



Das Werkstatt-System

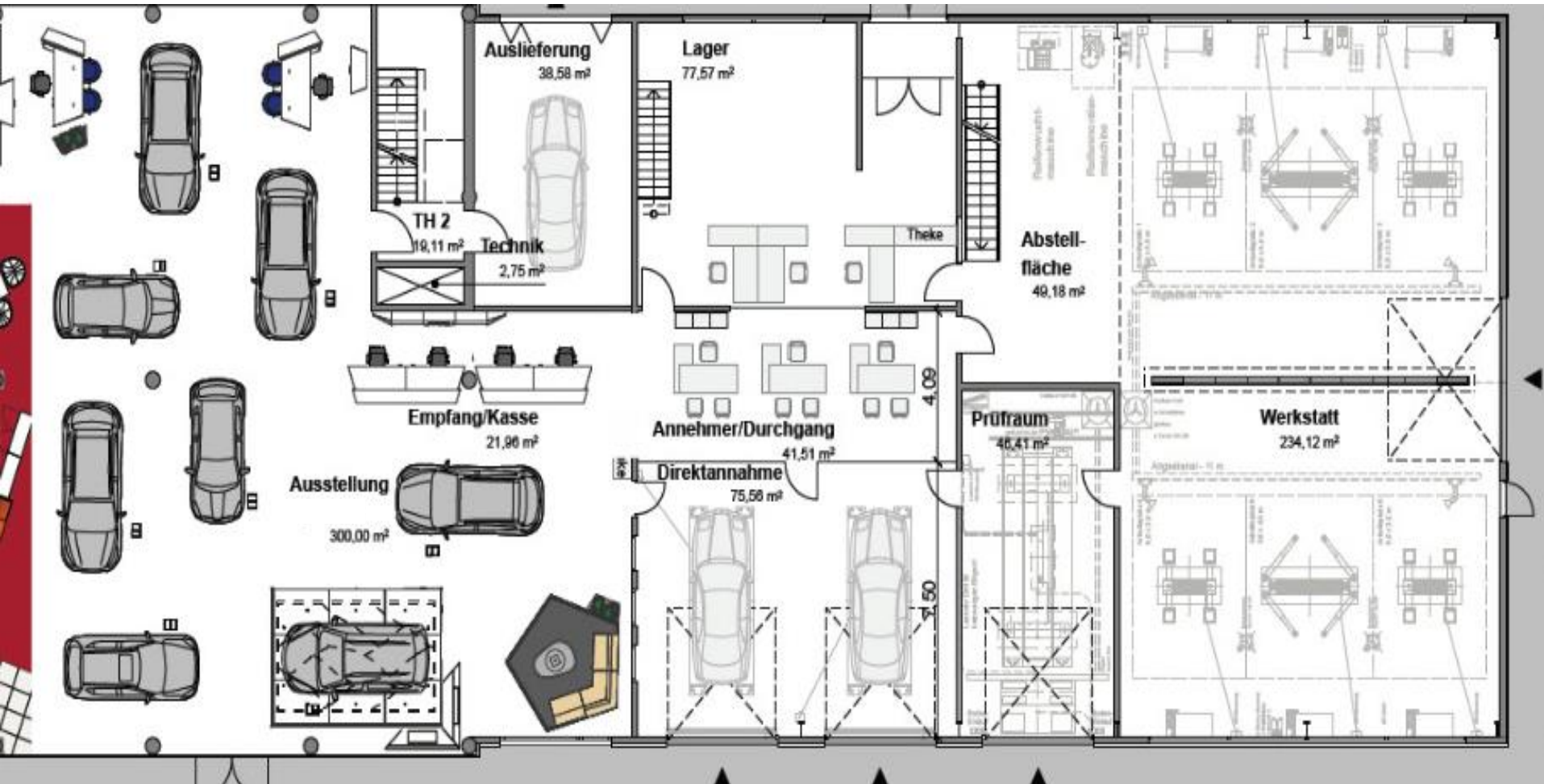
planen • bauen • einrichten



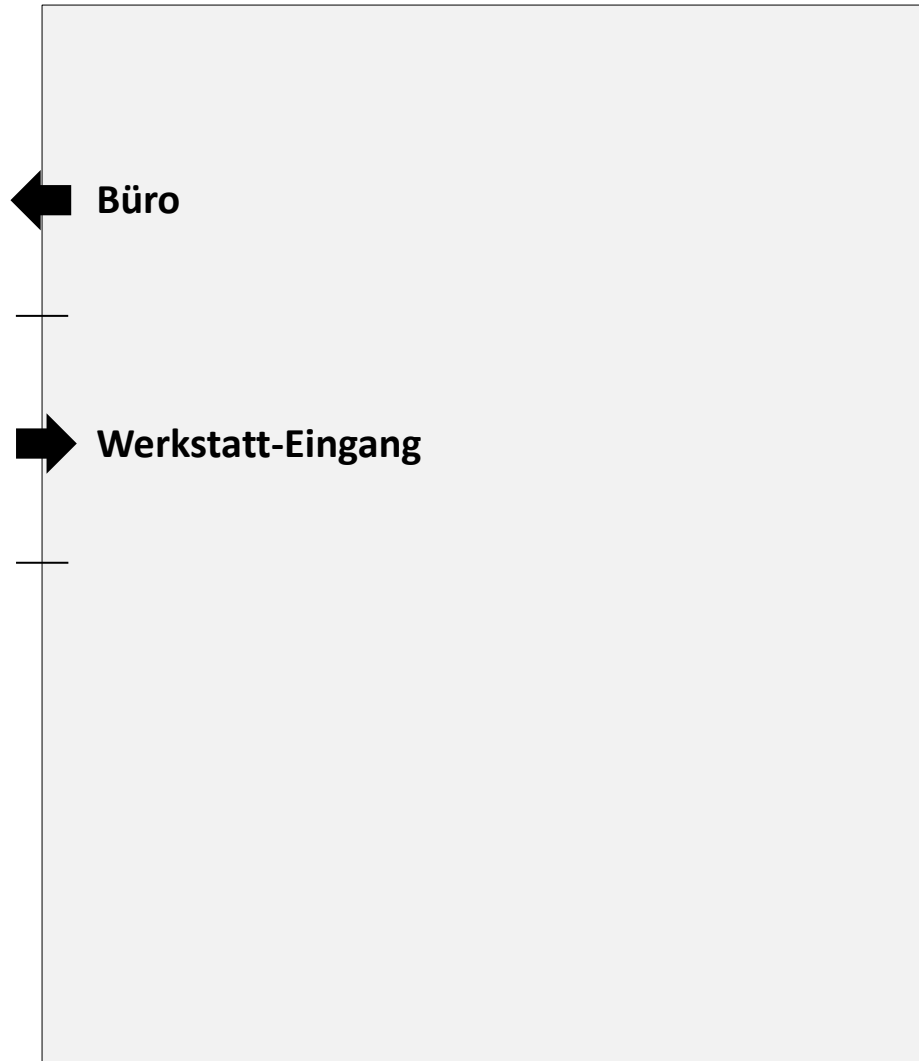
Erwin Wagner Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • info@mdw-wagner.de • www.mdw-wagner.de

Kurze Wege – effiziente Arbeit



Die ideale Werkstatteinrichtung



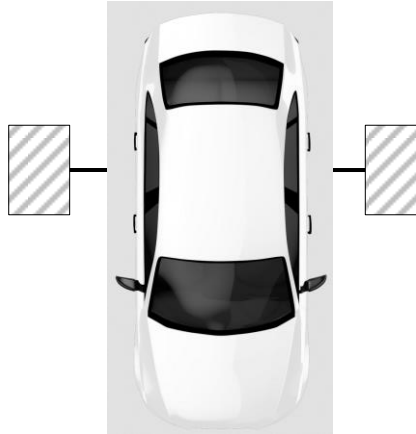
- 4 Hebebühnen
- 1 Diagnose/Elektrik-Arbeitsplatz
(ca. 10 % DG)
- 2 Wartung Schnell-Service-Arbeitsplatz
(ca. 80 % DG)
- 1 Reparatur-Arbeitsplatz
(ca. 10 % DG)
- 1 Reifen-Service
Mechaniker-Arbeitsplatz
 - Scheinwerfereinstellung
 - Tester
 - Druckluft/Strom
 - Ölversorgung
 - Arbeits-Materialwägen
 - Orsy

Standard-Arbeitsplatz

Schnell-Service, Wartung, Diagnose

Ausstattung

- Kotflügelschoner



- Abgasabsauger von oben
- Strom 220 V
- 12 V Ladegerät
- Öl & Luft von oben / oder Wand

