Bild: Christopher Dodge / shutterstock

Serie Teil 7: Leistungsgrad

Tempo ist nicht alles

Was ist für den Leistungsgrad eines Monteurs ausschlaggebend? Ist es allein die Arbeitsgeschwindigkeit oder sind auch andere Faktoren entscheidend für einen guten Leistungsgrad. Unser Beitrag klärt auf.

Bei der Beurteilung des Leistungsgrades wird gemessen, wie viel der am Auftrag angestempelten Zeit dem Kunden verrechnet werden konnte.
Demnach gilt:

- ✔ der Leistungsgrad beschreibt „Verrechnete Zeit geteilt durch die am Auftrag angestempelte Zeit mal 100“

Beipiel: Im Monat wurden für die Leistungen eines Monteurs 120 Stunden verrechnet. Er waren aber 136 Stunden an Aufträgen angestempelt. Dann hat er folgenden Leistungsgrad erreicht:

120 Stunden/136 Stunden * 100 = 88,24 Prozent

Das bedeutet in diesem Falle, dass die direkt am Auftrag angefallene Zeit lediglich zu ca. 88 Prozent weiterberechnet werden konnte. Den Rest trägt die Werkstatt.

Was beeinflusst den Leistungsgrad?

„Ist der schnell?“ – war die Frage, mit der der Chef früher üblicherweise an den Meister herantrat, wenn ein Monteur bewertet werden sollte, oder, im schlimmsten Fall für den Chef, mehr Geld haben wollte. Und in Zeiten, in denen der Anteil an fest überschaubaren Arbeiten wie Inspektionen oder Verschleißreparaturen noch den größten Teil des Tagewerkes ausmachten, war das auch eine probate Methode, um Monteure zu bewerten.

Mit der Zeit aber gesellten sich immer öfter Diagnosearbeiten hinzu, die eben nicht mehr nur durch schiere Fingerfertigkeit zu bewältigen waren. Vielmehr kam es mit dem Einzug von elektronischen Regelsystemen immer häufiger zu Situationen, in denen auch mal zwanzig Stunden in die falsche Richtung nach einem Fehler gesucht wurde. Konnten diese Zeiten mit den anderen hochlukrativen Arbeiten noch ausgeglichen werden, so sind der Wartungsrückgang der letzten Jahrzehnte, restriktive Garantievergütungen und immer komplexere Fahrzeuge Gründe dafür, dass die Frage nach der Schnelligkeit eines Monteurs zunehmend an Relevanz verliert. Entscheidend sind immer häufiger andere Einflussgrößen, die im Folgenden beleuchtet und erörtert werden sollen:

Präzision bei der Auftragsvergabe

„Kühlmittelverlust prüfen (Marderbiss)“: Ein solcher Auftragstext drückt den Leistungsgrad schon bei der Auftragserstellung in den Keller! Was ist denn nun die Aussage an den Monteur? Soll er lediglich bestätigen, dass ein Marder seinem Drang nachgegeben hat? Oder soll er zunächst prüfen, was los ist und dann dem Serviceberater eine Basis für einen Kos-

tenvoranschlag geben? Oder soll er den Kühlmittelverlust am Ende sogar beseitigen? Fragen über Fragen, die auftauchen, wenn keine saubere Direktannahme gemacht wird und die Kundenaussage in vermeintliches Werkstattdeutsch übersetzt wurde. Denn eins steht fest: Kein Kunde dieser Welt gibt das so in Auftrag.

Serviceberater sollten also so genau wie möglich die Aussage und den Wunsch des Kunden aufschreiben und im Anschluss daran eine klare Arbeitsanweisung für den Monteur definieren. Keine Zeit? Na aber wenn der Monteur mit Fragen kommt, dann müssen sich die Serviceberater diese auch nehmen. Sonst steht der Monteur.

Wo steht die Wasserkanne?

Wo wir gerade von „stehen" reden. Genau so schlimm wie das Warten auf Entscheidungen oder Anweisungen ist das Suchen von Werkzeugen aller Art. Insbesondere dann, wenn aus Kostengründen daran gespart wurde. Nur mal zum Nachdenken: 60 Euro Stundenverrechnungssatz bedeutet, dass jede Monteurminute einen Euro wert ist. Und wenn der Monteur statt verrechenbar zu arbeiten in der Werkstatt unterwegs ist, um so banale Dinge wie eine Wasserkanne zu suchen, dann bedeutet das, dass sich die Anschaffung einer weiteren Wasserkanne nach nur fünf Minuten Suche rechnet. Deshalb sollte ein Unternehmen höchsten Wert darauf legen, die Monteure vernünftig auszustatten und auf eine möglichst hohe Betriebsbereitschaft zu achten. Kleiner Tipp: Wenn Sie in den nächsten Tagen einen Monteur stehen, warten, suchen sehen, dann fragen Sie ihn, was ihn aufhält und sorgen Sie für Abhilfe. Sofort! Dann haben Sie richtig am Leistungsgrad gearbeitet.

