeit, einen Prozess zur Qualitätssicherung im Autohaus einzurichten. Wir wollten den Händlern ein Werkzeug zur Verfügung stellen, mit dem bei jedem Auftrag in Form von Stichproben Punkte aus der Checkliste geprüft werden. Früher lag der Prüfumfang bei der Endkontrolle im Ermessen des

TÜV Rheinland: SelfCheck – Kontrolle ist besser

Mit dem Online-Tool „SelfCheck“ bietet TÜV Rheinland Markennetzen, Handels-/Serviceketten sowie Autohäusern und Servicebetrieben eine einfache und ohne Schulung anwendbare Möglichkeit, die Servicequalität der Werkstatt permanent zu prüfen und anhand der Prüfergebnisse entsprechend wirksame Maßnahmen zur Qualitätssteigerung zu erkennen und zu implementieren.

Funktionen und Vorteile von SelfCheck:

- ✓ Anwenderfreundliche Bedienung
- ✓ Schnelle Erfassung der Ergebnisse
- ✓ Übersichtliche Dokumentation nach eigenen Bewertungskriterien
- ✓ Vergleichbarkeit von unterschiedlichen Standorten/Filialen
- ✓ Reale Daten als Basis für weitere Maßnahmen zur Qualitätssicherung/-steigerung
- ✓ Mehr Qualität heißt: mehr Kundenzufriedenheit und weniger Reklamationen



Die webbasierte Software liefert Ergebnisse auf einen Blick. Die Bedienung ist einfach; bleiben trotzdem Fragen offen, hilft die SelfCheck Hotline weiter.



Praxisfall: Kundendienstmeister Hans-Peter Winkels nutzt das Service-Tool SelfCheck von TÜV Rheinland zur Qualitätssicherung.

Ihr Kontakt zu den Profis



TÜV Rheinland Mobilität
Tel. 0800 1015044
Mail mobilitaet@de.tuv.com
www.tuv.com

Meisters, der teilweise aus Gewohnheit immer die gleichen Punkte prüfte. SelfCheck bietet Kontrolle über den gesamten Wartungsumfang und liefert Daten für Analysen: Wo gibt es Fehlerhäufungen: bei welchen Arbeiten oder Mechanikern?

Wie sind die ersten Erfahrungen mit SelfCheck, nehmen die Autohäuser das Tool an?

A. Laser: SelfCheck ist seit sechs Monaten bei 750 Renault-Partnern im Einsatz und wir haben positive Resonanz erhalten: Das Tool ist einfach zu bedienen, benötigt keine Schulung und erweist sich als positiv für die Qualitätssicherung. Es bietet Vorteile für die Kundendienstleiter und das Management, da sich alle Prüfpunkte nach Nutzung darstellen lassen.

Die Renault-Vorgabe ist, alle Wartungen in unseren Werkstätten mit diesem Qualitätssicherungs-Tool zu prüfen. Wir animieren die Partner dabei, denn eine hohe Anzahl von Prüfungen bringt

einen Bonus. Den Händlern entstehen keine Kosten, die trägt Renault. Die Einführung im Netz war problemlos. Alle Renault-Partner haben mit ihrem Zugangscode Zugriff auf ihre Daten. Die ersten Tests vorab hatten keinerlei Störungen gezeigt. Nahezu alle Anrufe der Nutzer bei der SelfCheck-Hotline von TÜV Rheinland bezogen sich auf vergessene Passwörter!

Wo sehen Sie die besten Anwendungsmöglichkeiten für SelfCheck?

A. Laser: Das Tool ist sinnvoll für komplette Servicenetze einer Marke oder auch für Autohandels- und Serviceketten mit vielen Werkstätten. Natürlich können aber auch Einzelbetriebe mit SelfCheck arbeiten, es müssen jedoch vorab die kompletten Wartungs- und Service-Checklisten erfasst werden. Fehlerhäufungen bei Prüfpunkten oder Mitarbeitern sind Indiz für Schwachstellen, gerade diese Punkte sollten verstärkt kontrolliert werden. Eine solche Möglichkeit zur

Endkontrolle gab es für den Kundendienstleiter bisher nicht. Er konnte auch nicht einsehen, wie der Meister die Endkontrolle durchführt. SelfCheck ist daher auch als Management-Tool wirksam. Renault untersucht und analysiert die einzelnen Check-Ergebnisse nicht, das ist Sache des Autohauses. Einige Autohäuser bauen als Test bei der Annahme selbst Fehler ein – zum Beispiel das Birnchen der Innenbeleuchtung herausnehmen –, um die Arbeitsqualität zu testen.

