

Serie Teil 3

Eilige Kunden

Der Erfolg von Reparaturketten gründet sich unter anderem darauf, dass sie Kunden den schnellen Service, die Sofort-Reparatur versprechen. Das können Werkstätten und Autohäuser auch, wenn sie es richtig planen.

Wenn ein Kunde im Fachmarkt einer Reparaturkette fünf Liter Motoröl kauft, dann wird er unter Garantie spätestens an der Kasse durch die Verkaufsberater sofort darauf angesprochen, ob man denn nicht „mal eben“ den Ölwechsel im Schnelldienst machen soll. Viele Kunden stimmen dem Angebot spontan zu, weil es ja ein Schnelldienst ist, der die Kunden zudem von Problemen wie schmutzige Fingern, Altölentsorgung etc. unverhofft befreit. Und die Reparaturkette hat eine weitere Gelegenheit, sich das Fahrzeug anzusehen und Zusatz-

leistungen zu verkaufen. Eigentlich ganz einfach: Wer weiß, dass der Kunde Öl kauft, der kann ihm schnell helfen.

Warum kann man bei einer Werkstatt eigentlich kaum Öl in Fünf-Liter-Kanistern kaufen? Man muss es ja nicht in Stapeln auf Paletten in die Kundenaufenthaltszone stellen. Aber wenn der Kunde, der über die Ölpreise nicht glücklich ist, eine Alternative in der Werkstatt hat, dann fehlt ihm ein Stück weit auch der Grund zu den Fastfittern oder zum Warenhaus zu gehen. Das funktioniert übrigens auch mit Scheibenwaschflüssigkeit! „Darf ich Ihnen

den Behälter auffüllen? (und nebenbei die Reifen und die Windschutzscheibe anschauen!) Schaut man sich unsere Gesellschaft an, dann wird mit einem solchen Angebot eine ganze Bewegung, ein ganzer Trend bedient. Schnell kommt den Menschen etwas in den Sinn, schnell muss es abgearbeitet werden. Die Möglichkeit, über Internet bestellte Ware auf ihrem Weg vom Verkäufer bis hin zum Kunden online verfolgen zu können, bedient genau dieses Bedürfnis und verstärkt es darüber hinaus noch. Nehmen wir das Thema Winterreifen. Jahrelange Erfahrung zeigt, dass vielen Kunden immer genau dann einfällt, dass sie unbedingt Winterreifen brauchen, wenn der erste Schnee fällt!

Die Coffee-to-go-Mentalität

Und dann muss es schnell, besser noch sofort gehen. Um 7:00 Uhr stehen die ersten Kunden auf der Matte und wollen am liebsten um 7:15 Uhr mit Winterreifen ausgerüstet davonfahren. Schließlich weiß man aus der Formel 1, dass so ein Reifenwechsel kein Hexenwerk ist.

Der Grund hierfür ist in einer zunehmend „selektiven Wahrnehmung“ vieler Menschen zu suchen. Kaum kommt dem Kunden was in den Sinn, muss es schnell gehen. Der nächste Reiz wartet schon. Das funktioniert nicht nur bei den Winterreifen so. Die Wartungsanzeiger zum Beispiel treiben auch genau solches Verhalten. Warten bis die Lampe leuchtet, dann noch 2.000 Kilometer fahren und dann sofort einen Termin haben wollen! Das kommt Ihnen bekannt vor, nicht wahr?

Doch wie können Werkstätten und Autohäuser diesem Trend begegnen? Nun, mit der gleichen Strategie, mit der Fastfit-Ketten diese Kunden abfischen. Mit aktiv angebotenen Schnelldienst. Das muss ja kein ausgeklügeltes und kompliziertes Konzept sein, wie es einige Marken aufgezogen und zum Teil auch wieder einge-



Bilder: Motul, ZDK, Archiv



Schnellservice
kann auch
Zusatzaufträge
bringen

Ein Zubehörshop
ebnet den Weg
in die Werkstatt



stampft haben. Geben Sie einfach dem Wunsch des Kunden nach, sofort den nächsten Schritt einleiten zu können.

