



one hour stop
Am Beispiel von VOLVO



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

Grundlagen des persönlichen **VOLVO** Service



LEAN



MST

(Multi Skilled Technician bzw. Team)



PST

(Personal Service Technician)

Ziele des persönlichen **VOLVO** Service



- Mehrwert für den Kunden schaffen:
 - *Wir verschwenden nicht deine Zeit.*
 - *Wir reduzieren die Entscheidung, die du treffen musst, um dein Problem zu beheben.*
 - *Wir stellen dein Problem vollständig ab.*
 - *Wir liefern genau das, was du möchtest.*
 - *Wir schaffen Mehrwert, wenn du es wünschst.*
- Vorteile für den VOLVO Partner (u. a.):
 - Verbesserung der Mitarbeiter- und Flächenproduktivität

The photograph shows a man in a white shirt, likely a professor or lecturer, pointing at a whiteboard. Two students in blue shirts are standing in front of him, looking at the board. The whiteboard has several handwritten notes in German. The main heading is 'Anzahl Lagerorder'. Below it, there are several bullet points and a small diagram. The notes include:

- Bestand eines Lagers - Best. Vh
- Lagerhaltungskosten
- Bestand eines Lagers - Best. Vh
- Lagerhaltungskosten
- Bestand eines Lagers - Best. Vh
- Lagerhaltungskosten

The whiteboard also has some other text, including 'Anzahl Lagerorder' and 'Bestand eines Lagers - Best. Vh'. The students are looking at the board, and the man is pointing at it.

- ©  **Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft (2022) 4

Lean als Bestandteil des persönlichen **VOLVO** Service



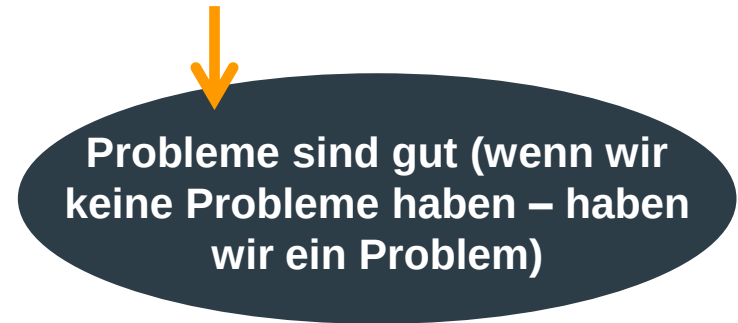
Lean – Verschwendungen erkennen

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.

Lean – Probleme erkennen

In der Lean-Philosophie stellen Probleme eine Chance zur Verbesserung dar.



Das neue Werkstattkonzept beinhaltet eine Arbeitsmethode, die es ermöglicht, Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beseitigen.

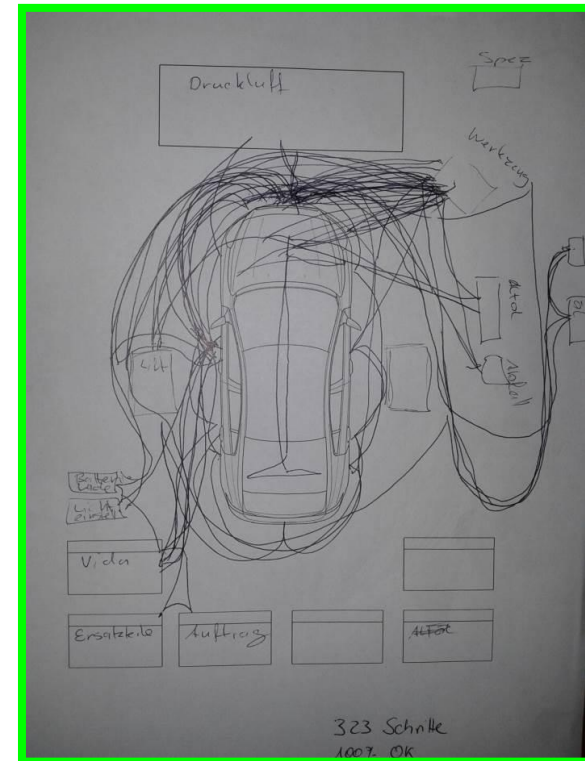
Effizienz vor und nach Einführung von Lean

100.000 km Service C70



- 1331 Schritte zurückgelegt
- 50 % der vorgesehenen Arbeiten ausgeführt
- benötigte Zeit: 67 min.

8.000 km Service V50



- 323 Schritte zurückgelegt
- 100 % der vorgesehenen Arbeiten ausgeführt
- benötigte Zeit: 63 min.

Die neue Organisation beim **VOLVO** Partner



Team-Organisation



Team

- Plant ggf. die Arbeit
- Führt die Arbeit aus
- Wirft Probleme auf
- Befolgt einen Standard
- Entwickelt Standards weiter
- Entwickelt Kompetenzen



Werkstattmeister

- Unterstützt die Planung
- Leitet das Team
- Löst Probleme
- Lässt Standards befolgen
- Aktualisiert Standards
- Sichert Kompetenzen



Werkstattleiter/Serviceberater

- Verlangt eine straffe Planung
- Setzt Ziele
- „Verursacht“ Probleme
- Verlangt Standards
- Fordert Standard-Updates
- Unterstützt die Kompetenz-Entwicklung

MST: Multi Skilled Technician



- Die Einführung von MSTs ist ein Weg, den Kunden weiter in den Mittelpunkt zu stellen
- Mit dem MST wird der Kundenkontakt persönlicher
- Der MST erhält ein abwechslungsreiches und anregendes Arbeitsumfeld
- Die Position des MST ist eine Aufwertung und Wertschätzung
- Das Unternehmen erhält im Customer Service Bereich zusätzliche Spezialisten auf hohem Qualitätsniveau

Eine Chance, um den Beruf des KFZ-Technikers attraktiver zu machen!

Kompetenz-Entwicklung: vom **VOLVO** Techniker zum MST und zum PST (Personal Service Technician)



- Technisches Wissen, Produktkenntnisse, Diagnose- und Reparatur Erfahrung
- PC-Erfahrung, eMail, VIDA, TIE
- Rollenverständnis und Bewusstsein als Botschafter des Händlers und der Marke
- Kompetenz in der Kundenbetreuung
- Kenntnis der internen Abläufe und Service 2.0 Geschäftsprozesse
- DMS, VMP, MSA, VSTG
- Zahlungssysteme
- Garantie-Richtlinien und Konsumentenschutzgesetze
- Vorgehensweise bei Versicherungen und Leasingfirmen

Vorteile des persönlichen **VOLVO** Service



LEAN

- Effizientere Werkstätten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Strukturierte Vorgehensweise
- Arbeitsplanung



MST

(Multi Skilled Technician bzw. Team)

- Persönliche Kundenbeziehung
- Verbesserte Loyalität
- Erhöhung der Kapazität
- Teamarbeit



PST

(Personal Service Technician)

- Persönliche Kundenbeziehung
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und Loyalität
- Mögliche Durchführung administrativer Tätigkeiten nach individuellem Bedarf

Was verbessert die Effizienz?



- LEAN
 - Verschwendungen und Probleme unter Einbeziehung beteiligter Mitarbeiter erkennen und beseitigen (KVP)
 - Ersatzteil- und Arbeitsplanung
 - Standardisierte Abläufe und Ordnung
- Zwei Techniker pro Arbeitsplatz
 - Höhere Kapazität bei gleicher Investition
 - Bessere Auslastung vorhandener Arbeitsplätze
- Kompetenzentwicklung wird gefördert
- Neuorganisation produktiver und administrativer Tätigkeiten

Was verbessert die Effizienz?

Lean – Standardisierte Abläufe und Ordnung



Was verbessert die Effizienz?