Mann, ist der heute wieder langsam

Was für die klassischen Werkzeuge gilt, dass betrifft in besonderem Maße natürlich auch die Diagnose- und Informationstechnologie. Viel zu oft noch werden alte Diagnosecomputer einzig und allein aufgrund der Tatsache weiter genutzt, dass sie noch funktionieren. Wenn selbst der Staat schon auf den Trichter gekommen ist, diese Geräte auf drei Jahre abschreiben zu können, dann zeigt das in besonderem Maße, wie schnell die IT-Technologie veraltet. Und das macht auch vor einer Kfz-Werkstatt nicht halt. Ebenso wenig wie die Notwendigkeit zur Weiterbildung!

Keine Ahnung, wie das geht!

Mehr als in den ganzen Jahren vorher zusammengenommen, ist Weiterbildung zur Sicherung des Leistungsgrades Voraussetzung. Das sogenannte Crowd-Sourcing nimmt eine immer deutlichere Stellung ein. Hiermit ist gemeint, nicht nur in den einschlägigen Reparaturanleitungen fit zu sein, sondern auch in der Nutzung von Internetportalen, die es zu nahezu jedem Modell gibt und in denen über Probleme und die dazugehörenden Lösungen gesprochen wird. Insbesondere werden in solchen Blogs viele Probleme behandelt, die sich dann als Bedienungsfehler herausstellen. Wohl dem, der das schon weiß und nicht erst lange sucht, ohne anschließend was berechnen zu können.

Das Attraktive am Leistungsgrad in Zeiten von Arbeitswerten ist ja vor allem, dass bei entsprechender Prozess-, Werkzeug- und Mitarbeitergüte auch über 100 Prozent erreicht werden können. Nein, vielmehr muss bei klar umrissenen Arbeiten diese Grenze überschritten werden, um notwendigen Puffer für die Arbeiten zu haben, welche durch aufwändige Diagnosen nicht vollständig zu berechnen sind.

Es muss also nicht mehr heißen: „ Ist der schnell?", sondern vielmehr: „Hat er alle Möglichkeiten, um schnell zu sein?" Und – hat er?

Georg Hensch

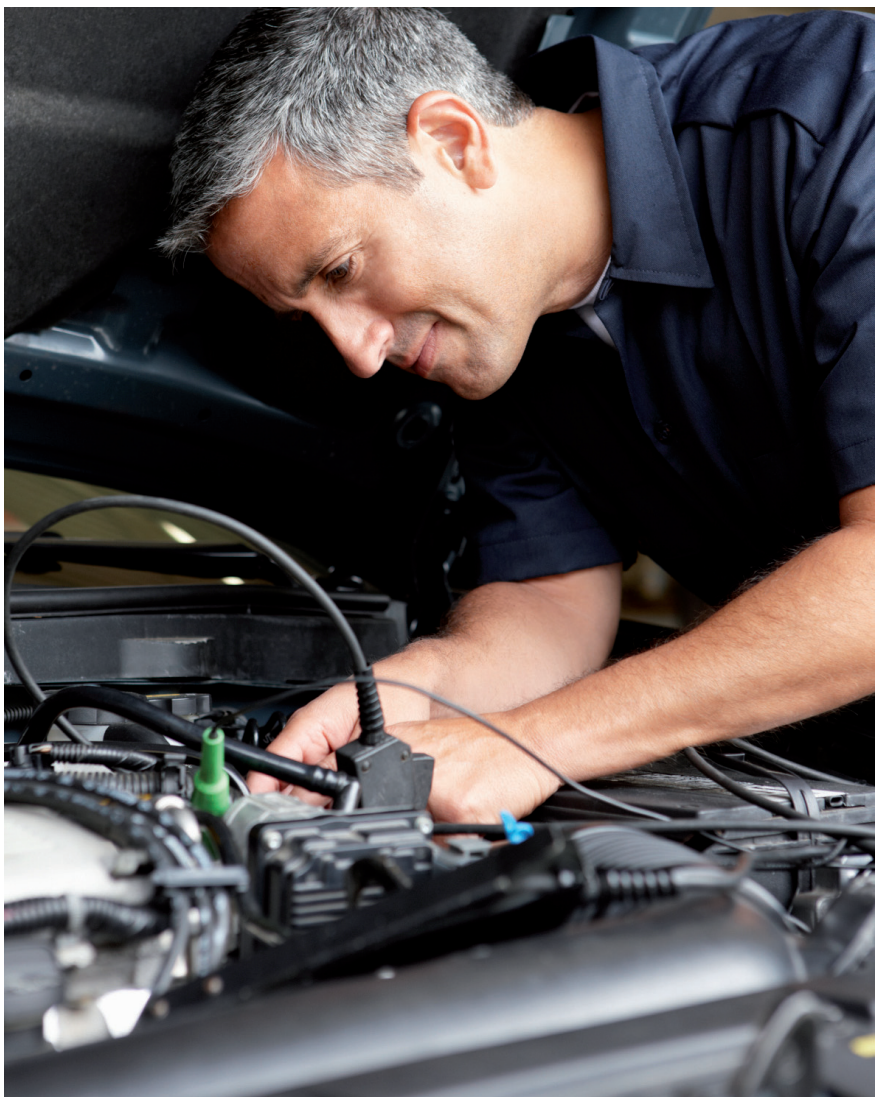

Bild: Monkey Business I / shutterstock

Die Geschwindigkeit allein ist kein Beurteilungsmaßstab für den Leistungsgrad eines Monteurs