Produktive/r Serviceberater/In

Mehr Durchgänge =
mehr Umsatz + mehr Leistungsgrad + mehr Effizienz

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 ● www.mdw-wagner.de

Produktive/r Serviceberater/In

In der allgemein gültigen Praxis-Version wird der/die Serviceberater/In als „unproduktive Kraft“ geführt. Natürlich regt der Begriff „unproduktiv“ so manchen Widerstand, natürlich arbeitet der/die Serviceberater/In, manche sehr viel sogar, teilweise bis zu mehr als 50 Stunden pro Woche.

Dennoch ist es so, dass die Leistung nicht direkt mit dem Kunden abgerechnet werden kann, sie wird in den Stundenverrechnungssatz als unproduktiver Lohn einkalkuliert. Das geht seit vielen Jahren so, seit Jahrzehnten! Man muss die Frage stellen, ob das heutzutage so noch in Ordnung ist? Kann man diese Art der Aufgabenverteilung im modernen Serviceprozess so noch hinnehmen?

Unnötige Doppelarbeit

Unter der Annahme, dass der/die Serviceberater/In seine Aufgabe im Zusammenhang mit einem Wartungsauftrag gemäß der Vorgabe der Kernprozesse erfüllt und in diesem Rahmen den Fahrzeug-Check gemeinsam mit dem Kunden nach den Vorgaben einer Checkliste durchführt, ist festzustellen, dass auf diese Art und Weise ein Großteil der Positionen der Wartungsliste, wie sie in der Werkstatt eingesetzt wird, bereits abgearbeitet ist. In Anwendung einer richtigen Begriffsdefinition wurde nun bereits eine „Inspektion“ durchgeführt, d. h. es wurde auf diese Art und Weise bereits ein Teil des Wartungsplans abgearbeitet. Es wurden verschiedene Funktionen geprüft, wie z. B. Hupe, Wischerblätter, Beleuchtung. Es wurden Verschleißteile auf deren Abnutzung untersucht, wie z. B. Bremsen, Stoßdämpfer und auch die Flüssigkeitsstände wurden gecheckt. Diese Inspektion führt nun bei Mängeln zu einem entsprechenden Werkstattauftrag.

HERKUNFTSWÖRTERBUCH

inspizieren

prüfen, beaufsichtigen ♦ aus lat. *inspicere* „prüfend besichtigen, betrachten“, aus lat. *in* „in hinein“ und lat. *specere* (in Zus. *-spicere*) „schauen“