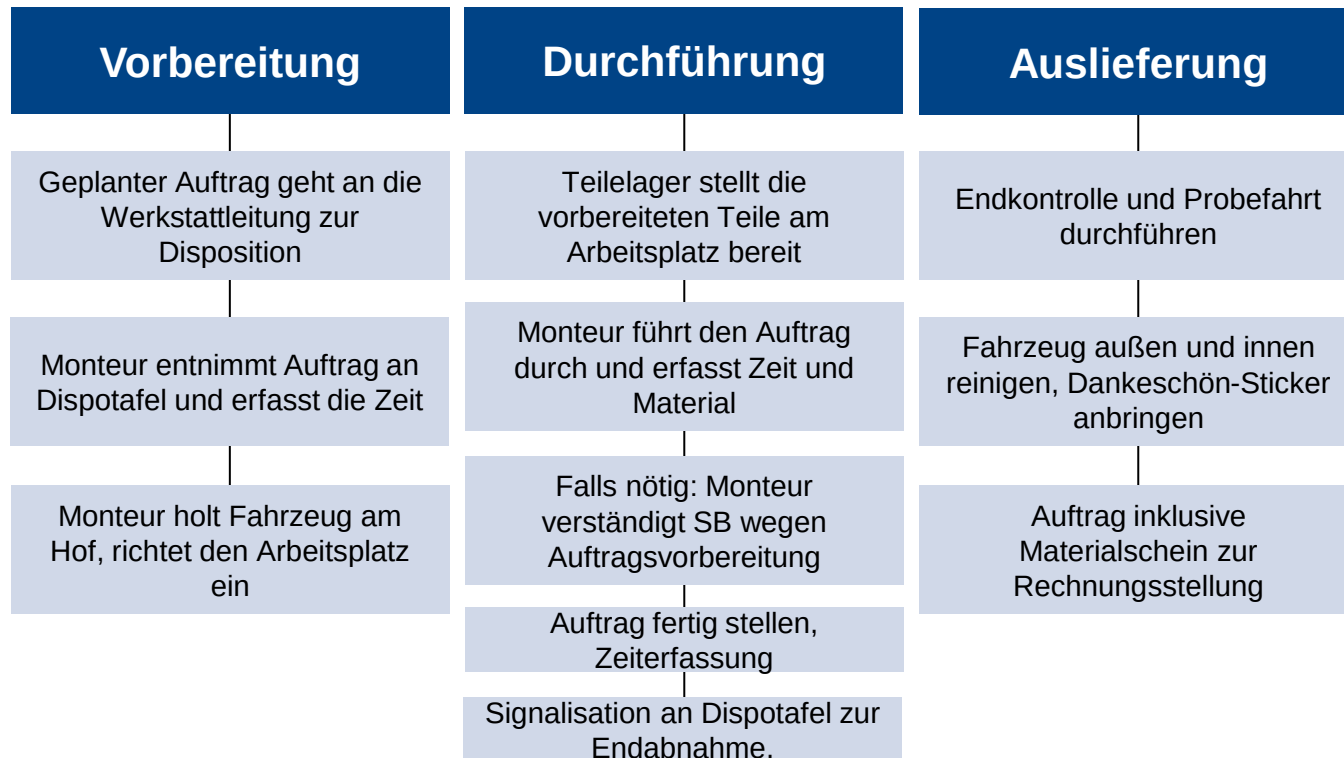


Werkstatt-Wand

Generelle Empfehlungen

Kurze Wege = plus Leistungsgrad

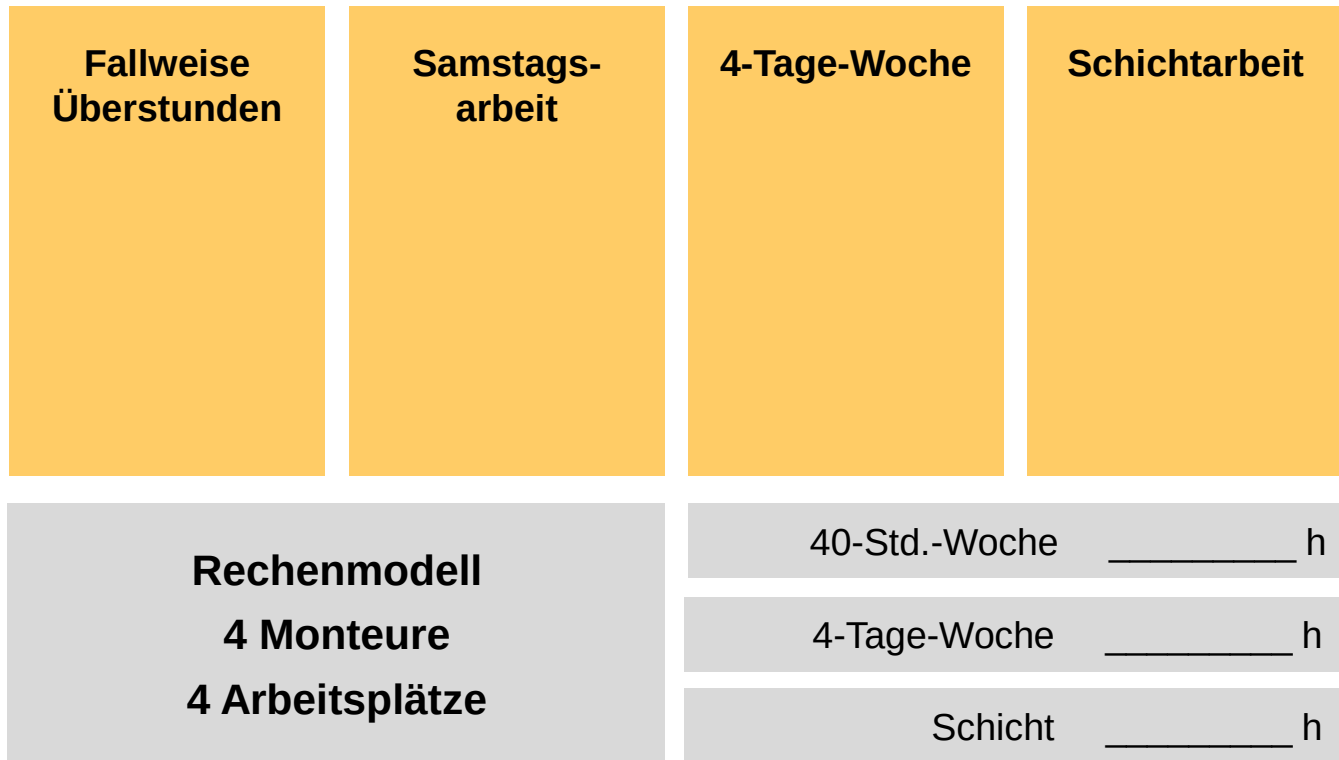
Prozesse und Standards



Generelle Empfehlungen

Die Abläufe müssen exakt aufeinander abgestimmt sein – die Werkstattleitung muss die Abläufe und Schnittstellen kontinuierlich überprüfen (siehe Treffpunkt Qualität).

Arbeitszeitmodelle



Ordnung und Sauberkeit

Das Clean-Konzept für das Kundenfahrzeug

**Schutzfolien
immer durch den
Serviceberater
vor den Augen des
Kunden einlegen**

**Mit
Kotflügelschoner
arbeiten**

**Sauberkeit am
Arbeitsplatz**

**Arbeitsspuren
komplett
beseitigen**

**Vor Auslieferung:
Fahrzeugwäsche,
Innenreinigung**

**Schutzfolien
immer bei
Fahrzeug-
rückgabe vor
den Augen des
Kunden entfernen**

Generelle Empfehlungen

Sauberkeit suggeriert gegenüber den Kunden Qualität.

Ordnung und Sauberkeit = Qualität



Generelle Empfehlungen

Sauberkeit erzeugt Qualität! Oder: aus einem „Saustall“ kommt kein sauberes Produkt.



Ordnung und Sauberkeit – Visual Management



Ordnung und Sauberkeit



Qualität und Kundenzufriedenheit – täglicher Treffpunkt



Qualität und Kundenzufriedenheit

HGSI-Ziel _____ %

IST _____ %

Maßnahmen für beste Werkstattqualität und Kundenzufriedenheit – worauf es ankommt

Generelle Empfehlungen

- Tests sind keine Schikanen – sie sichern unsere Zukunft
- HGSI ist keine Willkür des Herstellers – es ist der Spiegel unserer Arbeit
- Reklamationen helfen Kundenverluste zu vermeiden
- Reklamationen sind Chancen!