Würden Sie SelfCheck weiterempfehlen?

A. Laser: Die bisherigen Auswertungen zeigen, dass es seit Einführung des Tools im Vertriebsnetz einen spürbar positiven Trend bei den Qualitätsprüfungen gibt. Fünf Prozent mehr Fehler werden seitdem vor der Auslieferung an den Kunden entdeckt und behoben. Das Tool ist eine logische, konsequente Ergänzung zur klassischen Endkontrolle im Autohaus.



Nicht nur im Unternehmen „Autotechnik Autoteile Hess“, sondern auch in dessen neuer Filiale bietet Familie Hess die Dienstleistungen des TÜV Rheinland sehr erfolgreich an.

Optimale Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland

Komplettes Dienstleistungsspektrum: Die Partnerschaft mit TÜV Rheinland ist für Helmut Hess ein „Riesenvorteil“.

Als „Familienbetrieb, aber nicht Kleinbetrieb“ sieht der sechzigjährige Helmut Hess sein Unternehmen „Autotechnik Autoteile Hess“, das sich seit 1976 weit über das im „Aachener Revier“ gelegene Hückelhoven hinaus einen Namen gemacht hat. Neben dem freundlichen Service, der exzellenten Arbeitsqualität in der großen Werkstatt und dem riesigen Angebot von Autoteilen und -zubehör schätzen die Hess-Kunden, dass hier auch die Dienstleistungen von TÜV Rheinland an sechs Tagen pro Woche zur Verfügung stehen. Dank der Top-Lage in einem Einkaufs- und Gewerbegebiet werden zudem ständig neue Kunden auf den Betrieb aufmerksam. Auch die im Juli 2010 eröffnete Filiale, die von Sohn und Kfz-Meister Hanno Hess geführt wird, entwickelt sich sehr positiv.

Herr Hess, Ihr nicht markengebundenes Autowerkstatt- und -Teilehandlungsunternehmen hat eine beachtliche Größe und Bedeutung in der Region. Wie haben Sie das geschafft?

H. Hess: Nach meiner Kfz-Lehre, drei Jahren Arbeit als Bergmann und diversen Tätigkeiten in der Auto- und Reifenbranche habe ich mit meiner Frau Helga 1976 unsere Firma „Autotechnik Hess“ gegründet. Schon im ersten Jahr, als ich parallel zum Geschäft meine Kfz-Meisterprüfung absolvierte, liefen die Geschäfte gut und das Teilegeschäft explodierte geradezu. Wir haben die Firma immer in logischen Schritten ausgebaut – ohne Kredite! Heute arbeiten in unserem Hauptbetrieb hier in der Neckarstraße zwölf vollbeschäftigte Mitarbeiter und zwei 400-Euro-Kräfte. Wir haben täglich 25 bis 32 Werkstatt-Durchgänge

und in unserer Kartei sind 7.200 aktive Kunden gelistet – inklusive der anstehenden HU-Prüfungstermine an ihren Fahrzeugen.

Wie kam es zu der Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland?

H. Hess: Wir hatten von Anfang an eine sehr gute Kooperation – zuerst mit der FKÜ, bei der wir zu den ersten Partnern gehörten, später dann mit TÜV Rheinland. Im Markt ist die Bezeichnung TÜV für die Kunden sehr wichtig, denn für sie bedeutet TÜV auch AU und HU. Das bringt eine große Werbewirksamkeit, die heute noch ungebrochen ist. Die Kunden haben einfach Vertrauen zu diesem Begriff. 2010 werden wir hier auf 2.400 HU-Abnahmen durch TÜV Rheinland kommen, bereits Ende Juni waren es schon 1.400. Und nach den Ferien



HU, AU oder Eintragung führt TÜV-Ingenieur Jens Kamp auch an Samstagen durch

Helmut und Helga Hess: Ein erfolgreiches Team – zusammen mit TÜV Rheinland



TÜV Rheinland: Dienstleistungen nach Maß

Autotechnik Autoteile Hess in Hückelhoven bietet viele Dienstleistungen von TÜV Rheinland sehr erfolgreich an. Vor allem die Möglichkeit, Mängel am Fahrzeug direkt vor Ort beheben und prüfen sowie auch am Samstag AU, HU oder Änderungen eintragen zu lassen, wird von den Kunden geschätzt und bringt kontinuierlich Neukunden.