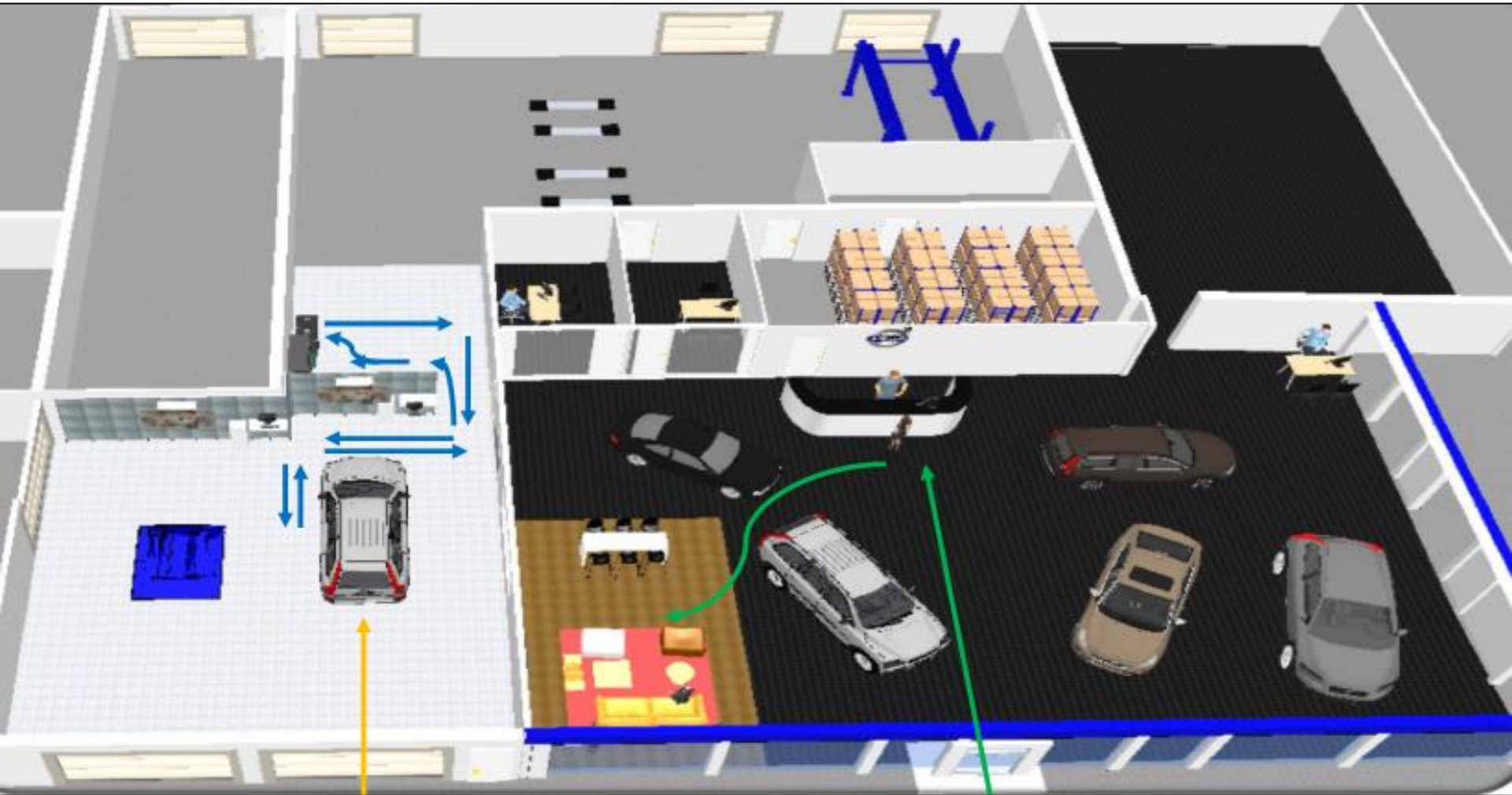
Lean – Standardisierte Abläufe und Ordnung



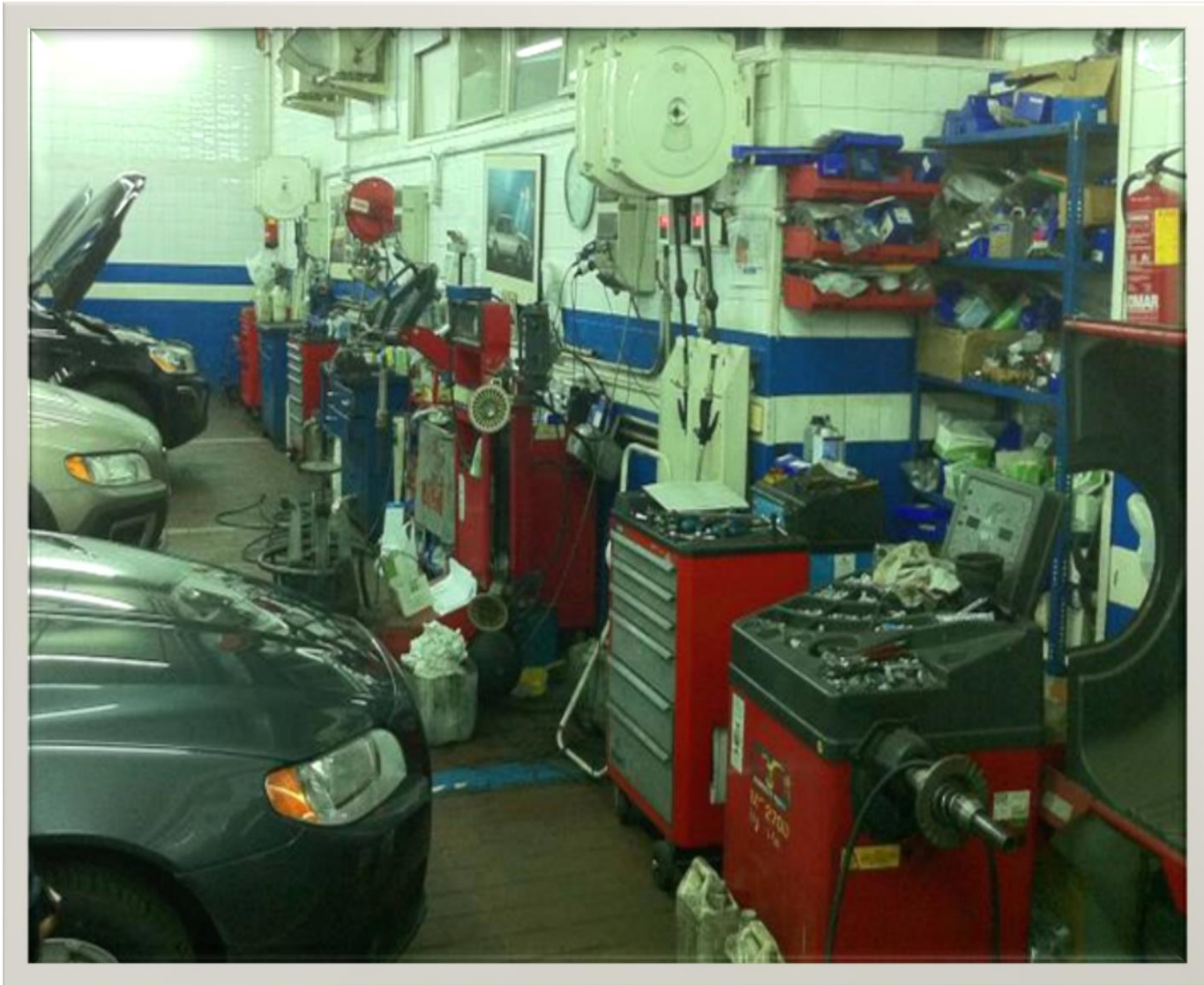
Was verbessert die Effizienz?

