



## Mitarbeiterzeitung



**Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de) • [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

# Mitarbeiterzeitung

In den meisten Unternehmen stellt die Mitarbeiterzeitung eines der wichtigsten internen Kommunikationsinstrumente dar. Doch seine bedeutende Rolle im internen Kommunikations-Mix spiegelt sich nur in den wenigsten Unternehmen auch im Budget wider. Meist fristet die Mitarbeiterzeitung im Hinblick auf das Budget ein eher klägliches Dasein. Zwei Drittel der Unternehmen kommen mit Budgets bis 50.000 Euro inklusive Produktion für mehrere Ausgaben pro Jahr aus, wie eine aktuelle Studie zeigt.

Gerade vor dem Hintergrund der durch die digitale Transformation ausgelösten Prozesse in Unternehmen ist die Mitarbeiterzeitung heute jedoch wichtiger denn je. Intranets, Social Software und Blogs können die wichtigen Aufgaben der Mitarbeiterzeitung nicht übernehmen.

**Hier die fünf Gründe, warum es sich heute und in Zukunft lohnt in Mitarbeiterzeitungen zu investieren:**

## 1. Sie ist Herzschlag des Unternehmens

Die meisten Unternehmen weisen eine sehr heterogene Mitarbeiterstruktur auf. Qualifizierte und weniger qualifizierte Mitarbeiter arbeiten mobil und stationär, mit und ohne Computer, alleine oder im Team. Und das häufig national wie international. Bei dieser Heterogenität vermag es nur die Mitarbeiterzeitung, ein Medium für ALLE Mitarbeiter zu sein, die den „Spirit“ des gesamten Unternehmens abbildet – und den Gabelstaplerfahrer genauso interessiert wie den Ingenieur und Manager.

Sie ist eines der Hauptinstrumente zur Vermittlung von Unternehmens-kultur in den Unternehmen. Allerdings muss sie mit der Zeit – beziehungsweise der digitalen Transformation – gehen. Multiple Kanäle und Interaktionsmöglichkeiten gehören zumindest für einen Teil der Belegschaft zur heute notwendigen Grundausstattung.

## 2. Sie ist strategisches Leitmedium Nummer 1

Die Informationsfülle in Unternehmen nimmt stetig zu. In dieser unübersichtlicher werdenden Contentflut kann die Mitarbeiterzeitung Orientierung geben. Die in ihr enthaltenen Themen liegen dem Unternehmen, der Unternehmensführung besonders am Herzen. Die Mitarbeiterzeitung ist und bleibt ein Kommunikationsmittel für internes strategisches Agenda Setting. Themen sind weitestgehend „top-down“ geplant, in der Umsetzung sollten sie jedoch nicht top-down kommunizieren. Die Art der Umsetzung und der Aufwand für ihre Erstellung spiegeln wichtige Aspekte der gelebten Unternehmenskultur wider.

## 3. Sie ist ein wichtiges Wertschätzungs-Instrument

Eine Aufgabe der Mitarbeiterzeitung sollte keinesfalls unterschätzt werden: die Wertschätzung der Mitarbeiter. Ihre Projekte, ihr Alltag, die von ihnen produzierten Produkte und von ihnen eingereichten Ideen sind es, die – zwar in der Regel durch die Kommunikation priorisiert – vorgestellt werden.

Dementsprechend sollte die Mitarbeiterzeitung mit großer Sorgfalt erstellt werden. Gutes Storytelling – also eine journalistisch professionelle Aufarbeitung der Themen – gehört ebenso dazu, wie eine ansprechende Aufmachung mit gutem und authentischem Bildmaterial.

# Mitarbeiterzeitung

## 4. Sie setzt Highlights wie kein anderes Medium

Ein nicht zu unterschätzendes Kriterium für die hohe Relevanz der Mitarbeiterzeitung ist ihr periodisches Erscheinen. Egal ob monatlich, zweimonatlich, viertel- oder halbjährlich: Sie unterstreicht den Charakter des Mediums als Highlight-Medium, das sich in bestimmten Zeiträumen dem Geschehen im Unternehmen widmet. Mitarbeiter sind gespannt (oder sollten gespannt sein!), welche Themen sich in der Ausgabe befinden, und wissen, was auf sie zukommt. Der Umfang bleibt schließlich in der Regel gleich.