Die Vorteile:

- ✓ Erhöhung der Flexibilität und Kundenzufriedenheit
- ✓ Steigerung des Geschäftspotenzials
- ✓ Verbesserung der Prozesse, Erhöhung der Abwicklungsgeschwindigkeit
- ✓ Entwicklung zukunftsweisender Handlungskonzepte
- ✓ Kosten-Nutzen-Analysen geplanter Investitionen
- ✓ Umfassende Sicherheit im gesamten Autohaus für Mitarbeiter und Umwelt

kommen besonders starke Monate in diesem Geschäft.

Wo liegen die Schwerpunkte dieser Zusammenarbeit?

H. Hess: Wir bieten zusammen mit TÜV Rheinland das ganze Programm: HU, AU, Eintragungen, Gutachten, Wiederholungs-Prüfungen für Gas-Autos. Ein großer Vorteil für uns ist, dass „unser“ mobiler TÜV Rheinland-Prüfingenieur Jens Kamp auch samstags zu uns kommt und somit an jedem Werktag hier ist. Das ist für viele Kunden sehr wichtig. Durchschnittlich werden zehn Hauptuntersuchungen täglich durchgeführt, wobei nicht nur Pkw untersucht werden – für Wohn-

mobile und leichte Lkw haben wir vor der Werkstatt Bremsprüfstände. Auch Baufirmen bringen ihre Lkw und Baugeräte hierhin zur Untersuchung, vor allem in den Ferien. Für diese Kunden ist das der einfachste Weg: Fahrzeug bringen, prüfen lassen und einfach später wieder abholen!

Wo sehen Sie dabei die größten Gewinne für Ihr Unternehmen?

H. Hess: Die Kombination von Autowerkstatt, Teilehandel und Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland hat große Vorteile. Bei Prüfungen entdeckte Mängel können dank unseres großen Teilelagers meist sofort repariert werden. Falls das Teil nicht vorrä-

tig ist, wird es über den Lieferanten bestellt, der uns fünfmal am Tag beliefert. In fast allen Fällen kann daher die Reparatur erfolgen, während der Prüfer noch im Hause ist. Das schätzen die Kunden! Speziell für Bremsen haben wir sogar ein eigenes Lager, mit dem wir 80 Prozent Marktabdeckung erreichen! Auch die Chance, bei uns gekaufte Teile gleich hier eintragen zu lassen, wird häufig wahrgenommen. Für unser Geschäft ist das ein Riesenvorteil!

Wie wird es weitergehen?

H. Hess: Ziel ist die weitere Ausdehnung des Geschäfts. Eine noch engere Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland ist dabei nicht ausgeschlossen. Auch in der vor kurzem eröffneten Filiale kooperiert unser Sohn selbstverständlich mit TÜV Rheinland – und das sehr erfolgreich!

Ihr Kontakt zu den Profis



TÜVRheinland®

Genau. Richtig.

TÜV Rheinland Mobilität

Telefon: 0800-1015044

Mail mobiltaet@de.tuv.com

www.tuv.com

Werkstatt-Tests für mehr Umsatz im Autohaus

Wie lässt sich die Kundenzufriedenheit steigern? Eine Antwort darauf ist die Sicherung der Qualität im Aftersales. Unabhängige Werkstatt-Tests wie die von TÜV Rheinland sind das Mittel der Wahl, um dieses Ziel zu erreichen.

Im immer anspruchsvoller werdenden Automarkt wachsen auch die Erwartungen der Kunden an den Service. Ob diese Wünsche erfüllt werden können, kann die einzelne Werkstatt kaum verlässlich beurteilen. TÜV Rheinland bietet daher nicht nur Herstellern und Importeuren, sondern auch Autohausketten und einzelnen Betrieben professionelle und aussagefähige Werkstatt-Tests zu überschaubaren Kosten und mit hohem Umsatzsteigerungspotenzial. Jan Paul Brautmeier, Leiter Autohaus-Beratung bei TÜV Rheinland, gibt dazu kompetent Auskunft:

Bitte skizzieren Sie kurz die Werkstatt-Tests als Dienstleistung.

