



So können Werkstätten mehr Geld mit Service verdienen

- praxisnahe Prozessanalyse spürt Schwächen auf
- ungenutztes Potenzial heben
- Service kundenfreundlicher machen

Wer in eine Kfz-Werkstatt schaut, sieht in der Regel emsige Betriebsamkeit. Nicht immer aber sorgt die dort verrichtete Arbeit für gut gefüllte Kassen. Wer das Gefühl hat, dass in seinem Betrieb etwas nicht stimmt, sollte über eine Prozessanalyse nachdenken. Die untersucht alle Abläufe und erklärt am Ende schwarz auf weiß, was man wie besser machen kann. Das sorgt nicht nur für eine gut ausgelastete Werkstatt, sondern auch für mehr Geld auf dem Konto. Die Wagner Beratungsgesellschaft aus Bad Camberg zeigt Werkstätten und Autohäusern, was bei ihnen schief läuft und wie sie sich besser organisieren können, um am Ende mehr Geld zu verdienen.

Serviceprozesse: der kritische Blick fällt schwer

„Gerade wenn alle am Limit arbeiten, fällt der kritische Blick auf die eigenen Abläufe im Betrieb schwer“, erklärt Klaus Wagner, Projektleiter der Wagner Beratung. „Ein externer Berater kann hier in kurzer Zeit viel bewirken, weil er den frischen und unverbauten Blick auf die Arbeit hat.“ Und genau da setzt eine Serviceprozessanalyse an.

Die speziell geschulten Experten aus dem Hause Wagner verhalten sich zunächst wie ein ganz normaler Kunde: sie vereinbaren einen Termin. Ihre wahre Identität geben sie dabei nicht preis. Bereits an dieser Stelle machen die Verantwortlichen häufig Fehler, die später zu Problemen bei den Abläufen führen.

Im zweiten Schritt besucht der Coach den Kfz-Betrieb und bewertet sein Erscheinungsbild nach definierten Kriterien. Als stiller Beobachter schaut er den Mitarbeitern bei jedem Arbeitsschritt über die Schulter. Er beobachtet Wege, die zurückgelegt werden ebenso wie Aufträge oder den Ablauf der Dialogannahme. Und weil er genau weiß, wie solche Prozesse optimal ablaufen sollten, kann er beurteilen, wo die Schwachstellen sind und wo das Geld verbrannt wird.

„Wenn Prozesse unrund laufen, vernichtet ein Unternehmer Geld“, bringt es Klaus Wagner auf den Punkt. „Denn der alte Spruch, dass Zeit Geld ist, stimmt ja. Wenn alles viel zu lange dauert, ist das auf Dauer Gift für die Firma.“



Auch in der Werkstatt sollte alles rund laufen

Da die Beratung ganzheitlich ist, untersucht der Coach auch, ob die technische Qualität in der Werkstatt stimmt. Dazu nutzt er ein oder mehrere fertiggestellte Kundenfahrzeuge aus der Werkstatt und prüft anhand des Wartungsplanes noch einmal, ob alle Punkte sauber abgearbeitet sind.

Am Ende dieser Phase erstellt der Experte aus dem Hause Wagner einen Bericht, den er gemeinsam mit dem Inhaber der Firma durchgeht. Daraus geht nicht nur hervor, was schief läuft, sondern auch, wie man es besser machen kann. Nun folgt für den Kfz-Betrieb die Umsetzung. Gemeinsam mit den Mitarbeitern führt der Chef die neuen Prozesse ein und sie üben sie so lange, bis sie richtig sitzen. Ein Berater kommt später wieder unangekündigt vorbei und überprüft, ob die Prozesse tatsächlich besser geworden sind.

Im Abschlussgespräch klären Berater und Werkstatt-Inhaber, ob nun alles gut umgesetzt ist oder ob weitere Schritte nötig sind. Wenn alle Mitarbeiter in der Folge die optimierten Prozesse einhalten, stellt sich am Ende auch der wirtschaftliche Erfolg ein.

Über Wagner Beratungsgesellschaft GmbH

Die Wagner Beratungsgesellschaft mbH bietet kundenorientierte Konzepte für eine ganzheitliche Optimierung der Qualität in Unternehmen der Kfz-Industrie. Zu den Kunden zählen sowohl Automobil-/Motorradhersteller, Systemanbieter als auch Auto-/Motorradhäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte liegen in den Bereichen Service-Marketing sowie der Verbesserung von Prozessabläufen im After-Sales.

Kontakt:

Wagner Beratungsgesellschaft mbH

Christoph und Klaus Wagner

Max-Planck-Straße 21

65520 Bad Camberg

Telefon: +49 (6434) 9427-0

E-Mail: info@wagner-beratung.de

web: www.wagner-beratung.de