Das Intranet als mögliche Konkurrenz fällt als ein solches Highlight-Medium durch. Es sendet kontinuierlich und umfangreich und gibt dem User keinerlei Priorisierung mit auf den Weg. Darüber hinaus ist es meist auf direkten Konsum ausgerichtet und gibt Mitarbeitern nicht soviel Freiheit, wann und wie sie die Artikel lesen möchten. Und letztlich ist es meist nur einem kleineren oder größeren Teil der Belegschaft zugänglich.

## 5. Sie ist der verlässliche Partner

Die Mitarbeiterzeitung ist meist eine der wenigen Konstanten im Unternehmen. Organisationsstrukturen und Prozesse unterliegen immer kürzeren Halbwertszeiten. Die Welt dreht sich für viele Mitarbeiter immer schneller. Da ist es eine wichtige Aufgabe einer seit Jahren oder oft Jahrzehnten bestehenden Mitarbeiterzeitung, weiter als „Fels in der Brandung“ zu bestehen. Nur um Missverständnissen vorzubeugen: Es geht nicht um Besitzstandswahrung. Die Mitarbeiterzeitung muss sich wandeln und der digitalen Transformation gerecht werden. Als eines der wichtigsten internen Kommunikationsmedien hat sie aber noch lange nicht ausgedient.

# Mitarbeiterzeitung – Beispiele

## Service-Information

### Prima Klima und gesunde Luft im Auto

Argumente für Kunden

Jetzt ist es an der Zeit, den Klima-Service in den Fokus zu rücken. Wer möchte heutzutage beim Autofahren auf Komfort verzichten, insbesondere in der wärmeren Jahreszeit? Spätestens jetzt werden die Kühlanlagen in den Fahrzeugen wieder aktiviert und sorgen für alleinstehende Wohlfühltemperaturen. Aber auch unter Sicherheitsaspekten sind die Anlagen von Bedeutung, weil ein angenehmer klimatisierter Innenraum die Konzentrationsfähigkeit erhöht. Zudem entfeuchtet die Klimaanlage die Innenraumluft und sorgt dafür, dass die Scheiben nicht beschlagen. Aber das alles nur, wenn sie einwandfrei funktioniert, denn Klimaanlagen im Auto sind nicht wartungsgeil.



Das bedeutet in der Werkstattpraxis, dass bei einem Service der Klimaanlage auch das Kühlsystem mit geprüft werden sollte.

#### Argumente für Ihre Kunden

##### 1. Warum Klima-Service?

Anders als beispielsweise beim herkömmlichen Kältemechanismus in Fahrzeugen Kompressor und Wärmetauscher über Gummischläuche verbunden, die mit der Zeit porös werden können. Dies gilt auch für alle Gummischläuche an den Anschlüssen. Üblich können sich bis zu 10 % des in der Klimaanlage befindlichen Kältemittels über Schlauchleitungen und Verbindungen verflüchtigen, was zu verminderter Leistung, aber auch zum kapitalen Schaden am Kompressor, dem „Herz“ der Klimaanlage, führen kann. Denn das Kältemittel, das mit dem Kältemittel zirkuliert, kann dann nicht mehr für ausreichende Schmelzung des Kompressors sorgen. Um eine dauerhafte und einwandfreie Funktion der Klimaanlage sicherzustellen, sollten die Schlüsselkomponenten Kompressor, Kondensator, Verdampfer und Expansionsventil regelmäßig (alle 2 Jahre) von der Werkstatt überprüft werden.