Brautmeier: TÜV Rheinland kooperiert im mobilen Dienst schon lange mit Kfz-Werkstätten, seit 2003 bieten wir im Dienstleistungsbereich „Autohaus- und Fuhrpark-Services“ mit wachsendem Erfolg Werkstatt-Tests an. Zielgruppe sind Hersteller, Importeure und große Autohausgruppen. Aber auch für kleinere Betriebe und Werkstätten lässt sich das Testprogramm anpassen. Wir arbeiten eng mit deutschen und internationalen Marken zusammen. Darüber hinaus bieten wir auch den Werkstätten selbst Tests an, um Ansätze für mögliche Prozessverbesserungen aufzuzeigen. Allein in Deutschland führen wir jährlich rund 5.000 Tests durch, weltweit – auch in Japan und China – sind es knapp 20.000 pro Jahr. In Deutschland gehören wir zur Spitzengruppe in diesem Geschäft. Unser Angebot reicht vom „Werkstatt-Test light“ für 59 € bis zum umfangreichen Highend-Test mit Beratung für 450 € zuzüglich der Inspektionskosten. Dabei wird auch das Werkzeug geprüft – vom Drehmomentschlüssel bis zum Bremsprüfstand und Spezialwerkzeug.



Jan Paul Brautmeier, Leiter Autohaus-Beratung bei TÜV Rheinland: „Regelmäßige Werkstatt-Tests steigern messbar die Kundenzufriedenheit.“

Wie laufen diese Tests ab?

Brautmeier: Wir bieten ein ganzes Paket an: Vom klassischen Service-Test über Tests bei Garantie- und Service-Aktionen oder Unfall-Instandsetzungen bis zu Reparatur-/Umsatzpotenzial-Tests. Sowohl bei der Beauftragung durch Hersteller, Importeure und Autohäuser als auch bei den von uns auf eigene Rechnung durchgeführten Tests arbeiten wir mit echten Probanden, also Fahrzeugen aus dem Wirtschaftsraum der Werkstatt mit tatsächlichen Mängeln. Die Tests bringen daher auch echten Umsatz für die Betriebe. Nach der Erläuterung der Rechnung geben sich die Tester zu erkennen und besprechen die Ergebnisse mit dem Service-Team und dem Management – vom Telefonist bis zum Serviceleiter. Wir wenden also die

klassischen Erfolgsmethoden des Mystery Shoppings an: Unsere Tester tarnen sich als echte Kunden und erleben daher auch realistische Alltagssituationen. Schwachstellen werden anschließend gemeinsam besprochen und Verbesserungspotenzial aufgezeigt. Über das TÜV Rheinland Onlineportal lässt sich der aktuelle Status des Tests und die Nachverfolgung online einsehen.

Welche Ergebnisse gibt es bisher?

Brautmeier: Unsere Tests zeigen, dass regelmäßige Werkstatt-Tests die Kundenzufriedenheit steigern. Dies lässt sich auch an den internen Zufriedenheitsbewertungen der Hersteller ablesen: Hier sind Verbesserungen um zwei bis drei Prozentpunkte möglich. Dabei ist die Direktannahme ein wichtiger Faktor, der Zusammenhang zum Testergebnis ist eindeutig. Betriebe mit einer Direktannahme haben die Abläufe in der Regel besser im Griff. Auch die Abarbeitung des Auftrags ist effektiver. Bei den Tests klären wir mit den Werkstätten auch, wie Umsatzpotenziale genutzt werden und wo es Ansätze für Optimierungen gibt. Dass es hier Verbesserungspotenzial gibt, zeigen unsere Ergebnisse, die sich übrigens auch mit denen der Fachpresse zu diesem Thema decken. Mit dem Unterschied, dass wir nicht anprangern, sondern im Gegenteil mithelfen wollen, diese Potenziale zu heben.

Ihr Kontakt zu den Profis



TÜV Rheinland Mobilität
Tel. 0800-1015044
Mail mobiltaet@tuv.com
Internet: www.tuv.com



Werkstatt-Tests für mehr Kundenzufriedenheit und Umsatz

Als „Big Player“ im Bereich der Werkstatt-Tests punktet TÜV Rheinland mit Erfahrung und höchster Kompetenz. Dies kommt Test-Auftraggebern und den getesteten Werkstätten gleichermaßen zugute.