Der Prozess läuft dann etwa so ab: Sofort vorbeikommen, auf Fahrsicherheit (stehenbleiben oder fahrbereit), Machbarkeit (Monteurkapazitäten vorhanden) und Verfügbarkeit (Teile vorhanden) prüfen und dann, wenn alles stimmt, sofort reparieren oder aber fahrbereit halten, wenn möglich und mit dem Kunden abstimmen, wann der Rest gemacht wird.

Natürlich führt das zu einem zweiten Besuch. Aber wenn der Kunde erst mal per Telefon einen Termin bekommt, dann ist zum einen die Gefahr extrem groß, dass er auflegt und bei einem Fastfitter sein Glück versucht und zum anderen weiß die Werkstatt dann auch nicht, welche Teile sie genau braucht. Auch das führt in vielen Fällen zu einem zweiten Besuch. Der wird aber dann vom Kunden ganz anders gesehen. Die Fastfit-Ketten machen es unvorhersehbar. Mach den ersten Schritt, damit der Kunde „Aktion“ sieht. Damit wird die Werkstatt zunächst einmal gefühlt zum Problemlöser. Und dann repariere alles mit Termin, was bei der Durchsicht des Fahrzeugs noch aufgefallen ist.

Kommen Sie vorbei

Vorausgesetzt, man macht einen eigenen Plan für die Schnelldienstarbeiten (Arbeiten bis zu einer Stunde Dauer), dann kann man auch schon dem anfragenden Kunden schnell eine Zeit anbieten, an der im Schnelldienst noch Kapazitäten frei sind. Unabhängig davon, ob der Kunde persönlich da ist oder per Telefon den Weg zu uns gefunden hat. Termine mit einer oder zwei Wochen Vorlauf müssen der Vergangenheit angehören. Dem schnellen ersten Schritt und der weiteren tieferen

Bearbeitung gehört die Zukunft! Fassen wir zusammen: Der Kunde mit einem Problem will vermehrt eine schnelle und einfache Lösung. Zumindest aber den schnellen ersten Schritt! Wir können diesem Wunsch mit einem gelebten Schnelldienst entsprechen, indem wir dem Kunden immer anbieten, schnell mal vorbeizukommen und sein Problem zu unserem zu machen. Nach dem dritten Mal ruft er dann nicht mehr an, sondern kommt direkt vorbei, weil er was gelernt

hat. Damit hätten wir ein wichtiges Ziel erreicht! In natürlich stört er dann unseren Ablauf. Aber das haben Kunden erstens schon immer getan und wenn er das nicht mehr tut, dann brauchen wir auch keinen Ablauf mehr. Wie heißt es so schön: Wenn wir aufhören, auf die Wünsche des Kunden zu hören und ihnen zu entsprechen, dann hört der Kunde auch von ganz alleine auf, uns mit seinen Aufträgen zu nerven! – Das sollte nicht Ihr Anspruch sein!
Georg Hensch

J.A. Becker & Söhne

Hebetechnik für:

PKW

Gabelstapler

Busse und LKW

Straßenbahnen + SONDERFAHRZEUGE

Qualität zahlt sich aus



J.A. Becker & Söhne
Maschinenfabrik GmbH & Co. KG
D-74148 Neckarsulm

eMail: info@jab-becker.de Internet: <http://www.jab-becker.de/>

Serie Teil 4

Komm wieder, Kunde

Reparaturketten werben häufig mit dem schnellen Service. Doch bei umfangreichen Arbeiten scheuen sie nicht davor zurück, Kunden zweimal in die Werkstatt zu beordern: Zum Vorabcheck und zur Reparatur.