##### 2. Klima-Wartung spätestens alle 2 Jahre

Ein Klima-Service bzw. eine Klima-Wartung sollte alle zwei Jahre durchgeführt werden. Sie dienen der gründlichen Überprüfung des gesamten Klima-Systems. Hierbei werden Hoch- und Niederdruck, die Auslassortemperatur und der Innenraumluft überprüft bzw. gemessen. Des Weiteren erfolgt die Überprüfung aller relevanten Bauteile und ein Austausch des Kältemittels, ggf. wird ein Konstruktionsmittel in das System gegeben. Im Anschluss findet eine Dichtigkeitsprüfung aller Bauteile und Verbindungselemente statt. Der Filtertrockner bzw. Akkumulator sollte ebenfalls nach zwei Jahren ausgetauscht werden. Darüber hinaus ist zu beachten: Kühl- und Klima-System sind zwar voneinander getrennt, beeinflussen sich jedoch gegenseitig.



Was haben E-Autos und Durchfall gemeinsam?

Die Angst, es nicht nach Hause zu schaffen.

„Meinst Du, ich sollte mir einen Renault kaufen?“  
„Franzosen können 3 Dinge: Käse, Wein, Baguette. Nichts davon hat einen Motor.“

Aktiver Service-Verkauf



Liebes Serviceteam,

Wir spüren es gerade deutlich, wie sehr sich das Automobilgeschäft verändert. Im Neuwagenmarkt bewegen wir uns von hohen Absatzraten zum Mengenangebot, bei den Gebrauchtwagen von zu hohen Beständen zu geringem Angebot. In der Werkstatt und im Teilegeschäft wird der Elektro-Anteil mittlerweile spürbar. Alles hat direkte Auswirkungen auf unser Tagesgeschäft. Da wird der Spruch wieder prallen, der mal lautet: „Nichts wird so sein, wie es mal war.“ Die Digitalisierung ist allgegenwärtig. Die Veränderungen betreffen jeden Bereich, jeden Arbeitsplatz, die damit verbundenen Herausforderungen verlangen vollen Einsatz. Allrad Müller ist mit allen Themen befasst, wir arbeiten an der Zukunft, in der Sicherung des Unternehmens und der damit verbundenen Arbeitsplätze. Wir bitten Sie um Ihre Unterstützung, stellen Sie mit am Projekt „Zukunft Allrad Müller“!

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen gutes Gelingen und eine schöne Ferienzeit.



## Zukunft Werkstatt

### Welche Veränderungen bringt das Altersalesgeschäft und worauf müssen wir uns einstellen?

Die Verlagerung von batterieelektrisch betriebenen Fahrzeugen wird sich negativ auf Werbung und Reparaturen auswirken. Nach einer Altersales-Studie geht man davon aus, dass sich durch E-Fahrzeuge der Service- und Teilebedarf insgesamt um 20 bis 30 Prozent reduziert, bei reinen Verschleißteilen sogar um bis zu 50 Prozent! Dazu kommen noch die Auswirkungen der immer besseren Fahrsensitivitätssysteme, aufgrund derer die Unfallhäufigkeit um ca. 20 Prozent sinken werden. Verbrennungsmotoren dominieren aktuell noch mittelfristig die Werkstattaufträge. Es stellt sich die Frage: Was können wir tun?

Wie können wir den Service- und Teilebedarf bei E-Fahrzeugen in der Zukunft sicherstellen?

## Serviceverkauf

### Den Urlaubs-Check erfolgreich einsetzen

Genau betrachtet ist der so genannte „Urlaubs-Check“ nicht der große Renner in der Werkstatt. Die Frage ist aber: Wird das Angebot richtig eingesetzt, damit es einen Erfolg wird? Tipps, was man tun kann, um den Erfolg herbeizuführen, finden Sie nachfolgend. Beim Urlaubs-Check sollen die wichtigsten Funktionen am Fahrzeug überprüft werden, um für die Kunden eine möglichst painfreie Hin- und Rückfahrt zum Feriendom zu gewährleisten. Für welche Zielgruppen kann dieses Angebot nützlich sein?

