



## AUTO EDER

# Lust auf die Champions League

Um noch eine Liga höher spielen zu können, entschied sich Auto Eder in Kolbermoor für einen neuen Serviceprozess. Mit Erfolg – was nicht nur die höheren Erträge aus Reparaturen & Co. belegen.

## 6. AH SERVICEKONGRESS

Unter dem Motto „Chancen und Risiken in der vernetzten Servicewelt“ findet in Wiesbaden am 4. und 5. Juli der 6. AUTOHAUS Servicekongress statt. Neben weiteren namhaften Referenten informieren dort auch Willi Bonke und Arne Büchner über den neuen Serviceprozess in Kolbermoor. [www.autohaus.de/akademie](http://www.autohaus.de/akademie)

**F**ußball-Kommentatoren nehmen gerne die Statistikzettel zur Hand, wenn sie ein enges Match deuten sollen. Sie erhoffen sich damit, der Wahrheit auf dem Platz ein Stück näher zu kommen. Auch Willi Bonke hat so einen Zettel, obwohl er als Geschäftsführer von Auto Eder in Kolbermoor natürlich die Performance des Ford-Autohauses verantwortet – und keine Fußballspiele reportiert. Doch Bonkes Statistiken verraten viel darüber, wie Kfz-Betriebe mit einem modernen, ausgeklügelten Serviceprozess den nächsten Schritt machen und somit

automatisch eine Liga höher spielen können. Denn genau das war der Antrieb für Bonke und sein Team in der Rosenheimer Straße 59.

Der Geschäftsführer blickt auf seinen Zettel, genauer gesagt auf die Spalte mit „Reparatur, Diagnose, Wartung“. Von 2014 auf 2015 sei der Ertrag hier um sechs Prozent gestiegen, von 2014 auf 2016 seien es sogar 16 Prozent gewesen, liest Bonke vor. Ein beachtliches Wachstum. Doch das war noch nicht alles. Denn bei den Ersatzteilen ging es auch deutlich nach oben – die Zahlen klingen noch eindrucksvoller. „Von 2014 auf 2015 konnten wir eine Ertragssteigerung von elf Prozent erzielen, von 2014 auf 2016 waren es sogar 40 Prozent“, freut sich Geschäftsführer Bonke über das Plus.

Die Entscheidung, mit Arne Büchner einen kompetenten Trainer für die Neuaufstellung der Serviceprozesse zu beauftragen, war demnach aus heutiger Sicht richtig. „Herr Büchner hat wesentlich mehr Erfahrung im Service als ich“, sagt

der Auto-Eder-Geschäftsführer. „Gut, dass er uns mit seinem Team auf die Potenziale hinweist.“ Also besser in guten Zeiten die richtigen Weichen stellen.

Büchners Erfahrungen flossen natürlich auch in die dreitägige Analysephase 2015 ein. „Wir sind da ganz dicht reingegangen“, erinnert er sich und deutet auf ein dickes Buch. Darin lassen sich die erkannten Stärken und Schwächen des Ford-Betriebs herauslesen, egal ob in puncto Infrastruktur, Serviceberatung oder EDV. Die passenden Fotos in der Dokumentation helfen dabei, die richtigen Schlüsse aus den gewonnenen Erkenntnissen zu ziehen. „Zudem geben wir immer auch Ratschläge, welche Maßnahmen der Unternehmer vor Ort selbst umsetzen kann“, erklärt Büchner. Und schiebt hinterher: „Die Experimentierfreude bei Auto Eder ist groß. Hier ist das Arbeiten sehr angenehm.“

Auch weil das Team in Kolbermoor gut mitzieht. „Die Mitarbeiter waren froh über die Veränderungen“, sagt Bonke bezogen auf die Resonanz zum Kick-off-respektive Inhouse-Training. Denn der Geschäftsführer weiß aus seiner langen Berufserfahrung, dass „informierte Mitarbeiter auch motivierte sind“. Transparenz und Vertrauen – das sei Bonke ganz wichtig, betont er im Gespräch.

## Effiziente Struktur

Wer sich nun bei Auto Eder als Servicekunde umsieht, dem fallen sofort Veränderungen ins Auge. Das geht schon am Parkplatz los. „Anmeldung. Bitte an unserer neuen Rezeption“ – das Plakat am Werkstatttor ist nicht zu übersehen. Ferner wirkt die Botschaft beim Empfänger, sodass die Kunden jetzt nicht mehr wie früher einfach in die Serviceberaterhalle laufen, sondern nach der Anmeldung brav in der neu gestalteten Wartezone Platz nehmen, bis sie der Serviceberater dort abholt.