Beschäftigt man sich mit der Frage, wie es Schnellreparaturketten schaffen, 37 und mehr Marken zu reparieren und dafür auch die Ersatzteilversorgung sicherzustellen, liegt der Schluss nahe, dass die ja „nur“ Verschleiß-Reparaturen machen. Aber weit gefehlt. Große Ketten wie ATU reparieren „bis an die Motorelektronik heran“. Also heute beim Suzuki Swift die Kupplung, morgen beim Mercedes 280 E die Kopfdichtung und übermorgen beim Volvo S80 den Zahnriemen. Hierfür die entsprechenden Ersatzteile in allen Filialen vorrätig zu

haben ist erstens unmöglich und wäre zweitens wirtschaftlicher Wahnsinn! Es muss also ein Verfahren angewandt werden, mit dem sowohl die Ersatzteilversorgung sichergestellt als auch das Einverständnis der Kunden erlangt wird.

Selektive Terminvergabe

Dreh und Angelpunkt dieses Verfahrens ist die Terminfindung. Ruft ein Kunde an und will eine Arbeit in Auftrag geben, die über das normale Inspektionsmaß hinausgeht, dann haben die Schnellreparaturan-

bieter keine andere Möglichkeit, als sich zunächst das Fahrzeug anzuschauen und dann die Teileversorgung sicherzustellen und den Reparaturtermin abzustimmen. „Der Kunde soll zweimal kommen?“ werden Sie ragen.

Ja! Und das ist auch absolut sinnvoll. Die Werkstätten können alle schon lange nicht mehr abschätzen, was an Fahrzeugen im Kern zu machen ist, wenn ein Kunde anruft und ein Problem jenseits von Inspektion und Bremse hat. Gerade die Techniker glauben immer wieder aus Erfahrung zu wissen, was da zu tun ist. Aber vielfach stellt sich die Wirklichkeit doch anders dar.

Hellseher mit Diagnosegerät

Was sich in dieser Hinsicht in deutschen Autohäusern jeden Tag abspielt, kommt hellseherischen Fähigkeiten sehr nahe! Lassen Sie folgendes Beispiel auf der Zunge zergehen: In der Regel ruft ein technischer Laie an, der keine oder nur wenig Ahnung von Automobiltechnik hat. Der sagt uns am Telefon, was seiner Meinung nach an seinem Fahrzeug gemacht werden müsste oder nennt uns zumindest die Symptome. Dann wird ein Termin ausgemacht, nicht ohne zu fragen, wann der Kunde denn sein Auto wieder abholen möchte. Im Klartext wird dem Kunden also vermittelt: „Ja, ich habe verstanden, was du möchtest. Ich weiß, was zu tun ist. Wir können das reparieren. Und wir wissen außerdem, wie lange es dauert.“ Und dann wird der voraussichtliche Aufwand in den Planer eingetragen! Respekt!

An dieser Stelle machen die Reparaturketten aus der Not eine Tugend. Sie lassen den Kunden in der Tat zwei Mal kommen. Einmal zum Prüfen, um was es denn geht. Und dann zur eigentlichen Reparatur. Und der Kunde macht das mit. Das Verfahren



Bilder: Diehl, Archiv

Umfangreiche Reparaturen werden immer nach Vorabtermin zur Auftragsermittlung ausgeführt



Den ausführlichen Reparaturbefund nehmen viele Kunden nicht als separaten Werkstattbesuch wahr

ist mittlerweile in vielen Autohäusern schon erfolgreich getestet worden.

Aber – dieser zusätzliche Aufwand muss dem Kunden verkauft werden. Ihm muss also ein echter Nutzen dieser Vorgehensweise angeboten werden.

Eine der galantesten Methode ist die gefühlte Aufwandsverringerung: Nennt der Kunde ein Problem, dessen Aufwand nicht sauber abgeschätzt werden kann, dann sagt man ihm:

„Damit Sie keine zwei Mal zur Reparatur kommen müssen, sollte sich das unser Meister mal sofort ansehen! Kommen Sie doch einfach vorbei!“ Das Erstaunliche daran – man sagt dem Kunden zwar damit, dass er, um nicht zwei Mal kommen zu müssen, zwei Mal in die Werkstatt kommen muss. Aber die Erfahrungen in vielen Autohäusern mit dieser Vorgehensweise hat gezeigt, dass dies der Kunde nach diesem speziellen Vorgehen überhaupt nicht als zweiten Besuch wahrnimmt. Fragt man ihn anschließend, ob er wegen der Reparatur zweimal da war, sagt er mit dem Brustton der Überzeugung „Nein!“ Er wertet das als +1 – Einmal zum Prüfen und einmal zum Reparieren.