Werkstatt-Tests von TÜV Rheinland

Der Umfang

- ✓ Entwicklung des individuellen Testdesigns
- ✓ Probandengewinnung/-bereitstellung
- ✓ Testvorbereitung – gezielter Einbau von Mängeln und Einweisen der Probanden
- ✓ Testdurchführung
- ✓ Ergebnisbesprechung mit den verantwortlichen Mitarbeitern direkt vor Ort
- ✓ Beratung zu Verbesserungsmaßnahmen und deren Durchführung
- ✓ Dokumentation der Ergebnisse (Zertifikat)

Mögliche Test-Module

- ✓ Beratungs- und Service-Qualität (Einhaltung der Standards...)
- ✓ Technische Kompetenz (Finden von schwierigen Fehlern...)
- ✓ Verkaufskompetenz (Teile-Service und Aftersales, Potenzialausschöpfung...)
- ✓ Prozess-Kompetenz (Garantieabwicklung, Kulanzfälle, Schnellservicekonzepte...)

Nutzen für das Autohaus

- ✓ Steigerung von Wertschöpfung und Kundenzufriedenheit
- ✓ Hohe Akzeptanz der Tests
- ✓ Coaching des Werkstatt-Teams zur Verbesserung der Arbeit vor Ort
- ✓ Neukundengewinnung
- ✓ Image-Transfer durch die Marke „TÜV Rheinland-geprüfte Werkstattqualität“

Toyota setzt bei Werkstatt-Tests auf TÜV Rheinland

Im diesjährigen Werkstatt-Test von „auto motor & sport“ (AMS) hat Toyota das beste Testergebnis der Markengeschichte erreicht. Dass am Zustandekommen des Erfolgs auch TÜV Rheinland einen Anteil hat, erläutert Ralph Kartscher, Leiter Servicequalität bei Toyota Deutschland GmbH:



AH: Worauf führen Sie das überzeugende Ergebnis im AMS-Werkstatt-Test 2010 zurück?

Kartscher: Wir haben sehr viel in die Weiterentwicklung des Toyota Service-Netztes investiert. Seit 2009 führen wir im gesamten Netz Werk-

statt-Tests mit dem TÜV Rheinland und der ABH Marketing Service GmbH durch, vorher geschah dies nur in Teilerhebungen. Parallel dazu unterstützen wir unsere Partner durch professionelle Qualifizierungsprogramme wie etwa das Toyota Service Management. Hinzu kommt die Betreuung durch unseren Außendienst. Das Werkstatt-Testergebnis ist für unsere Partner, die viel geleistet haben, und uns sehr erfreulich. Es ist aber eine Momentaufnahme, auf der wir uns nicht ausruhen dürfen.

AH: Warum hat sich Toyota für die Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland entschieden?

Kartscher: Mit TÜV Rheinland arbeiten wir schon lange zusammen und haben diese Kooperation seit 2008 weiter intensiviert. Bei der Entscheidung spielten die hohe Kompetenz des TÜV Rheinland, das exzellente Renommee bei Händlern und Kunden sowie Objektivität und Neutralität eine wichtige Rolle. Hinzu kommt die Leistungsstärke, denn mehr als 900 Werkstatt-Tests erfordern professionelle Durchführung.

AH: Wie beurteilen Ihre Händler und Service-Betriebe diese Kooperation?

Kartscher: Bei unseren Partnern steht TÜV Rheinland für hohe Qualität und Kompetenz. Zu den Tests erhalten wir sehr positives Feedback aus dem Netz. Da die Tests direkt aufgedeckt und mit der Werkstatt und dem TÜV-Mitarbeiter vor Ort analysiert werden, können unmittelbar Verbesserungsmaßnahmen zum Ablauf und zur Professionalisierung angesprochen werden. Einige Händler wünschen sich sogar mehr Tests im Jahr. Diese können individuell und auf eigene Rechnung bei TÜV Rheinland in Auftrag gegeben werden.

Two fingers are shown against a light blue background. Each finger has a simple smiley face drawn on it with black ink. The left finger has a winking eye and a curved smile. The right finger has two circular eyes and a wide, open-mouthed smile.

Was uns verbindet:
Die hohe Qualität unserer Services.

TÜV Rheinland und FSP: Gemeinsam für Ihren Erfolg.

Sie kennen TÜV Rheinland mit der Kernkompetenz Hauptuntersuchung und Eintragungen. Jetzt sollten Sie einen Blick auf das breite Leistungsspektrum werfen, das durch unseren Partner FSP noch attraktiver ist. Mit Lösungen, die Sie dabei unterstützen, Effizienz, Qualität und Liquidität zu steigern. Bei kleinen Projekten sowie komplexen Aufgabenstellungen. Hierbei haben wir uns als hochmotivierter und zuverlässiger Teamplayer einen Namen gemacht, von dem auch Sie profitieren. In ganz Deutschland und überall da, wo Sie uns brauchen. Neugierig – mehr erfahren Sie im Internet oder direkt von uns.