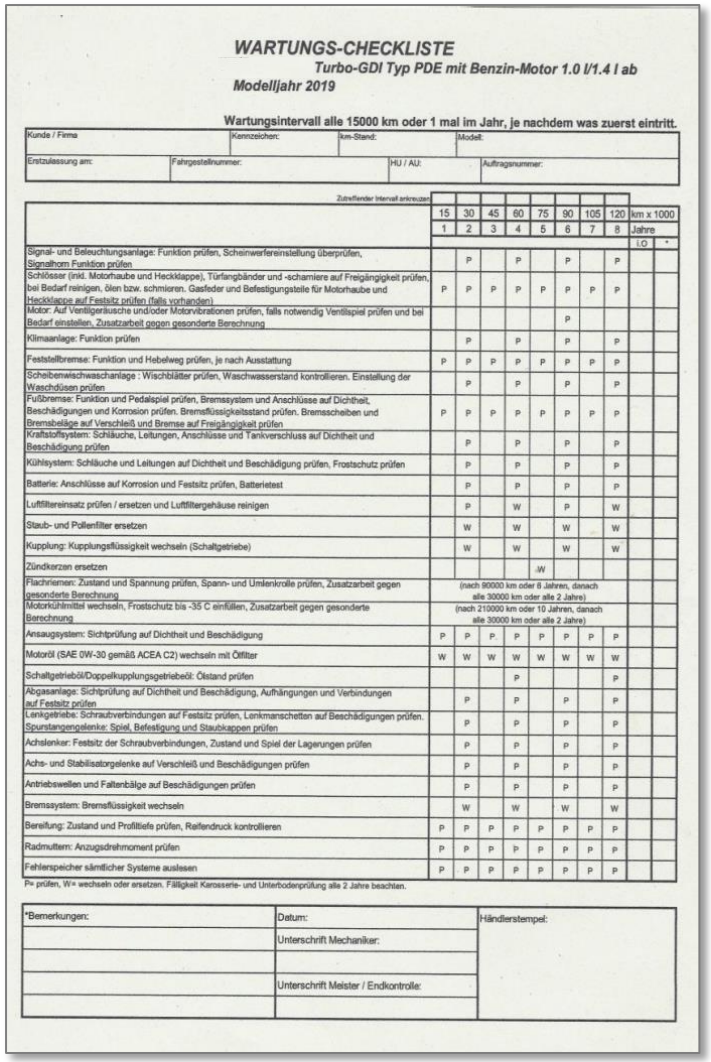
Definition „Inspektion“ – Quelle: Duden

Begleiten wir einen solchen Auftrag weiter bis in die Werkstatt. Nun führt der Monteur die Wartungsarbeiten laut Plan durch. Bei Vergleich zwischen Dialogannahme-Checkliste und Wartungsplan stoßen wir aber auf viele übereinstimmende Positionen. So kommt es zu vermeidbaren Doppelarbeiten, ein banales Beispiel dazu: Der/die Serviceberater/In prüft laut Checkliste die Funktion der Hupe – der Monteur findet die gleiche Position auf dem Wartungsplan und überprüft nun seinerseits nochmals die Funktion der Warnsignaleinrichtung. Das ist doppelte Arbeit pur, das ist Zeitverschwendung und damit Ertragsvernichtung.

Checkliste und Wartungsplan

Im Prinzip müssen die Dialogannahme-Checkliste und der Wartungsplan eine Einheit darstellen. Alles, was während des Fahrzeug-Checks schon überprüft wurde, muss den Monteur in der Werkstatt nicht nochmals beschäftigen. Dieser hat die entsprechenden Wartungsarbeiten zu erledigen, wie z. B. Filter-, Öl- und Bremsflüssigkeitswechsel durchzuführen und dazu die Zusatzaufträge abzuarbeiten, die als Auftrags-erweiterung auf dem Werkstattauftrag eingetragen sind.

Produktive/r Serviceberater/In



WARTUNGS-CHECKLISTE
Turbo-GDI Typ PDE mit Benzin-Motor 1.0 l/1.4 l ab Modelljahr 2019

Wartungsintervall alle 15000 km oder 1 mal im Jahr, je nachdem was zuerst eintritt.

Kunde / Firma	Kennzeichen:	km-Stand:	Modell:
Erstzulassung am:	Fahrgestellnummer:	HU / AU:	Auftragsnummer:

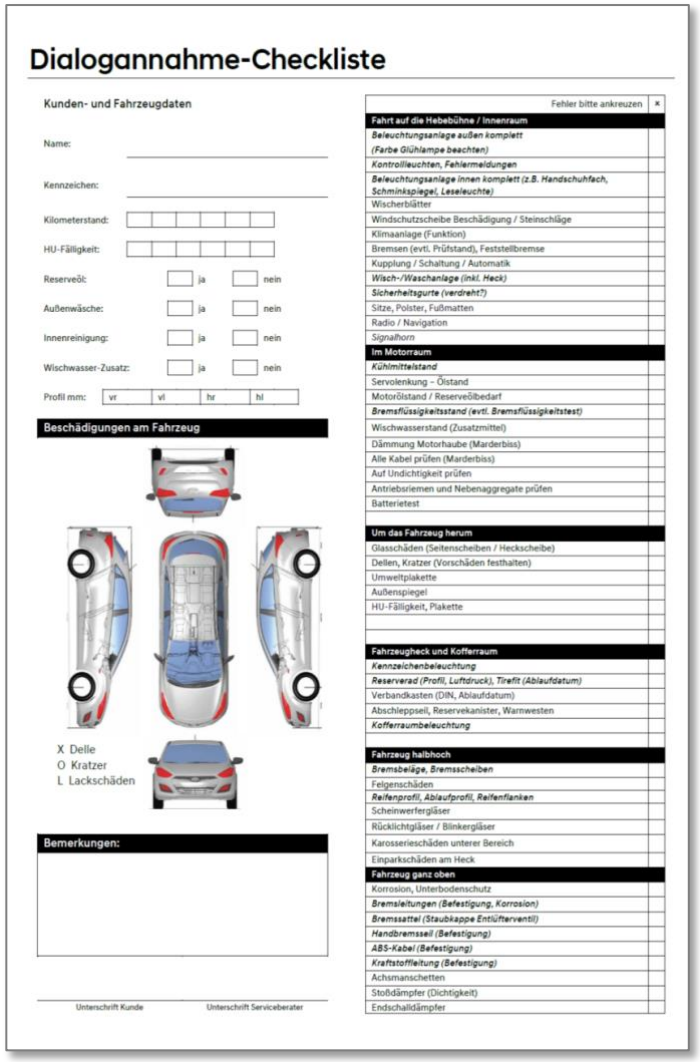
Zutreffender Intervall ankreuzen

	15	30	45	60	75	90	105	120	km x 1000	
	1	2	3	4	5	6	7	8	Jahre	
									i.O	*
Signal- und Beleuchtungsanlage: Funktion prüfen, Scheinwerfereinstellung überprüfen, Signalhorn Funktion prüfen		P		P		P		P		
Schlösser (inkl. Motorhaube und Heckklappe), Türfangbänder und -schamiere auf Freigängigkeit prüfen, bei Bedarf reinigen, ölen bzw. schmieren. Gasfeder und Befestigungsteile für Motorhaube und Heckklappe auf Festsitz prüfen (falls vorhanden)	P	P	P	P	P	P	P	P		
Motor: Auf Ventilgeräusche und/oder Motorvibrationen prüfen, falls notwendig Ventilspiel prüfen und bei Bedarf einstellen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung						P				
Klimaanlage: Funktion prüfen		P		P		P		P		
Feststellbremse: Funktion und Hebelweg prüfen, je nach Ausstattung	P	P	P	P	P	P	P	P		
Scheibenwischwaschanlage : Wischblätter prüfen, Waschwasserstand kontrollieren. Einstellung der Waschdüsen prüfen		P		P		P		P		
Fußbremse: Funktion und Pedalspiel prüfen, Bremssystem und Anschlüsse auf Dichtheit, Beschädigungen und Korrosion prüfen. Bremsflüssigkeitsstand prüfen. Bremsscheiben und Bremsbeläge auf Verschleiß und Bremse auf Freigängigkeit prüfen	P	P	P	P	P	P	P	P		
Kraftstoffsystem: Schläuche, Leitungen, Anschlüsse und Tankverschluss auf Dichtheit und Beschädigung prüfen		P		P		P		P		
Kühlsystem: Schläuche und Leitungen auf Dichtheit und Beschädigung prüfen, Frostschutz prüfen		P		P		P		P		
Batterie: Anschlüsse auf Korrosion und Festsitz prüfen, Batterietest		P		P		P		P		
Luftfiltereinsatz prüfen / ersetzen und Luftfiltergehäuse reinigen		P		W		P		W		
Staub- und Pollenfilter ersetzen		W		W		W		W		
Kupplung: Kupplungsflüssigkeit wechseln (Schaltgetriebe)		W		W		W		W		
Zündkerzen ersetzen					W					
Flachriemen: Zustand und Spannung prüfen, Spann- und Umlenkrolle prüfen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung	(nach 90000 km oder 8 Jahren, danach alle 30000 km oder alle 2 Jahre)									
Motorkühlmittel wechseln, Frostschutz bis -35 C einfüllen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung	(nach 210000 km oder 10 Jahren, danach alle 30000 km oder alle 2 Jahre)									
Ansaugsystem: Sichtprüfung auf Dichtheit und Beschädigung	P	P	P	P	P	P	P	P		
Motoröl (SAE 0W-30 gemäß ACEA C2) wechseln mit Ölfilter	W	W	W	W	W	W	W	W		
Schaltgetriebeöl/Doppelkupplungsgetriebeöl: Ölstand prüfen				P				P		
Abgasanlage: Sichtprüfung auf Dichtheit und Beschädigung, Aufhängungen und Verbindungen auf Festsitz prüfen		P		P		P		P		
Lenkgetriebe: Schraubtverbindungen auf Festsitz prüfen, Lenkmanschetten auf Beschädigungen prüfen. Spurstangengelenke: Spiel, Befestigung und Staubkappen prüfen		P		P		P		P		
Achslenker: Festsitz der Schraubverbindungen, Zustand und Spiel der Lagerungen prüfen		P		P		P		P		
Achs- und Stabilisatorgelenke auf Verschleiß und Beschädigungen prüfen		P		P		P		P		
Antriebswellen und Faltenbälge auf Beschädigungen prüfen		P		P		P		P		
Bremssystem: Bremsflüssigkeit wechseln		W		W		W		W		
Bereifung: Zustand und Profiltiefe prüfen, Reifendruck kontrollieren	P	P	P	P	P	P	P	P		
Radmuttern: Anzugsdrehmoment prüfen	P	P	P	P	P	P	P	P		
Fehlerspeicher sämtlicher Systeme auslesen	P	P	P	P	P	P	P	P		