Einmal Befund, einmal Reparatur

Als großer Vorteil hat sich hierbei erwiesen, wenn die Terminvereinbarung zum Vorabcheck nicht von den Serviceberatern oder Technikern gemacht wird, sondern von Mitarbeitern ohne technischen Hintergrund. Erstens reden die mit dem Kunden technisch auf Augenhöhe und haben zweitens auch kein Problem damit, Kunden davon zu überzeugen, dass sich

dieses Problem nicht am Telefon erörtern lässt und erst einmal von einem Fachmann angesehen gehört.

Wer den vorgenannten Satz nicht über die Lippen bekommt, dem bieten sich noch weitere Nutzenargumente für den Kunden an:

- ✓ Damit wir Ihnen sagen können, was es kostet.
- ✓ Damit wir die Teileverfügbarkeit sicherstellen können.
- ✓ Damit wir Ihnen sagen können, wie lange Sie auf das Fahrzeug verzichten müssen.
- ✓ Damit wir einen Reparaturtermin finden, der am besten in Ihren Terminplaner passt.

Sie sehen, es gibt viele gute Gründe für den Kunden, einen sogenannten Vorabcheck machen zu lassen.

Die Auslastung – der große Gewinner

Die Vorteile für die Werkstatt bei derlei Verfahrensweise liegen auf der Hand. Das ist gelebte Terminentzerrung. Denn wenn der Annahmetermin vom Reparaturtermin entkoppelt wird, dann kann diese Annahme irgendwann am Tag in ruhigeren Zeiten stattfinden. Das entzerrt zugleich den Kundenstau am Morgen. Und wenn dann noch mit dem Kunden abgestimmt wird, dass er das Fahrzeug am Tag der Reparatur bitte vor Arbeitsbeginn bringen soll, dann kann das Fahrzeug sofort auf die Hebebühne gefahren und die auszutauschenden Teile vorab bereitgestellt werden.

Kein Warten auf Arbeit. Kein Anstehen der Monteure am Lager. Ab der ersten Minute ist der Monteur produktiv. Gleichzeitig muss der Serviceberater die morgendlichen Kunden nicht abfertigen, um schnell die Arbeit in die Werkstatt zu bekommen.

Fassen wir nochmal zusammen. Die Methodik des Vorabcheck hat folgende positive Aspekte:

- ✓ Sicherheit in der Aufwandsabschätzung und der Werkstattplanung
- ✓ Sicherheit in der Termingestaltung und Fertigstellungstermineinhaltung
- ✓ Sicherheit in der Teileverfügbarkeit
- ✓ aktive Annahmementzerrung am Morgen
- ✓ sofortige Produktivität der Monteure am Morgen
- ✓ reibungslosere Abläufe

Irgendwie scheint das gar nicht so verkehrt, was die Reparaturketten in dieser Hinsicht machen. Oder? *Georg Hensch*



DIE NEUE FANTASTISCHE DIAGNOSESOFTWARE VON TEXA

Ab der Version 40.0 PKW, 22.0 LKW, 15.0 BIKE, 3.0 AGRI und 3.0 MARINE erhalten alle abonnierten Kunden automatisch die neue IDC4 Software mit vielen innovativen Funktionen und einer Fülle neuer Modelle, um noch schneller und effizienter arbeiten zu können. Der beste Zeitpunkt mit TEXA zu arbeiten ist JETZT!

TEXA Deutschland GmbH
Bei der Leimengrube, 11
D-74243 Langenbrettach
Tel: +49 (0)7139 93170
Fax: +49 (0)7139 931717
www.texadeutschland.com
info@texadeutschland.com

TEXA