Lean – Standardisierte Abläufe und Ordnung

→ Kunde → Auto → Techniker



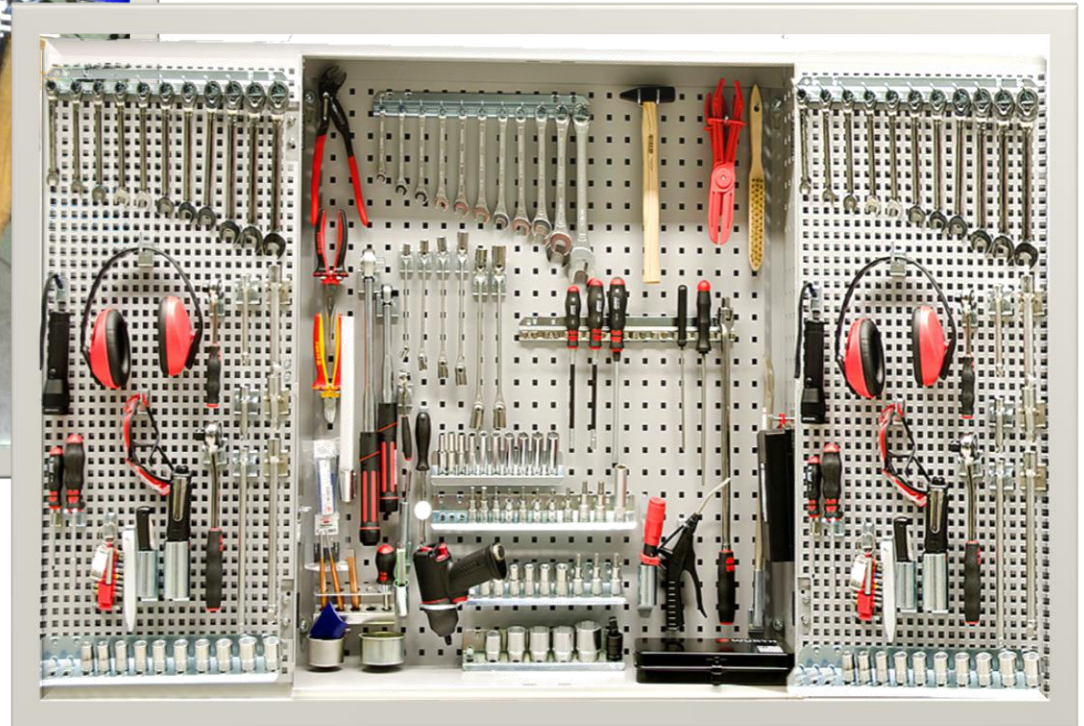
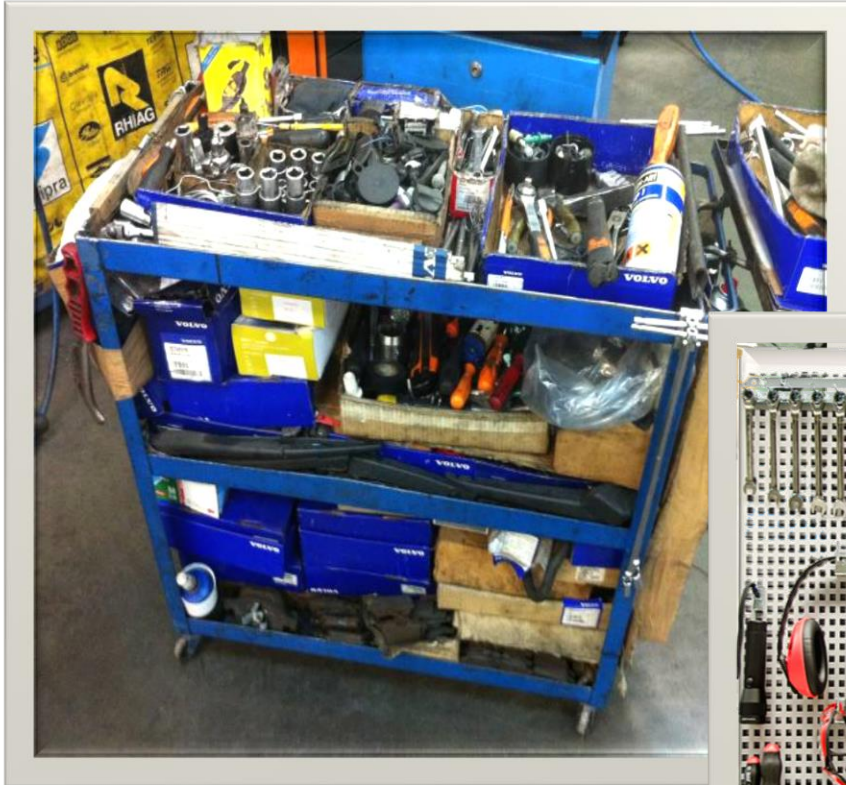
Werkstatt VOR Einführung des persönlichen **VOLVO** Service



Werkstatt NACH Einführung des persönlichen **VOLVO** Service



Werkzeuge VOR und NACH Einführung des persönlichen **VOLVO** Service



Auswirkungen des persönlichen **VOLVO** Service auf den Kunden



- Neues Dienstleistungsangebot im Sinne von „designed around you“
- Verstärkte Berücksichtigung der Zeit des Kunden
- Verbesserte Kundenbeziehung
- Geringere Wartezeiten
- Kürzere Reparaturzeiten (Durchlaufzeiten)
- Feste Annahme- und Rückgabezeiten
- Besserer RFTIT

Auswirkungen des persönlichen **VOLVO** Service auf den **VOLVO** Partner

- Neue Rollen und Verantwortungen: MST, Werkstattmeister, Werkstattleiter / Serviceberater
- Techniker arbeiten in Teams anhand eines Rotationsplans: 2 / Arbeitsplatz
- Neues Werkstatt- und Arbeitsplatz-Setup
- Gemeinsame Werkzeuge
- Verbesserte und standardisierte Ordnung
- Reduktion der Kundendienst-Ersatzfahrzeuge
- Verbesserung der Personal- und Flächenproduktivität
- Verbesserte Ersatzteil- und Werkstattterminplanung mit stärkerer Berücksichtigung der Zeit des Kunden: Wartetermine
- Standardisierte Arbeit
- Systematische Verbesserung der Arbeit mit Beteiligung der Techniker
- Stärkung des Berufsbildes „KFZ-Techniker“

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung

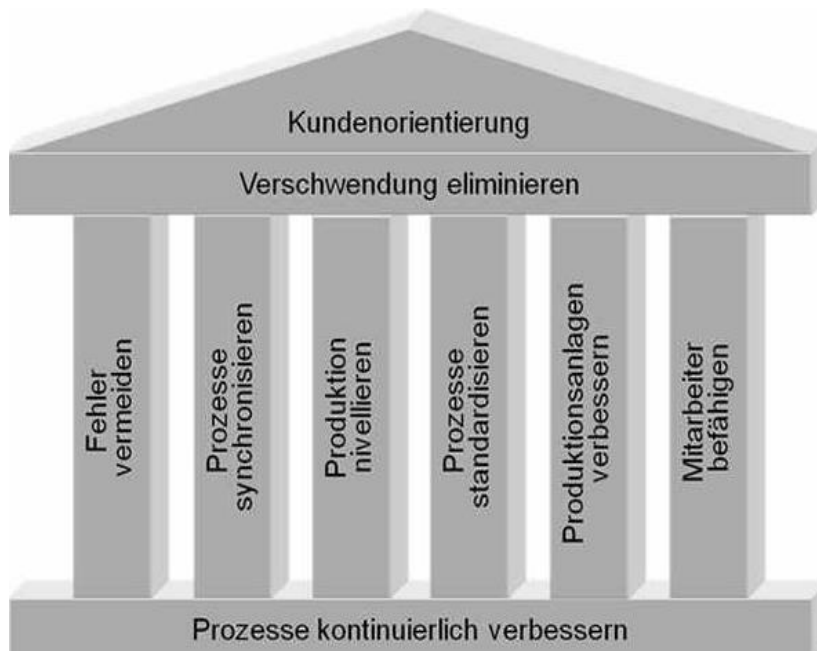


12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

1. Grundlagen Lean-Management

Der Begriff **Lean-Management** kann mit „Schlankes Management“ übersetzt werden. **Lean-Management umfasst alle Methoden, Denkweisen und Werkzeuge, die Unternehmen zur Verfügung stehen, um ihre Prozesse zu optimieren.** Lean-Management zielt darauf ab, eine prozessorientierte Unternehmensführung mit höchstmöglicher Effizienz sowie eindeutig definierte Prozesse und Abläufe zu gestalten.