P= prüfen, W= wechseln oder ersetzen. Fälligkeit Karosserie- und Unterbodenprüfung alle 2 Jahre beachten.

*Bemerkungen:	Datum:	Händlerstempel:
	Unterschrift Mechaniker:	
	Unterschrift Meister / Endkontrolle:	

Viele Positionen aus den Wartungslisten findet man auch auf der Checkliste der Dialogannahme. Muster Wartungsprotokoll.



Dialogannahme-Checkliste

Kunden- und Fahrzeugdaten

Name:

Kennzeichen:

Kilometerstand:

HU-Fälligkeit:

Reserveöl: ja nein

Außenwäsche: ja nein

Innenreinigung: ja nein

Wischwasser-Zusatz: ja nein

Profil mm: vr vl hr hl

Beschädigungen am Fahrzeug

X Delle
O Kratzer
L Lackschäden

Bemerkungen:

Unterschrift Kunde — Unterschrift Serviceberater

Fehler bitte ankreuzen	×
Fahrt auf die Hebebühne / Innenraum	
Beleuchtungsanlage außen komplett (Farbe Glühlampe beachten)	
Kontrollleuchten, Fehlermeldungen	
Beleuchtungsanlage innen komplett (z.B. Handschuhfach, Schminkspiegel, Leseleuchte)	
Wischerblätter	
Windschutzscheibe Beschädigung / Steinschläge	
Klimaanlage (Funktion)	
Bremsen (evtl. Prüfstand), Feststellbremse	
Kupplung / Schaltung / Automatik	
Wisch-/Waschanlage (inkl. Heck)	
Sicherheitsgurte (verdreht?)	
Sitze, Polster, Fußmatten	
Radio / Navigation	
Signalhorn	
Im Motorraum	
Kühlmittelstand	
Servolenkung – Ölstand	
Motorölstand / Reserveölbedarf	
Bremsflüssigkeitsstand (evtl. Bremsflüssigkeitstest)	
Wischwasserstand (Zusatzmittel)	
Dämmung Motorhaube (Marderbiss)	
Alle Kabel prüfen (Marderbiss)	
Auf Undichtigkeit prüfen	
Antriebsriemen und Nebenaggregate prüfen	
Batterietest	
Um das Fahrzeug herum	
Glasschäden (Seitenscheiben / Heckscheibe)	
Dellen, Kratzer (Vorschäden festhalten)	
Umweltplakette	
Außenspiegel	
HU-Fälligkeit, Plakette	
Fahrzeugheck und Kofferraum	
Kennzeichenbeleuchtung	
Reserverad (Profil, Luftdruck), Tirefit (Ablaufdatum)	
Verbandkasten (DIN, Ablaufdatum)	
Abschleppseil, Reservekanister, Warnwesten	
Kofferraumbeleuchtung	
Fahrzeug halbhoch	
Bremsbeläge, Bremsscheiben	
Felgenschäden	
Reifenprofil, Ablaufprofil, Reifenflanken	
Scheinwerfergläser	
Rücklichtgläser / Blinkergläser	
Karosserieschäden unterer Bereich	
Einparkschäden am Heck	
Fahrzeug ganz oben	
Korrosion, Unterbodenschutz	
Bremsleitungen (Befestigung, Korrosion)	
Bremssattel (Staubkappe Entlüfterventil)	
Handbremsseil (Befestigung)	
ABS-Kabel (Befestigung)	
Kraftstoffleitung (Befestigung)	
Achsmanschetten	
Stoßdämpfer (Dichtigkeit)	
Endschalldämpfer	

