

Werkstattumbau

„Im Service liegt die Zukunft“

Autohaus Rausch investiert in ein Kundenzentrum und in eine transparente Dialogannahme

Die drei Arbeitsplätze der Serviceberater, das Prüfzentrum und den AU-Raum integrierten die Planer in die bestehende Werkstatt.



Foto: Rausch

Raum direkt in den Werkstattbereich integrieren. Hebebühnen wurden versetzt und schräg angeordnet, um keine Arbeitsplätze einbüßen zu müssen. Das Kundenzentrum erhielt riesige Glasfassaden, eine neue Empfangstheke und eine Sitzcke mit Wohlfühl-atmosphäre. Ziel war es, den gesamten Servicebereich transparenter zu gestalten.

Heute befinden sich die Arbeitsplätze der vier Serviceberater direkt in der Dialogannahme, die eher spartanisch eingerichtet ist. Denn bei der Annahme direkt am Fahrzeug stehen der Kunde und die Kompetenz des Beraters im Mittelpunkt und nicht das Werkstatt-Equipment, erklärt

Fehlerfreie Reparaturen reichen zur Kundenbindung heute nicht mehr aus. Ob die Autofahrer ihrer Werkstatt treu bleiben oder nicht, hängt vielmehr von der Kompetenz der Servicemitarbeiter, der persönlichen Ansprache, einer fairen Kostenermittlung und vom Ambiente der Reparaturannahme ab. Rund zwei Drittel der Autohäuser, die das Beratungsgespräch mit dem Servicekunden in der Dialogannahme konsequent durchführen, verbuchen einen Mehrumsatz von rund 20 Prozent pro Werkstattdurchlauf. Dies ergab eine Umfrage der Redaktion »kfz-betrieb«.

„Im Service liegt die Zukunft. Deshalb haben wir uns dazu entschlossen, in eine neue Dialogannahme zu investieren und wollen diese auch aktiv einsetzen“, erläutert Willi Bartosch, Geschäftsführer des Autohauses Rausch im hessischen

Lauterbach. Die Planung des Werkstattumbaus übernahm Rudi Kunkel von der Brosig & Kunkel GmbH. Gemeinsam mit Andrea und Willi Bartosch besuchte er vor dem Umbau mehrere Referenzobjekte, um ihnen kosten- und praxisorientierte Dialogannahmen zu demonstrieren. „Die Autohausrundtour hat uns stark beeindruckt. Wir waren nicht nur von der baulichen Umsetzung der Annahmeplätze und der Kundenzentren fasziniert, son-

dern auch von den professionellen Serviceabläufen“, betont der Geschäftsführer.

Annahme im Zentrum

Ihre ursprüngliche Planung, die Dialogannahme an die bestehende Werkstatt anzugliedern und dafür einige Kundenparkplätze zu opfern, revidierte der Bauherr gleich nach seiner Besichtigungstour. „Das Servicegeschäft ist der Ertragsbringer im Autohaus. Deshalb muss die Dialogannahme im Mittelpunkt des Unternehmens stehen und an das Kundenzentrum, die Fahrzeugpräsentation und an den Teile- und Zubehörbereich unmittelbar angebunden sein“, erklärt Rudi Kunkel.

Dank des großflächigen Gebäudes konnten Bauherr und Planer die drei Annahmeplätze, das Prüfzentrum und den AU-



Fotos: Rubbel

Serviceleiter Ulrich Wuscheck, Autohausinhaber Andrea und Willi Bartosch sowie Planer Rudi Kunkel (v. li.) freuen sich über den gelungenen Umbau des Kundenzentrums.

AUF DEN PUNKT

Bauherr Willi Bartosch investierte rund 550.000 Euro in den Umbau seines VW-, Audi-, Skoda- und Seat-Betriebs. Mit dem neuen Kundenzentrum und der Dialogannahme möchte er das Servicegeschäft aufwerten, da es der Ertragsbringer im Autohaus ist. Ausschlaggebend für die hohe Investition war auch die Besichtigung mehrerer Kfz-Betriebe mit gut funktionierenden Dialogannahmen.