TÜV Rheinland Mobilität · Am Grauen Stein · 51105 Köln · mobilitaet@de.tuv.com

Facebook, Twitter & Co: Chancen ergreifen, Potenziale nutzen!

Mit TÜV Rheinland sind Autohäuser für Präsenz und Kommunikation via Social Media bestens gerüstet.

Die aktive Präsenz in den neuen sozialen Netzwerken wie Facebook oder Twitter birgt für Autohäuser große Zukunftschancen. Torsten Brämer, Prokurist und Bereichsleiter Autohaus- und Fuhrpark-Services sowie Geschäftsleiter Autoservices und Gutachten bei TÜV Rheinland Mobilität, erläutert im Interview die aktuelle Situation und das Potenzial von Social-Media-Auftritten:

Herr Brämer, treffen beim Thema „Autohaus und Social Media“ noch zwei Welten aufeinander?

T. Brämer: Nein, das kann man nicht sagen. Einige Unternehmer machen es schon vorbildlich, wie wir im diesjährigen TÜV Rheinland Kundenzufriedenheits-Award gesehen haben, bei dem wir erstmals einen Sonderpreis für herausragendes Engagement in sozialen Netzwerken verliehen haben. Bei den Gewinnern gab es auch abends weniger als 15 Minuten Reaktionszeit auf Kundenanfragen, direkten Support über Facebook-Kommentare, die Einbindung von Fahrzeugen über mobile.de in Facebook, Gewinnspiele für die Facebook-Fans oder Kundenterminierung via Facebook. Die User erwarten Vorteile.

Was haben die Prüfungen bei den Award-Bewerbern weiter gezeigt?

T. Brämer: Die Ergebnisse waren sehr unterschiedlich: Die Zahl der Fans bei den besuchten Autohäusern reichte von knapp 30 bis zu mehreren tausend. Zentrale Bewertungskriterien waren die Anzahl der Fans, Responsezeiten auch bei kritischen Einträgen, der Dialog mit den Fans auf Facebook, die Nutzung der grafischen Möglichkeiten, die Vorteile, die den Fans geboten werden und ob das Au-

tohaus Unternehmens-News einstellt. Wichtig war zudem, wie die Autohaus auf Support-Anfragen reagiert.

Wo liegt der größte Nachholbedarf?

T. Brämer: Es gibt sehr unterschiedliche Qualitäten bei Facebook-Auftritten. Viele Verantwortliche in den Autohäusern wissen nicht, was in diversen Foren über sie geschrieben wird und welches Image sie auf den unterschiedlichen Social-Media-Plattformen haben. Einige Marken unterstützen die Händler durch Plug-Ins und Aktivitäten, oft wird aber die Integration der Social-Media-Kampagnen in andere Aktivitäten vernachlässigt. Die Qualität des Social-Media-Marketings kann noch deutlich gesteigert werden. Zu den häufigsten Fehlern zählen ausbleibende oder späte Reaktionen auf Support-Anfragen oder keine regelmäßige Seiten-Pflege. Das Einstellen von News sollte

sich nicht nur auf Neuigkeiten des Herstellers, sondern auch auf die des eigenen Unternehmens beziehen. Oft werden zudem Kunden-Kommentare nicht für einen Dialog genutzt und eine Vernetzung der Autohaus-Website mit Facebook fehlt.

Warum ist die Präsenz in sozialen Netzwerken so wichtig?