Die Checkliste führt den/die Serviceberater/In automatisch zu allen Punkten, die evtl. eine Auftragserweiterung bedingen könnten. Sorgfältiges Abarbeiten ist Pflicht.

Produktive/r Serviceberater/In

In diesem Fall werden die Inspektion (Dialogannahme auf Basis der Checkliste) und die Fahrzeugwartung (auf Basis des Wartungsplans) in eine Einheit zusammengeführt, aber von zwei unterschiedlichen Mitarbeitern/Innen ausgeführt.

30 % mehr Leistungsgrad – mehr Durchgänge

Man kann leicht die Zeitersparnis der Werkstatt errechnen, man kann die damit verbundene Steigerung des Leistungsgrades und der Effizienz errechnen. Es gibt Betriebe, die einen hohen Auftragsvorlauf haben, diese Methode führt zu einem höheren Werkstattdurchlauf und damit zu geringeren Wartezeiten für Kunden. Die Einführung kann jeder Betrieb organisieren, es kostet nichts! Wer seine Monteure/Innen im Leistungslohn beschäftigt muss dann natürlich die Bedingungen ändern und auf diese Methode abstimmen, damit dem Werkstattmitarbeiter keine Einkommensnachteile entstehen.

Bei Einführung der Digitalisierung der Werkstattprozesse wird dieser Effekt im Übrigen automatisch erzeugt.

Ein sorgfältiger Fahrzeug-Check in der Dialogannahme stellt eine „Inspektion“ dar, viele Positionen sind mit dem Wartungsplan identisch und entfallen so in der Werkstatt.
Bild: Renault

mdw* Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Die Aftersales-Spezialisten in der Automobilbranche

Als Spezialagentur für die Automobilwirtschaft bieten wir Ihnen ein tiefgreifendes Branchen-Know-how insbesondere im Aftersalesbereich, von dem auch Sie profitieren können.

Wir kennen die Branche, wir kennen den Markt, wir verfügen über Lösungen, die Ihr Aftersalesgeschäft zum Erfolg führen. Darauf sind wir spezialisiert.

Unser Geschäftszweck ist, mit allen unseren Möglichkeiten dafür zu sorgen, dass Sie als unser/e Kunde/In selbst bessere Geschäfte machen.

Erwin Wagner

- Dozent für Autohaus-Marketing
- Hochschul-Fachökonom Marketing
- Fachbuchautor
- Coach/Trainer für Service-verkauf

Alexandra Koalick

- Backoffice
- Projekt-Organisation
- Konzept-Realisation

Hubert Aichler

- Unternehmens-berater für Autohäuser
- SyKE© Datenanalyse
- Werkstatt-organisation
- Teile-Management und Organisation

Als Spezialisten zum Thema „Werkstattauslastung“ wurde von der Agentur das **SyKE© System** entwickelt, das eine komplette, mit nachweislichen Erfolgen ausgestattete Aftersales-Strategie darstellt.

Marketingagentur
für die Automobilwirtschaft

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
Web www.mdw-wagner.de

Alexandra Koalick
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
Web www.mdw-wagner.de

Hubert Aichler
Unternehmensberater für Autohäuser

SyKE© Aftersales Analyse

Finkenweg 20 / **82054 Sauerlach**

Telefon 0049 (0) 160 99 17 99 21
Mail aichler@aichler.de
Web www.mdw-wagner.de