Erst dann geht es weiter zur Serviceannahme, die an vier modernen Steh-arbeitsplätzen stattfindet. Interessant in der aufgeräumt wirkenden Halle: Einer dieser Arbeitsplätze trägt ein rotes Kreuz und die Aufschrift „Ambulanz Service Berater“. Also die schnelle Truppe für akute Fälle. Dieser Job rotiert unter den fünf Serviceberatern, die übrigens im Zuge des neuen Prozesses um zwei Mitarbeiter aufgestockt wurden. „Wir bauen keine Arbeitsplätze ab“, betont Trainer Büchner.



Doch die neue Struktur hört auch hinter den Kulissen nicht auf. So stellte Geschäftsführer Bonke beispielsweise einen neuen Werkstatt-Dispo-Mann ein, der „wie ein Dirigent“ (Bonke) im Betrieb wirkt. Immer mit dem Ziel: eine bessere Auftragsqualität und mehr Zusatzverkäufe zu ermöglichen. 32 Prozent der Aufträge legt er deshalb in die ersten drei Stunden des Arbeitstages, der Rest wird über die übrigen Stunden verteilt. Und auch in der Werkstatthalle und im Lager greifen die neuen Methoden – die neue Systematik ist nicht zu übersehen.

### Räumliche Trennung

Wer als Kunde einen Räderwechsel benötigt und zum Hörer greift, der landet automatisch nicht mehr in der Serviceberatung, sondern im ersten Stock der Verwaltung. Dort sitzen neuerdings zwei Mitarbeiterinnen, die sich um die Terminvergabe für Kundendienst & Co. kümmern. Eine klare räumliche Trennung für mehr Effizienz. Das Ganze wird noch durch ein internes Messagingsystem unterstützt. Schließlich lenken unerwartete Telefonanrufe gerne von der eigentlichen Arbeit ab.

„Dadurch, dass jetzt alles geordnet und geregelt abläuft, schaffen wir heute mehr Werkstattdurchgänge“, berichtet Bonke aus der Praxis. Das bedeutet beispielsweise auch, dass man Kundenersatzfahrzeuge nicht mehr verlängern muss, weil das Auto des Kunden nicht rechtzeitig fertig geworden ist.

### Besuchszahlen gehen nach oben

Grundsätzlich ist es Bonke wichtig, dass der in Auszügen beschriebene neue Serviceprozess nur dank einer besonderen Teamleistung reibungslos funktioniert. Erste Ansprechpartner für Trainer Buechner und seine Mitarbeiter sind Verwaltungskordinatorin Christina Morbitzer und der Technische Serviceleiter Werner Zink. „Das ist ein ganz enger Kontakt“, beschreibt es der Geschäftsführer.

Kaum überraschend: Das ganze Maßnahmenpaket macht sich positiv bei der Kundenzufriedenheit bemerkbar und sorgt – anders als der Branchentrend – für ein Plus bei den Besuchszahlen im oberbayerischen Autohaus. Auch das belegt die Statistik von Auto-Eder-Geschäftsführer Bonke schwarz auf weiß.

Patrick Neumann ■

- 1 Erfolgreiches Quartett (v. l. n. r.): Willi Bonke (Geschäftsführer bei Auto Eder), Trainer Arne Buechner, Christina Morbitzer (Verwaltungskoordination bei Auto Eder) und Werner Zink (Technischer Serviceleiter bei Auto Eder)**
- 2 A wie Annahme: Durch das neue Konzept schaffen die Mitarbeiter in Kolbermoor mehr Werkstattdurchgänge – und zwar geordnet und geregelt.**
- 3 Rotes Kreuz: Um akute Fälle kümmert sich der „Ambulanz Service Berater“. Diese Rolle rotiert im Team.**
- 4 Klare Laufwege: Die Werkstattkunden erkennen auf den ersten Blick, wie sie zur neuen Rezeption kommen.**
- 5 Vier Regeln fürs Lager: Keine Platzreserven lassen, Lagerorte sofort ins DMS eintragen, begonnen wird immer links unten sowie der Abstand der Regalböden des aktuellen Lagergutes bestimmt die Fachhöhe.**
- 6 Für die Disposition der Werkstattarbeiten wurde eine neue Stelle geschaffen. Die Jobbeschreibung: Agieren wie ein Dirigent.**