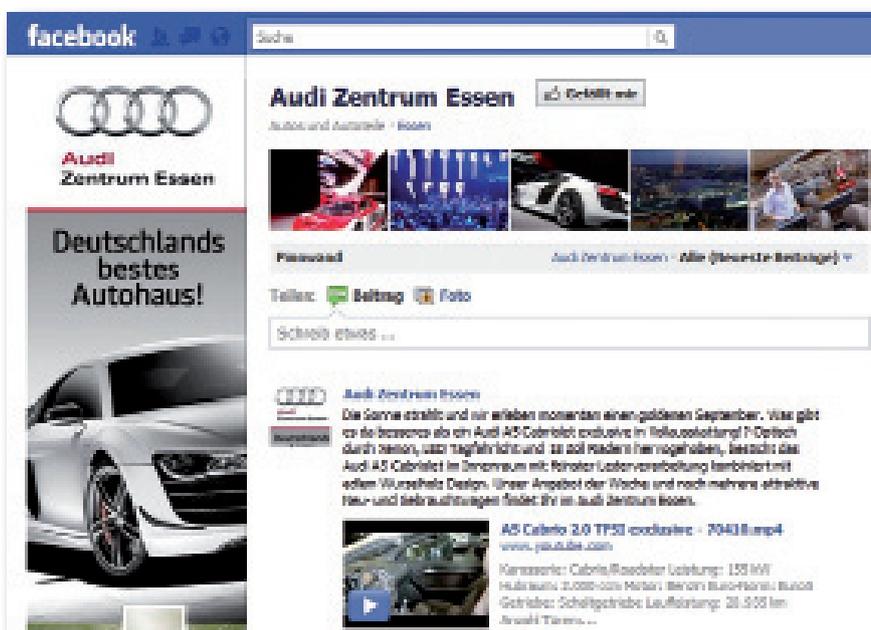
» Nutzen Sie aktiv soziale Netzwerke, bevor diese Entwicklung Sie überrennt! «



TÜV Rheinland Facebook-Seminare

Was bringen TÜV Rheinland Facebook-Seminare dem Autohaus?

- ✓ Verständnis für den Wandel
- ✓ Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit
- ✓ Erhöhung des Bekanntheitsgrads
- ✓ Umsatzsteigerung
- ✓ Mehr Kundenbindung und Kundenakquise
- ✓ Verbesserung von Reklamations-Management und Image
- ✓ Effizientere Prozesse und Organisation
- ✓ Fachkundige Unterstützung bei der Erstellung der Facebook-Seite und weiteren ersten Schritten
- ✓ Umsetzungs-Kontrolle über sechs Monate



Eine gute Social-Media-Präsenz zeichnet sich unter anderem durch direkten Support über Facebook-Kommentare, die Einbindung von Fahrzeugen oder Gewinnspiele für Fans aus.



Den Social-Media-Sonderpreis, den TÜV Rheinland erstmals bei den Kundenzufriedenheits-Awards verlieh, gewann das Audi Zentrum Essen, hier mit weiteren Gewinnern der Marke.

T. Brämer: Je größer das Autohaus ist, desto wichtiger ist die Präsenz in sozialen Netzwerken. Der 50-Wagen-Händler auf dem Land kann auf Social Media verzichten, weil er durch direkte Kontakte ohne technische Hilfsmittel gut vernetzt ist. Aber Unternehmen mit zunehmender Größe werden für die Kunden anonym. Hier ist der Kontakt über Facebook wichtig. Mein Rat an alle Autohaus-Betreiber: Nutzt diese Chancen, bevor die Entwicklung euch überrennt und andere über euch schreiben! Entscheidend ist: Wie werde ich im Netz gesehen? Facebook nur wegen Facebook zu machen ist sinnlos. Im Vordergrund muss die Frage stehen: Welche Ziele will ich auf welchen Plattformen mit meiner Social-Media-Präsenz erreichen?

Welche Hilfe bietet TÜV Rheinland?

T. Brämer: Um den Nachholbedarf im Autohaus individuell festzustellen, bieten wir den vierstündigen Social-Media-Check an, der vor Ort durchgeführt werden kann und den aktuellen Stand dokumentiert. Er umfasst die Analyse und einen Effizienz-Check des Internetauftritts. Das hilft, Stärken und Schwächen zu erkennen sowie Kunden-Akquise, -Bindung, -Zufriedenheit plus den Umsatz durch passende Prozesse zu steigern. Zudem bieten wir Seminare, um Autohäuser für den Auftritt auf Facebook fit zu machen: In der eintägigen Grundlagen-Veranstaltung zeigen wir die Social-Media-Technologien und -Portale und erklären deren Anwendungsmöglichkeiten. Ein zweitägiges Seminar zur Umsetzung, an das sich ein sechsmonatiges Controlling anschließt, organisiert die Umsetzung vor Ort – von der Zieldefinition und Benennung der Verantwortlichen bis hin zur Kombination mit anderen Medien.

Vielen Dank für das Gespräch!

Ihr Kontakt zu den Profis



TÜV Rheinland Mobilität
 mobilitaet@de.tuv.com
 www.tuv.com