Verantwortlichkeiten und Kommunikationswege sollen logisch gestaltet werden, wobei die zwei bedeutendsten Aspekte des Lean-Management-Ansatzes die Kundenorientierung und die Kostensenkung sind.



Das Hauptziel liegt darin, **Verschwendung zu minimieren**, Überflüssiges auszuschließen und Prozesse so zu optimieren, dass sie perfekt miteinander harmonisieren. Die gesamte Konzentration soll hierbei auf den Prozessen innerhalb eines Unternehmens liegen, die zu der Wertschöpfung beitragen. Durch diese Verschlinkung können sowohl **Kosten als auch Zeit gespart** werden.

Die Lean-Management-Führungsphilosophie **bezieht Mitarbeiter/Innen in die Prozesse der Verschlinkung mit ein und nutzt so die vorhandenen Kompetenzen.** Durch diese Integration in Entscheidung und Verschlinkung werden die Mitarbeiter motiviert und auch **die Kunden können vom „schlanken Management“ profitieren**, denn sie können sich auf einen spürbaren **Mehrwert** freuen, da auf interner Seite weniger Kosten anfallen.

Kaizen:
Kai – Veränderung
Zen – zum Besseren
KVP – kontinuierlicher
Verbesserungsprozess

改善

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

2. Grundlagen 5A (5S)

- **Aussortieren / Seiri**

Sortiere aus. Alles was für die Arbeit an diesem Platz nicht benötigt wird, aussortieren.

- **Aufräumen, ordnen / Seiton**

Stelle ordentlich hin. Was tatsächlich gebraucht wird, bekommt einen unter ergonomischen Gesichtspunkten ausgesuchten, definierten und gekennzeichneten festen Platz.

- **Arbeitsplatzsauberkeit / Seiso**

Säubere. Der Arbeitsplatz wird von Grund auf gereinigt.

- **Anordnung zur Regel machen / Seiketsu**

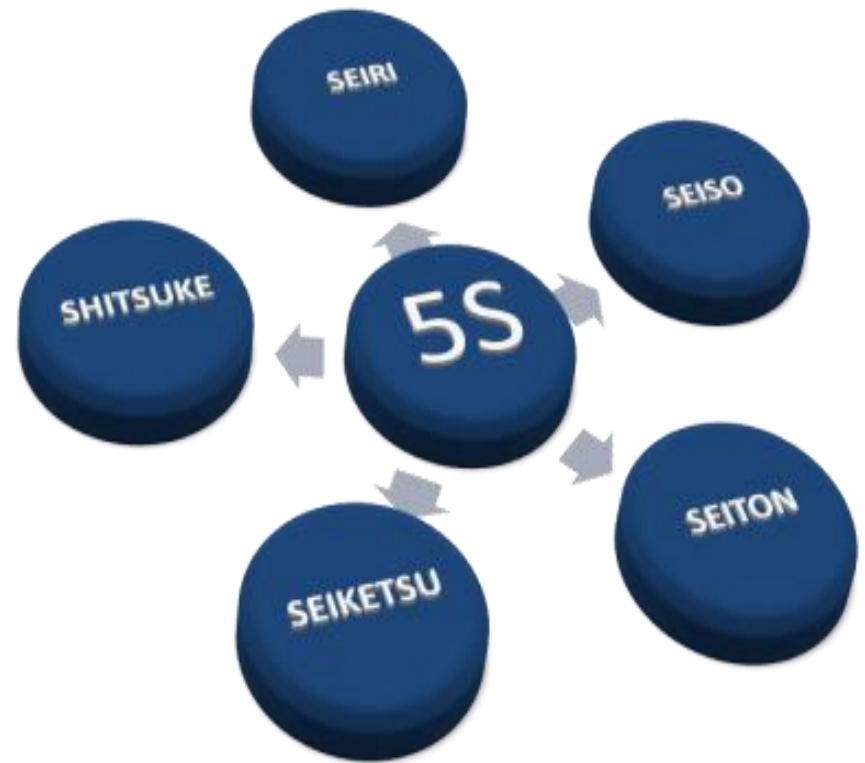
Sauberkeit bewahren. Das bedeutet stetiges Aufräumen und verhindert, dass neue Gegenstände ungeplanten Zugang zum Arbeitsplatz finden.

- **Alle Punkte einhalten und zur Regel machen / Shitsuke**

Selbstdisziplin üben. Damit Ordnung und Sauberkeit aufrechterhalten werden, ist Disziplin erforderlich. Ist eine Stellfläche für ein Werkzeug definiert, gehört es auch dahin - immer. Diese Disziplin ist von den Vorgesetzten anfangs oft aber auch später, immer wieder einzufordern.

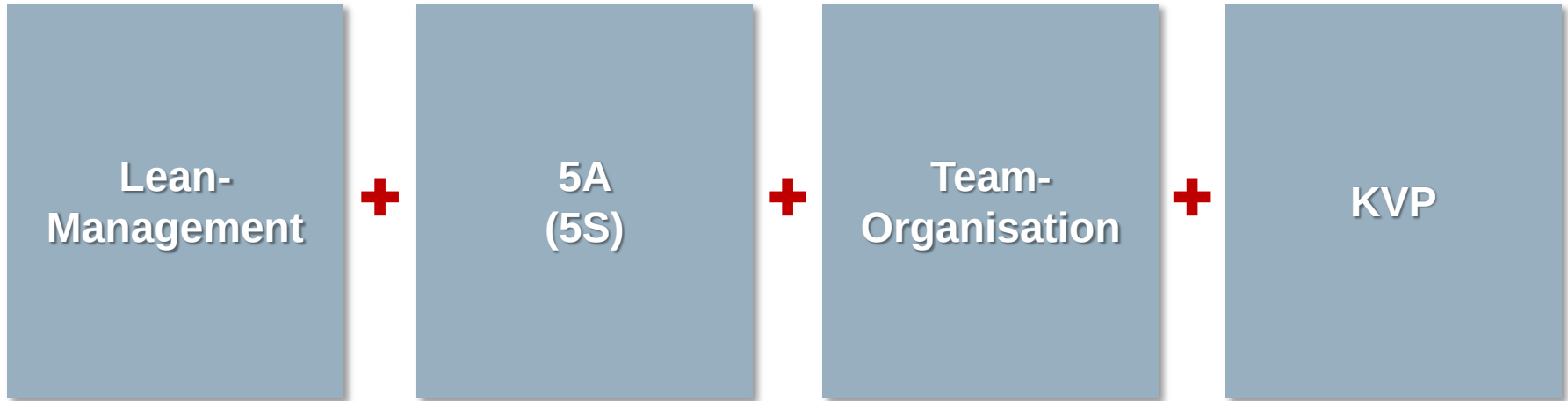
- **Alles läuft von selbst / Shukan**

Sich daran gewöhnen. Bei nachhaltiger Disziplin gehen Ordnung und Sauberkeit schließlich in Fleisch und Blut über.



Der persönliche **VOLVO** Service

Mehrwert für die Kunden schaffen



- Zeit für die Kunden sparen
- Wartezeit verringern
- effiziente Problemlösung

- kürzere DG-Zeiten
- Fix-Zeit versprechen und einhalten
- Mehrwert schaffen
- Kundenbeziehung verstärken

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

3. Team-Organisation



Team

- Plant ggf. die Arbeit
- Führt die Arbeit aus
- Wirft Probleme auf
- Befolgt einen Standard
- Entwickelt Standards weiter
- Entwickelt Kompetenzen



Werkstattmeister

- Unterstützt die Planung
- Leitet das Team
- Löst Probleme
- Lässt Standards befolgen
- Aktualisiert Standards
- Sichert Kompetenzen



Werkstattleiter/Serviceberater

- Verlangt eine straffe Planung
- Setzt Ziele
- „Verursacht“ Probleme
- Verlangt Standards
- Fordert Standard-Updates
- Unterstützt die Kompetenz-Entwicklung

MST / PST: Multi Skilled Technician / Personal Service Technician



- Die Einführung von MSTs / PSTs ist ein Weg, den Kunden weiter in den Mittelpunkt zu stellen
- Mit dem MST / PST wird der Kundenkontakt persönlicher
- Der MST / PST erhält ein abwechslungsreiches und anregendes Arbeitsumfeld
- Die Position des MST / PST ist eine Aufwertung und Wertschätzung
- Das Unternehmen erhält im Customer Service Bereich zusätzliche Spezialisten auf hohem Qualitätsniveau

Eine Chance, um den Beruf des KFZ-Technikers attraktiver zu machen!