- Einladung an alle Kunden mit einem Werkstattaufenthalt > 6 Monate
- Insbesondere Einladung an alle Segmente VW-Kunden mit einem Werkstattaufenthalt älter als 6 Monate
- Das Kernangebot: Urlaubs-Sicherheits-Check
- Durchsicht des Fahrzeuges nach Funktions- und Sicherheitsaspekten
- Organisatorischer Ablauf
- Der Urlaubs-Check wird von vorn der Serviceberater/In gemeinsam mit dem Kunden in der Dialogannahme durchgeführt.
- Der Check soll einerseits der Fahrzeugüberprüfung und ggf. bei Bedarf (zusätzliche technische Mängel) der Auftragsverlängerung dienen, andererseits sollen auch Chancen für den Zubehörverkauf (Lastenlager, Sommerzubehör, Sicherheitszubehör usw.) genutzt werden.



• Ebenso kann im Gespräch mit den Kunden/innen über diverse gesetzliche Vorschriften (Mittelführer) für das entsprechende Urlaubsland gesprochen werden. Sommer- und Sicherheitszubehör. Diskutieren Sie bitte die Verkaufsangebote in der Dialogannahme mit den in Frage kommenden Produkten, schaffen Sie Kaufreize. Demonstrieren Sie im Showroom an einem Fahrzeug diverse Angebote, wie z. B. Dachboxen (Verlehangelbott), Fahrradträger, Sonnenschutz u. v. m. Gute Reise! Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kunden/innen die notwendigen Notrufnummern für den Fall der Fälle zur Hand hat.

## Verkaufstipp: Ordnung im Kofferraum mit ORDERLY®

In vielen Kofferräumen herrscht etwas Unordnung, beim kraftvollen Beschleunigen oder beim schnellen Bremsen können herumfliegende Teile auch gefährlich werden. Die Ladung im Kofferraum des PKW kann man mit der ORDERLY® Gepäckfixierung einfach und sicher befestigen. ORDERLY® ist ein praktisches Zubehörteil und wurde 1996 als geniale Lösung für ein altes Problem im PKW-Kofferraum zum Patent angemeldet und eingetragen. Hierbei passt sich die praktische Gepäckfixierung so gut wie jeder Form an.

Durch das wasser- und schmutzabweisende Nylon ist ORDERLY® die perfekte Lösung für alle Ladungen, die im Kofferraum unverändert gelagert, fixiert, gesichert oder verstaut werden müssen. Es hat ein ideales und stabiles Teppichboden (Nadelstich) des PKW-Kofferraums und sichert so perfekt das Ladegut. Nichts vernichtet mehr im Kofferraum des Autos, das weiche Polster bietet optimalen Schutz.



Im Hyundai Zubehör-Programm

Aktiver Service-Verkauf

## Serviceverkauf

### Aktuell: Sommer-Aktion bei Allrad Müller Aktuelle Kundenangebote aus unserem Selfmailer

Mit den speziellen Sommerangeboten werben wir ab sofort für unser Servicegeschäft. Bitte unterstützen Sie diese Aktion. Allrad Müller setzt im Service

in den Sommermonaten auf diese Leistungen. Wir bewerben es auf allen Kanälen. Bitte weisen Sie die Kunden auf die aktuellen Angebote hin.



Urlaubs-Check  
Für alle Kunden, die mit dem Auto auf die große Reise gehen.



Klima-Service  
Für alle Kunden, die mit dem Auto auf die große Reise gehen.



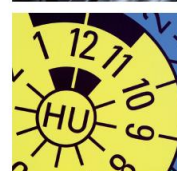
Bremssen-Check  
Bei den Bremsen gibt es keine Kompromisse.



Batterie-Check  
Die häufigste Pannursache ist dem ADAC Pannendienst.



Reise-Zubehör  
Wenn Sie es nicht verkaufen, macht es ein anderer!



Haupt- und Abgasuntersuchung  
Täglich bei Allrad Müller.

Service-Aktionswerbung auf der Homepage, auf Facebook, im Newsletter und in unserem Selfmailer.

Aktiver Service-Verkauf



**Erwin Wagner**  
Marketingagentur  
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

Web [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)



**Zur Anmeldung**

Kostenloser Aftersales-Newsletter  
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>