Kunkel. Zur Ausstattung der Annahmeplätze zählen lediglich die Schreibtische und EDV-Anlagen der Berater und zwei Hebebühnen – eine dritte ist geplant. Zudem erfüllt der Umbau die folgenden Ansprüche des Bauherrn:

► Eine eindeutige Signalisation als Dialogannahme nach außen, unmittelbar über den Einfahrtstoren



Riesige Glaswände machen den Umbau transparent. Sie erlauben den Kunden den Durchblick vom Kundenzentrum zu den Annahmepätzen der Serviceberater und zur Prüftechnik.



Zurzeit verfügt die neue Dialogannahme über zwei Hebebühnen. Eine dritte Zweistempelbühne will der Bauherr demnächst installieren. Die baulichen Voraussetzungen dafür sind bereits vorhanden.



Hebebühnen wurden versetzt und schräg angeordnet, um keine Arbeitsplätze in der Werkstatt einbüßen zu müssen. Eine neue Deckenstrahlheizung sorgt für eine angenehme Arbeitsatmosphäre.

- ▶ Zwischenwände und Türen aus Glas, die einen uneingeschränkten Blick vom Kundenzentrum bis zur Prüfstraße erlauben
 - ▶ Identischer Bodenbelag in der Dialogannahme und im Kundenzentrum
 - ▶ Ausnutzung der natürlichen Beleuchtung durch lichtdurchlässige Wände und Tore
 - ▶ Ausreichend große Raumflächen für die Annahme am Fahrzeug und die Arbeitsplätze der Serviceberater sowie für eine verkaufsfördernde Zubehörpräsentation
 - ▶ Komfortable Fußbodenheizung für eine behagliche Wärme
- Flächenheizsysteme wie in der 200 Quadratmeter großen Dialogannahme des Lauterbacher Betriebs erhöhen nicht nur das Wohlbefinden der Kunden und Mitarbeiter. Durch die konstante Strah-

lungswärme lassen sich auch bis zu zwölf Prozent der Energiekosten senken, da im Vergleich zu herkömmlichen Heizungen die Raumtemperatur um zwei Grad reduziert werden kann. Für eine behagliche Atmosphäre in der Dialogannahme sorgen zudem die Pflanzen und der helle Fliesenbelag. „Es war unbedingt erforderlich, die Arbeitsplätze der Serviceberater aufzuwerten, weil dort das Geld verdient wird“, erklärt der Planungsexperte.

Etwa 85 Prozent aller Werkstattarbeiten will das Rauscher Serviceteam über die Dialogannahme schleusen. „Bereits heute schon, also rund sechs Wochen nach dem Umbau, beraten wir 50 Prozent unserer Kunden direkt am Fahrzeug“, freut sich Serviceleiter Ulrich Wuscheck. Im 20-Minuten-Takt diagnostizieren die Ser-

viceberater die Fahrzeugmängel, ermitteln die Reparaturumfänge, weisen ihre Kunden auf verschlissene Teile hin und machen sie auf nützliche Zubehörangebote aufmerksam.

Den wirtschaftlichen Erfolg der neuen Dialogannahme konnte der Serviceleiter noch nicht beziffern, da der Umbau noch viel zu jung sei. Ein erstes Fazit zog Ulrich Wuscheck dennoch: „Durch die Entzerrung der Termine ist die Annahme sehr viel ruhiger und störungsfreier geworden. Außerdem verbesserte die Neugestaltung des Kundenzentrums, der Werkstatt und der Annahmepätze die innerbetrieblichen Abläufe – von der Terminvereinbarung mit dem Kunden über die Werkstattdisposition bis hin zur Fahrzeugabholung.“

Norbert Rubbel

<http://www.kfz-betrieb.vogel.de>

Der Beitrag ist urheberrechtlich geschützt. Bei Fragen zu Nutzungsrechten wenden Sie sich bitte an pdf@vogel.de