Kompetenz-Entwicklung: vom **VOLVO** Techniker zum MST und zum PST (Personal Service Technician)



- Technisches Wissen, Produktkenntnisse, Diagnose- und Reparatur Erfahrung
- PC-Erfahrung, eMail, VIDA, TIE
- Rollenverständnis und Bewusstsein als Botschafter des Händlers und der Marke
- Kompetenz in der Kundenbetreuung
- Kenntnis der internen Abläufe und Service 2.0 Geschäftsprozesse
- DMS, VMP, MSA, VSTG
- Zahlungssysteme
- Garantie-Richtlinien und Konsumentenschutzgesetze
- Vorgehensweise bei Versicherungen und Leasingfirmen

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

4. Die *one hour stop* (OHS) Strategie



Der persönliche VOLVO Service ist ein Weg, den Kunden weiter in den Mittelpunkt zu stellen und bietet u. a. – wann immer möglich – die Erledigung des Werkstattauftrages während einer **Wartezeit bis zu ca. 60 Minuten an (one hour stop)**.

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

5. Die OHS-Organisation

Rechnungs-
erklärung und
Fahrzeug-
rückgabe

Termin-
Management
und Auftrags-
vorbereitung

Die OHS-
Werkstatt-
Organisation



Kunden-
empfang und
8 Schritte-
Inspektion

Kunden-
wartezeit
optimal
gestalten

Aktiver
Serviceverkauf
speziell bei
OHS

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation

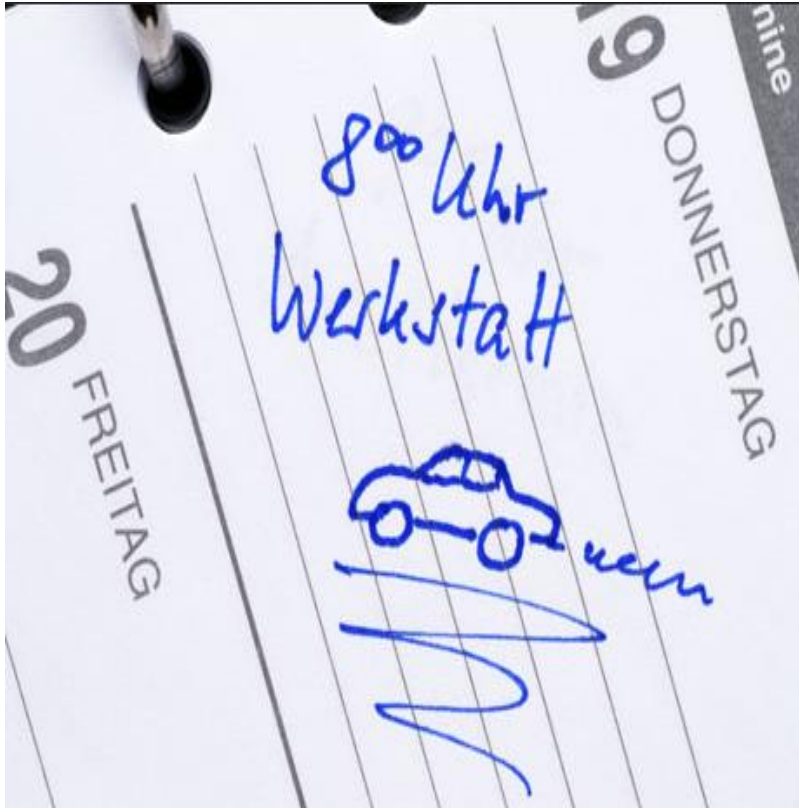


11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

6. OHS: Termin-Management und Auftragsvorbereitung

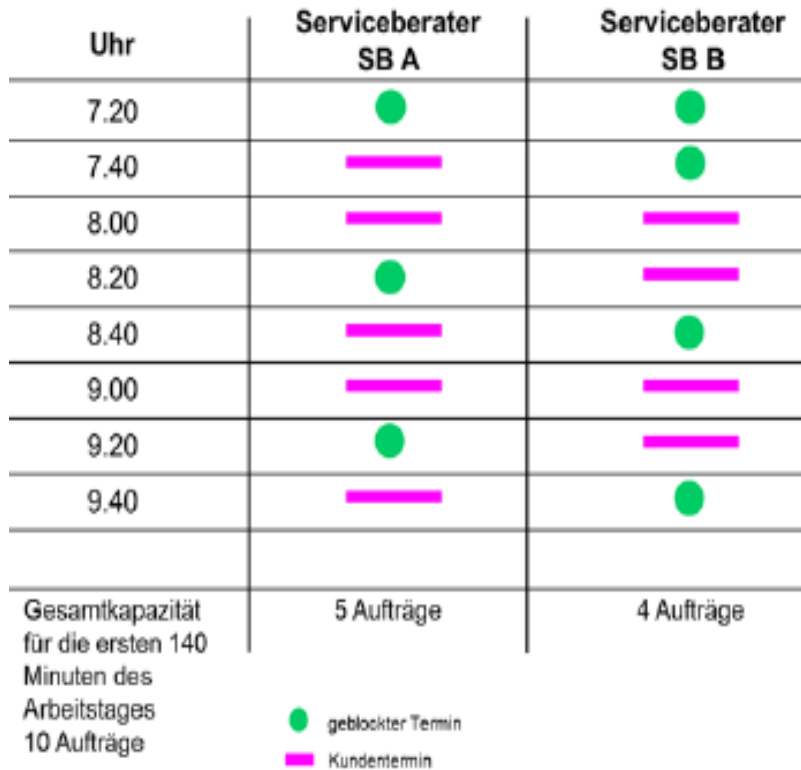


- ▶ **Klassische** Terminvereinbarung
- ▶ **Online**-Terminvereinbarung (z.B. mittels *Connected Service Booking* oder *My VOLVO*)
- ▶ **HISTORIE**-Check
- ▶ **Erfahrung** der Mitarbeiter berücksichtigen
- ▶ **OHS-Fähigkeit** prüfen
- ▶ OHS-Angebot / **Kundennutzen** erklären
- ▶ **ET-Check** und Vorplanung
- ▶ Werkstatt-/Techniker-**Planung**

OHS-Termin „to do’s“

- ▶ Grundlagen für die OHS-Strategie ist **exaktes Termin-Management** und eine vollständige Auftragsvorbereitung.
- ▶ Die **Kundenwünsche** müssen **vollständig und richtig erfasst** werden.
- ▶ Die mit der OHS verbundenen **Kundennutzenvorteile**, die durch die schnelle Abwicklung entstehen, müssen den Kunden erläutert werden.
- ▶ Zum reibungslosen Ablauf ist eine **maximale Terminentzerrung** notwendig: „10 bis 14 – statt 7 bis 9 Uhr!“
- ▶ Notizen in der DMS zu Beruf und bevorzugter Annahmetermine ermöglichen **proaktive OHS-Angebote**.
- ▶ Terminbestätigung/Erinnerung per SMS 48h vorher.

6. OHS: Termin-Management und Auftragsvorbereitung



OHS-Kunden

► Kunden mit flexibler Tageszeitverfügung, z. B.

- Pensionisten
- öffentlicher Dienst
- Außendienst-Mitarbeiter
- selbstständig
- Hausfrauen
- Lehrer
- Gleitzeit-Nutzer
- Schichtarbeiter
- usw.