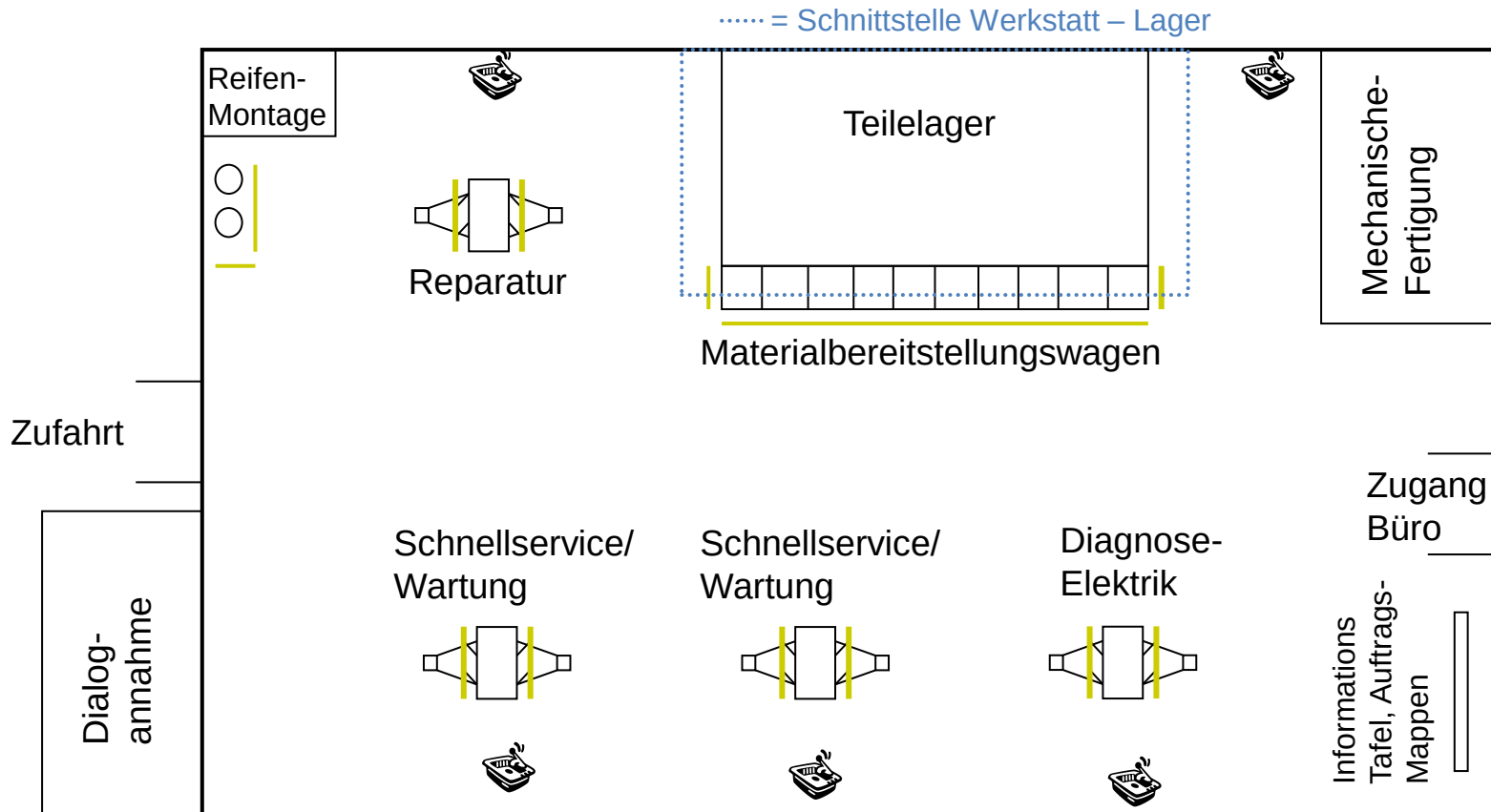
Lean-Management – Verschwendungen erkennen

Eines der grundlegenden Lean-Prinzipien ist es, ständig zu identifizieren, was ist eine:

- **Aktivität mit Wertschöpfung**
- **Aktivität, die unvermeidlich ist, obwohl nicht wertschöpfend**
- **Verschwendung**
 - Durch Eliminieren der Verschwendungen und Reduzierung der Tätigkeiten, die unvermeidlich sind, obwohl nicht wertschöpfend, können die Aktivitäten mit Wertschöpfung gesteigert werden.
 - Steigern der Aktivitäten, die mehr Wert erzeugen, führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit und dem zufolge zu einer größeren Kundenloyalität.
 - Standardisierung der Arbeit
 - Korrekte Zeit- und Arbeitsplanung
 - Arbeitsbeginn und Arbeitsende gemäß Planung einhalten
 - Regelmäßige, kurze Meetings
 - Probleme gemeinsam lösen
 - 5A (5S)
 1. Aussortieren (seiri)
 2. Aufräumen: Werkzeuge u. Arbeitsmittel ergonomisch anordnen (seiton)
 3. Arbeitsplatzsauberkeit (seiso)
 4. Anordnung zur Regel machen (shitsuke)
 5. Alle Punkte einhalten und verbessern (shukan)