6. OHS: Termin-Management und Auftragsvorbereitung

Telefonleitfaden

Sehr geehrter Kunde, wir freuen uns, Ihnen ab sofort einen neuen Service bei VOLVO NN anbieten zu können. Da die durchzuführenden Arbeiten **voraussichtlich nur ca. eine Stunde** in Anspruch nehmen werden, können wir Ihnen sehr gerne anbieten **bei uns auf Ihr Auto zu warten!** Sie könnten in unserer Wartezone mit kostenlosem WLAN Platz nehmen und Ihrer Arbeit nachgehen oder in Ruhe Zeitung lesen und Kaffee oder Kaltgetränke genießen, während ein eingespieltes Team unserer geschulten VOLVO Techniker an Ihrem Auto arbeitet.

Außerdem würden Sie sich den Weg zu uns am Nachmittag sparen, um das Fahrzeug wieder abzuholen und sind dadurch **zeitlich ungebundener.**

Sollte uns an Ihrem Fahrzeug etwas auffallen, könnten wir das direkt mit Ihnen besprechen und wenn wirklich etwas Unvorhergesehenes eintritt und der Werkstattaufenthalt unerwarteter Weise doch länger dauern sollte, finden wir eine für Sie passende Mobilitätslösung. Da wir Ihren Termin exakt planen, so dass Ihr Serviceberater Herr NN sowie unsere Techniker sofort Zeit für Sie und Ihr Fahrzeug haben und es unverzüglich in die Werkstätte genommen werden kann, ersuchen wir Sie möglichst pünktlich zu sein.

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation

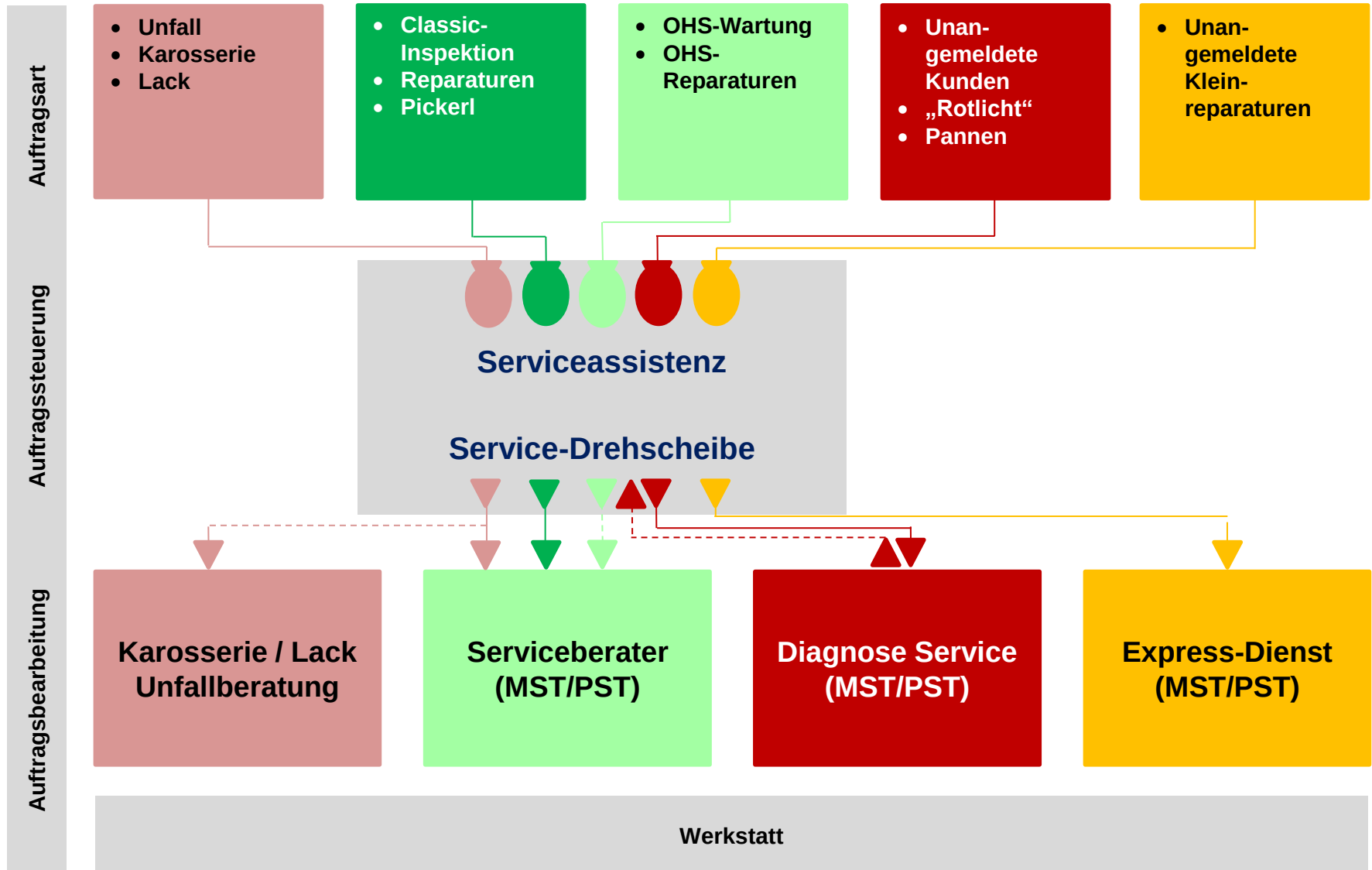


11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

7. OHS: Kundenempfang und Auftragssteuerung



Checkliste zur **VOLVO** 8 Schritte Inspektion

8 Chancen für mehr Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit!

Inspektion = Fehlersuche



1. Innenraum vorne



2. Vorderseite



3. Motorraum



4. Fahrzeug rechts



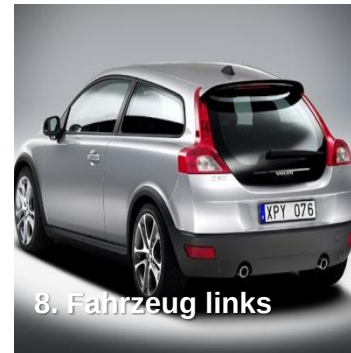
5. Innenraum hinten



6. Heck



7. Kofferraum



8. Fahrzeug links



halbhoch



unten

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

8. VOLVO Analyse, Auftrag und Durchführung

Die 8 Schritte Inspektion



Mögliche Aufteilung der Arbeiten einer Standardwartung auf 2 Techniker (exemplarisch: 2. Jahresservice, 60.000 km)		Techniker 1	Techniker 2
Pos.	Prüfmaßnahmen		
Beim Einfahren in die Werkstatt			
1	Beleuchtungsanlage: Funktion prüfen	X	X
2	Handbremse: Funktionskontrolle und ggf. einstellen	X	
3	Hupe: Funktion prüfen	X	
4	Scheibenwischer und Waschanlage: auf Verschleiß prüfen und einstellen	X (vorne)	X (hinten)
5	Scheinwerferwaschanlage: Funktionskontrolle und ggf. einstellen	X	X
6	Wahlhebel Automatik: Anlassersperre kontrollieren	X	
Im Motorraum			
7	Bremsschüssigkeit: Füllstand kontrollieren und ggf. ergänzen		X
mit separatem Kundenauftrag			
8	Bremsschüssigkeit: wechseln		X
9	Hydraulische Kupplung: Füllstand kontrollieren und ggf. ergänzen		X
10	Kühlfüssigkeit: Gefrier- und Korrosionsschutz prüfen und ggf. ergänzen	X	
11	Luftfilter: wechseln, Luftfiltergehäuse reinigen		X
12	Motor / Getriebe / Antriebsstrang (von oben und unten): auf Dichtheit kontrollieren	X	
13	Scheibenwaschfüssigkeit: auffüllen	X	
Unter dem Fahrzeug			
14	Antriebswellen: Gummimanschetten und das Spiel überprüfen		X
15	Bremssbeläge/-scheiben: Mindeststärke prüfen		X
16	Bremsschläuche/-leitungen: Dichtheit und Zustand prüfen		X
17	Hinterradaufhängung: Kontrolle auf Verschleiß gemäß: Kontrolle der Radwinkel		X
18	Kraftstoff-Filter: Bodensatz und Kondensat ablassen (nur Dieselmotor)	X	
19	Kraftstoff-Filter: wechseln	X	
20	Kraftstoffschläuche/-leitungen: Dichtheit und Zustand prüfen		X
21	Motoröl mit Ölfilter: erneuern	X	
22	Vorderradaufhängung, Lenkung: Kontrolle auf Verschleiß gemäß: Kontrolle der Radwinkel		X
Im Fahrzeug-Innenraum			
Alkoholsperre: kalibrieren (nach Anweisung des Herstellers) für Aufprallwarnung		nicht zutreffend	
			X*1

8. OHS: Aktiver Serviceverkauf in der Dialogannahme



► OHS 8 Schritte Inspektion

► Aktiver Serviceverkauf ohne AW-Aufwand

- Apotheke
- Tire Fit
- Fußmatten
- Wischerblätter
- Wischwasserzusatz/Frostschutz
- Kofferraummatten/-wannen
- Dachträger/Boxen (Verleih)
- Pflegemittel

► Bei notwendiger Auftragserweiterung mit AW-Werten den wartenden Kunden informieren – evtl. neuen Zeitrahmen vereinbaren

► Service 2.0 Standards einhalten

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



Transparenz in der Werkstattarbeit ermöglichen

Der Kunde kann sich davon überzeugen, dass z. B. zwei Techniker/Innen gleichzeitig am Fahrzeug arbeiten – damit Irritationen bei der Rechnungsstellung vermieden werden.

9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



Information und Einbindung des Verkaufs: VOLVO Präsentation / Probefahrt

Zeitschriften

Keine Motorpresse, ausgenommen positive Artikel über VOLVO

Getränke/Imbiss

VOLVO Prospekt- / PR-Material

Zubehör-Angebote

WLAN-Verbindung

TV

Regelmäßiger persönlicher Kontakt durch Assistenz

Grundsatz:
Ordnung & Sauberkeit im Wartebereich

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

10. OHS: Werkstatt-Organisation – Viewing Management



- ▶ OHS-Werkstattteam bestimmen
- ▶ OHS-Aufträge **deutlich** kennzeichnen
- ▶ OHS-Aufträge dem Team zuweisen

GRÜN = interner Auftrag
ROT = OHS / Kundendienst
BLAU = Werkstattauftrag
SCHWARZ = KALA

OHS: Werkstatt-Teamarbeit

Wartungsplan Vorschlag für Ihre Praxis

Mögliche Aufteilung der Arbeiten einer Standardwartung auf 2 Techniker (exemplarisch: 2. Jahresservice, 60.000 km)		Techniker 1	Techniker 2
Pos.	Prüfmaßnahmen		
Beim Einfahren in die Werkstatt			
1	Beleuchtungsanlage: Funktion prüfen	X	X
2	Handbremse: Funktionskontrolle und ggf. einstellen	X	
3	Hupe: Funktion prüfen	X	
4	Scheibenwischer und Waschanlage: auf Verschleiß prüfen und einstellen	X (vorne)	X (hinten)
5	Scheinwerferwaschanlage: Funktionskontrolle und ggf. einstellen	X	X
6	Wahlhebel Automatik: Anlassersperre kontrollieren	X	
Im Motorraum			
7	Bremstlüssigkeit: Füllstand kontrollieren und ggf. ergänzen		X
mit separatem Kundenauftrag			
8	Bremstlüssigkeit: wechseln		X
9	Hydraulische Kupplung: Füllstand kontrollieren und ggf. ergänzen		X
10	Kühlllüssigkeit: Gefrier- und Korrosionsschutz prüfen und ggf. ergänzen	X	
11	Luftfilter: wechseln, Luftfiltergehäuse reinigen		X
12	Motor / Getriebe / Antriebsstrang (von oben und unten): auf Dichtheit kontrollieren	X	
13	Scheibenwaschlüssigkeit: auffüllen	X	
Unter dem Fahrzeug			
14	Antriebswellen: Gummimanschetten und das Spiel überprüfen		X
15	Bremsbeläge/-scheiben: Mindeststärke prüfen		X
16	Bremsschläuche/-leitungen: Dichtheit und Zustand prüfen		X
17	Hinterradaufhängung: Kontrolle auf Verschleiß gemäß: Kontrolle der Radwinkel		X
18	Kraftstoff-Filter: Bodensatz und Kondensat ablassen (nur Dieselmotor)	X	
19	Kraftstoff-Filter: wechseln	X	
20	Kraftstoffschläuche/-leitungen: Dichtheit und Zustand prüfen		X
21	Motoröl mit Ölfilter: erneuern	X	

Werkstatt-Team

► Classic-Team

- Traditioneller Auftragsablauf „morgens gebracht – bis abends gemacht“

► OHS-Team

- 2 Techniker/Innen (bei Bedarf 3) arbeiten gleichzeitig am Fahrzeug.
- Die Werkstatteinplanung bestimmt die Team-Zusammensetzung (Qualifikation). Dies ermöglicht auch die gegenseitige Kompetenz-Entwicklung (Lerneffekt) und entlastet den Werkstatt-Meister.
- Ein monatlicher Wechsel der Team-Mitglieder verstärkt diesen Effekt.
- Team = Wettbewerb – das OHS-Prinzip wirkt leistungssteigernd.
- Ideal für die OHS-Strategie sind Standardaufträge (Wartung, Jahresservice, Verschleißreparaturen).

Der OHS-Arbeitsplatz

- ▶ **Ordnung und Sauberkeit** am Arbeitsplatz ist die Grundvoraussetzung für OHS.
- ▶ **Kurze, genau geplante Wege** führen zur Zeitanpassung und fördern den Leistungsgrad. Alle Zugänge und Ausfahrten sind frei.
- ▶ **ET-Verpackungen** werden im ET-Bereich ausgepackt und entsorgt.
- ▶ **Werkzeuge sind frei zugänglich** und in gleichbleibender Ordnung greifbar.
- ▶ In täglichen „**10-Minuten-Meetings**“ werden Anpassungen besprochen und vereinbart (**KVP**).
- ▶ In **monatlichen Meetings** werden generell Problemfälle besprochen.



- Aussortieren
- Aufräumen
- Arbeitsplatz-Sauberkeit
- Anordnung zur Regel
- Alle Regeln beachten

Werkstatt im Sinne der 5A (5S) Strategie



Auftragserweiterungen

Die **8 Schritte Inspektion** führt zu einem möglichst vollständigen Werkstattauftrag mit der Möglichkeit einer exakten Zeitplanung zur Fertigstellung. Unvorhergesehene Auftragserweiterungen müssen mit dem Kunden und im OHS-System korrigiert werden.

Auftragserweiterung A

- Dem Kunden wird die Notwendigkeit der Auftragserweiterung (AE) direkt am Fahrzeug demonstriert
- Teileverfügbarkeit ist OK
- Evtl. kann die vereinbarte Zeit noch eingehalten werden (evtl. arbeitet ein 3. Techniker am Fahrzeug)
- Kunde wartet auf Fertigstellung
- Werkstattplanung muss korrigiert werden

Auftragserweiterung B

- Zeitzusage kann nicht eingehalten werden (z. B. wegen ET-Beschaffung), der Kunde verlässt die Werkstatt, das Fahrzeug wird nach ET-Eingang fertiggestellt
 - Mobilität wird angeboten
 - Hol&Bring-Service
 - Mobilitätsgutschein

Auftragserweiterung C

- Mit dem Kunden wird die Auftrags-erweiterung besprochen, er verlässt mit dem unvollständig fertig-gestellten Fahrzeug die Werkstatt
 - Neuer Termin wird vereinbart
 - Evtl. kann der neue Termin wieder im OHS-System vereinbart werden

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

11. OHS: Fahrzeugrückgabe und Rechnungserklärung

- **Rechnungserklärung A** – bei der **8 Schritte Inspektion** und Auftragserstellung
- **Rechnungserklärung B** – bei der Rechnungsüberreichung nach dem Service
- Vorteils- / Nutzenargumentation
- Give away
- Service 2.0 Kundenversprechen einhalten!