Kurze Wege – Transparenz

Höchster Profit und Qualität



Die Anzahl der Arbeitsplätze ist abhängig von den Durchsätzen im Verhältnis 80 % Schnellservice – 12 % Rep. – 8 % Diagnose

Optimiert, alles hat seinen Platz

Vorteile:

- Reduzierung der Suchzeiten
- Reduzierung Unfall- und Beschädigungsgefahr
- Reduzierung der Nacharbeit
- Angenehmes Arbeitsumfeld
- Gutes Werkstattimage bei Kunden



Alles hat seinen fixen Platz

Die Position ist am Boden oder der Wand gut sichtbar markiert

Vorteile:

- Kurze Wegezeiten
- Keine Suchzeiten
- Geringe Beschädigungs- und Unfallgefahr
- Höchste Effizienz
- Konzentration auf die Reparaturarbeit
- Unterstützung der Teamarbeit



Flächen sind gekennzeichnet, alles hat seinen Platz



Kennzeichnung, alles hat seinen Platz



Werkzeugwagen mit Positionseinlagen

Vorteile:

- Reduzierung der Suchzeiten
- Kurze Wege
- Werterhalt
- Höhere Ausführungsqualität



Der Arbeitswagen im Einsatz – Bremsen-Reparatur

Vorteile:

- Ergonomisch, Reduzierung der Unfallgefahr
- Werkzeuge griffbereit, Reduzierung der Suchzeiten
- Reduzierung der Reinigungszeiten



- 1 Ablage für Rad
- 2 Werkzeuge
- 3 Schmutzwanne

Der Arbeitswagen im Einsatz – Stoßfänger-Reparatur

Vorteile:

- Sichere, beschädigungsfreie Auflage
- Ringsum gute Zugänglichkeit

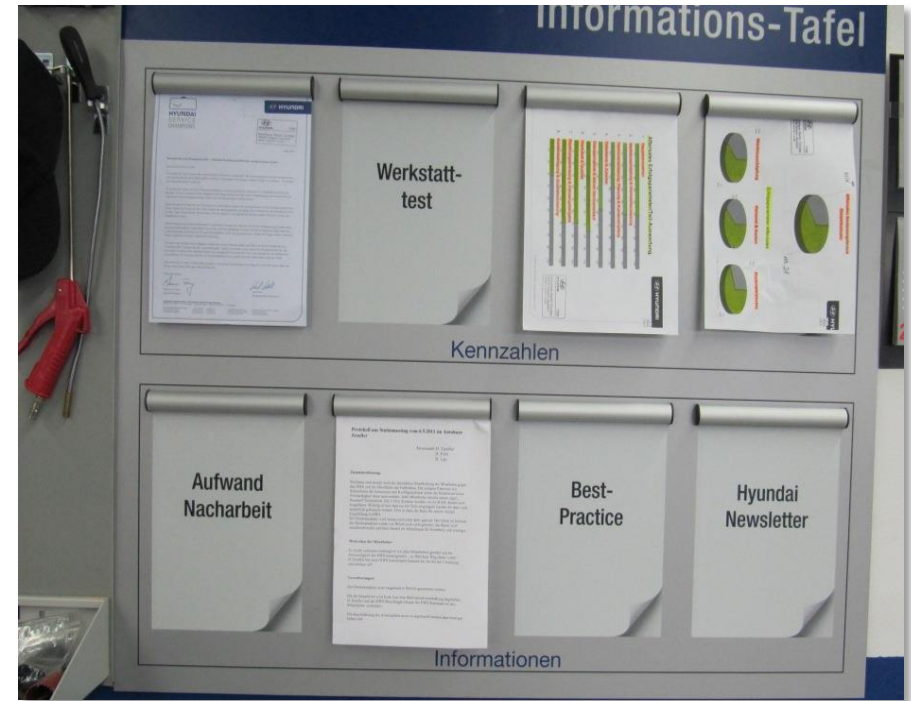


1 Aussteckbügel für Stoßfängeraufnahme

Infotafel mit Platzhalter zur Platzierung der Kennzahlen und Infoblätter

Vorteile:

- Schnell sichtbar, wenn Blätter fehlen
- Alle wichtigen Informationen werden angezeigt
- Unnötiges hat keinen Platz





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



Zur Anmeldung

Kostenloser Aftersales-Newsletter
von Erwin Wagner:

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