- Kunden zum Fahrzeug geleiten
- Fahrzeug mit Service 2.0- Spiegelhänger ausstatten

- Fahrzeug außen und innen (Waschen, Saugen, WSS innen) gereinigt übergeben
- Schutzhüllen vor den Augen des Kunden entfernen

one hour stop System



1. Grundlagen Lean-Management



2. Grundlagen 5A (5S)



3. Der persönliche VOLVO Service: Das neue VOLVO Serviceteam



4. „one hour stop“ – OHS-Strategie



5. Die OHS-Organisation



6. OHS: Termin-Management & Auftragsvorbereitung



7. OHS: Kundenempfang / 8 Schritte Inspektion



8. OHS: Aktiver Serviceverkauf



9. OHS: Kundenwartezeit gestalten



10. OHS: Werkstattorganisation



11. OHS: Fahrzeugrückgabe & Rechnungserklärung



12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den VOLVO Partner

12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den **VOLVO** Partner

▶ Reduktion der Gemeinkosten

- ▶ Verstärkung der **Kundenloyalisierung**
- ▶ Steigerung der **Werkstatterlöse** durch Lean-Management
- ▶ **Kosteneinsparung** durch Lean-Management und 5A
- ▶ Besserer **Work-Flow** durch straffere Organisation
- ▶ Verringerung der **Regiekosten**
- ▶ Kostenreduktion bei Kunden-Ersatzfahrzeugen, Verringerung der **Mobilitätskosten**
- ▶ Verringerter Bedarf an **Stellplätzen**
- ▶ Mehr **NW-Verkaufschancen** bei wartenden Kunden

▶ Reduktion der Gemeinkosten

Durch strukturierte Wartetermine werden weniger Kundendienst-Ersatzfahrzeuge benötigt

Einsparpotenzial: bis zu 1825,- €* p. Fzg./Jahr*

(* Quelle: OHS)

*Kalkulation: Beispiel

VOLVO V40 D2 Momentum

6 Monate Haltedauer

Anschließende Vermarktung gemäß VOLVO SELEKT – Standard

- ▶ Ggf. Einsparung von Parkkosten (regional abhängig)
z. B. á 4,- € / Tag, bei 250 Arbeitstagen

Einsparpotenzial: bis zu 4.000,- € p. a.

12. Auswirkungen der OHS-Strategie auf den **VOLVO** Partner

► Verringerung des administrativen Aufwandes

Einsparung z. B. bei Auslastung der KEF an 3 Tagen pro Woche

- weniger KEF-Verträge
- weniger KEF-Bewegungen
- weniger Über- und Rückgabeformalitäten
- weniger „Sprit-Schwund“
- weniger KEF-Einweisung und Übergabeformalitäten

► Je KEF-Ausleihung können 14 Minuten administrativer Aufwand festgestellt werden. Im Beispiel wie genannt:

Einsparpotenzial: 35 Std./p. a. x 95,- Euro / Std.V-Satz – 3.325,- Euro/p.a.

► Verringerung von Produktivitätsverlusten

Pro Kundenfahrzeug fallen durchschnittlich für Regiearbeiten – durchgeführt von Produktivkräften – an:

- Fahrzeug suchen, finden, Fahrt zur Werkstatt, zum Arbeitsplatz
- Fahrt zurück zum Kundenparkplatz, Abstellplatz

6 Minuten je Kundenfahrzeug

► Regie-Einsparung bei angenommen je 4 OHS-Terminen/Tag erleichtert auch das Handling der „Classic-Aufträge“ mit angenommen 1 Minute je DG:

Einsparpotenzial: 166 Std./p. a.

zum Verkaufspreis von 95,- €

= 15.770,- € p. a.

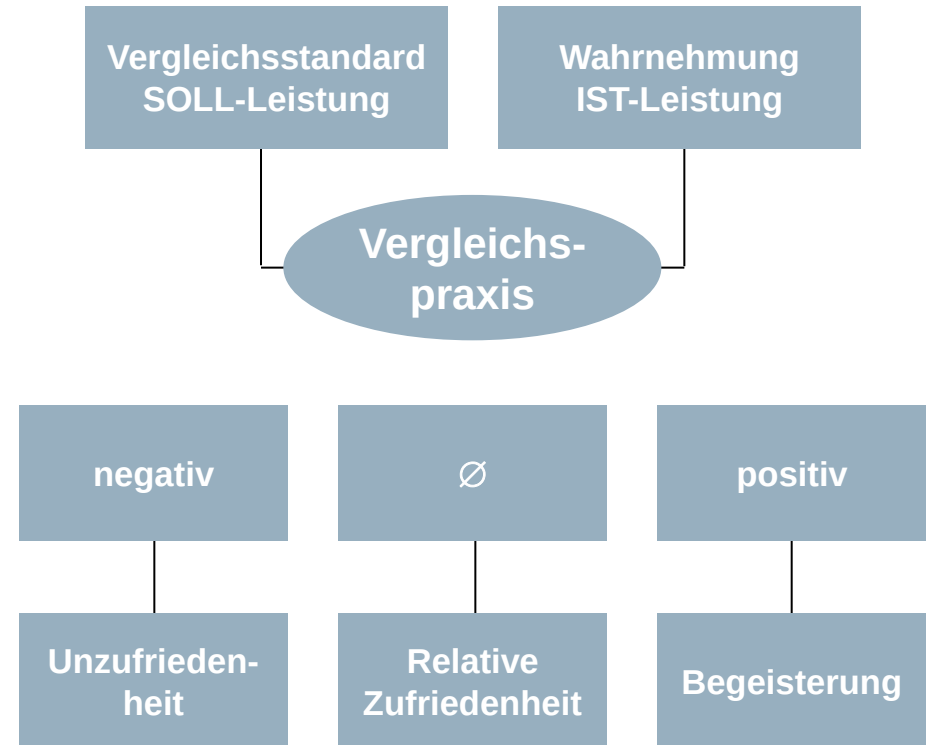
Einsparung von nicht wertschöpfenden Tätigkeiten (= Zeitverschwendung!)

OHS: Verbesserte Kundenloyalisierung – 3R-Strategie

► Wir ersparen den Kunden Zeitverluste, das hat Auswirkungen auf:

- **Recruitment – Neukundengewinnung**
- **Retention – Kundenzufriedenheit**
- **Recovery – Kundenrückgewinnung**

► Die erbrachte Leistung soll die Kundenerwartung übertreffen



Die meisten Neukunden im Service gewinnt man durch Empfehlung von zufriedenen, überzeugten und begeisterten Stammkunden.

OHS: Verbesserte Kundenloyalisierung

► Umsetzung der Erwartungen im Betrieb mittels der OHS-Strategie

- exakte Termineinhaltung und **strukturierte Terminvereinbarung**
- **Transparenz** durch Dialogannahme, Vertrauen in Qualität
- „**offene Türen**“ – Transparenz bei der Arbeit
- **Vertrauen** in Kompetenz, freundliche Mitarbeiter/Innen
- technische **Kompetenz** und termingerechte Fertigstellung

► Was erwarten Ihre Kunden von Ihrer Werkstatt (Auszug „SALAW & Partner)

- Vertrauen, Qualität
- günstige Preise
- Sofortannahme
- gute Beratung
- schnelle Reparatur
- Freundlichkeit

► Der persönliche VOLVO Service ist ein maßgeschneidertes Dienstleistungsangebot für Kunden, die zeitlich so uneingeschränkt und flexibel als möglich bleiben wollen.

- Die **doppelten An- und Abfahrtswege** für den Kunden zum Abholen seines Fahrzeuges entfällt durch den persönlichen VOLVO Service.
- Der Kunde ist in seinem weiteren Tagesablauf **zeitlich ungebunden**.
- Die **Parkplatzsuche** beim Bringen des Kundenfahrzeuges und ggf. Retournieren des Kundendienst-Ersatzfahrzeuges entfällt.
- Der Kunde hat immer „**sein**“ **Fahrzeug**.
- Die Kosten für ein **Kundendienst-Ersatzfahrzeug** fallen weg.
- **Wertgegenstände** sind im Fahrzeug sicher.
- Das **Umräumen** von benötigten Gegenständen vom Kundenfahrzeug ins Kundendienst-Ersatzfahrzeug entfällt.



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>