

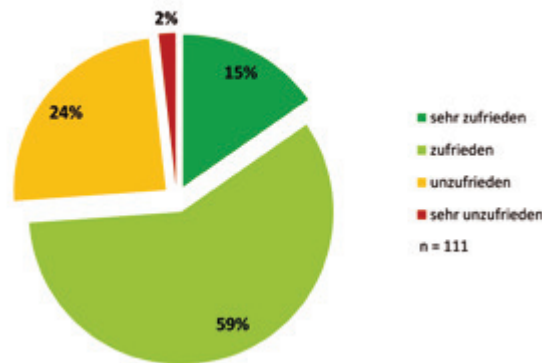
Werkstätten mit Fullservice zufrieden

Studie: Besseres Geschäft für 50 Prozent der Werkstätten.

Zufriedenheit mit dem Werkstattgeschäft

- Die Vertragswerkstätten/Autohäuser sind zu 75 Prozent zufrieden oder sehr zufrieden mit den All-Inklusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft.
- Eine Unzufriedenheit mit den Angeboten ist bei einem Viertel festzustellen.

Akzeptanz All-Inklusive-Angebote



Werkstatt-Kunden haben Full-Service-Verträge mit Herstellerbanken und -Leasinggesellschaften, 46 Prozent der Werkstattkunden haben Full-Service-Verträge von herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften.

Die Dauer des Freigabeprozesses und der Rechnungsbegleichung wurde von den befragten Werkstätten als verbesserungswürdig eingestuft. Hier wünschen sich die Werkstätten eine schnellere Bearbeitung. Hinzu kommen langwierige Reklamationsbearbeitungen von Werkstattrechnungen, aufgrund von Unstimmigkeiten zum erlaubten beziehungsweise abgerechneten Leistungsumfang.

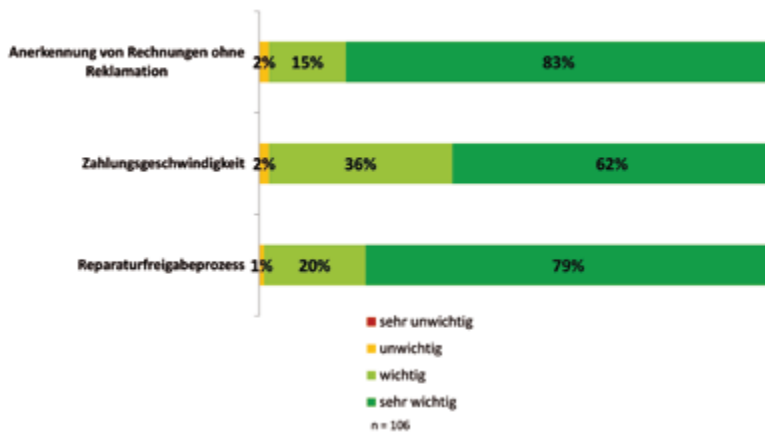
KEINE REKLAMATIONEN

Full-Service-Verträge treffen bei über 70 Prozent der befragten Vertragswerkstätten auf Zustimmung. Allerdings, erwarten die befragten Werkstätten in der Zukunft keine weiteren Steigerungen durch die Full-Service-Leasing-Angebote bei der Kundenbindung und Werkstattauslastung. Sehr wichtig bei Full-Service-Verträgen sind für die Werkstätten die Zahlungsgeschwindigkeit und die Reparaturfreigabe durch die Leasinggesellschaft. Zwei Drittel der Werkstätten wünschen sich die Bezahlung von Rechnungen innerhalb von zehn Tagen. In der Realität werden allerdings weniger als 20 Prozent der Werkstattrechnung innerhalb von zehn Tagen bezahlt. Als sehr wichtig bis wichtig bewerten 98 Prozent der Befragten den Wegfall von nachträglichen Reklamationen der Werkstattrechnungen.

Als besonders wichtig wird der Kommunikationsprozess zwischen Kunde, Leasinggesellschaft und Werkstatt empfunden. Der Reparaturfreigabeprozess und die Anerkennung von Rechnungen ohne Reklamation werden demnach als sehr wichtig eingestuft. „Gerade im Werkstatt-Servicebereich beziehungsweise im Schadensfall von Leasingfahrzeugen kann durch eine Optimierung des gesamten Ablauf- und Kommunikationsprozesses zwischen den Partnerwerkstätten und Leasinggesellschaften die Zufriedenheit aller Beteiligten gesteigert und zusätzlich bares Geld eingespart werden“, so Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer.

Um diesen Wünschen nachzukommen und die aufgedeckten Schwachstellen zu reduzieren, hat der Verband „VMF Service Plus“ entwickelt (siehe auch Ausgabe 3/2011). In einer ersten großen Testphase prüfen seit dem 1. Februar ausgewählte Partnerwerkstätten den neuen voll automatisierten Managementprozess auf Herz und Nieren. Durch das neue Management-Tool werden fast alle Vorgänge abgewickelt. Das System prüft etwa die Vertragsdaten, gibt Reparaturaufträge frei und klärt offene Punkte, ohne dabei Papier zu verschwenden. Lässt die Elektronik im Ausnahmefall eine abschließende Klärung nicht zu, soll unverzüglich auf dem telefonischen Weg eine Lösung gefunden werden.

Wichtige Faktoren zur Zusammenarbeit



Werkstatt-Service-Geschäft mit Full-Service-Leasingfahrzeugen

- Der Reparaturfreigabeprozess und die Anerkennung von Rechnungen ohne Reklamation werden mit rund 80% als sehr wichtig bewertet.
- Die Zahlungsgeschwindigkeit wird mit wichtig (36%) bis sehr wichtig (62%) beurteilt.
- Insgesamt werden alle drei Faktoren der Zusammenarbeit mit über 95% als (sehr) wichtig eingestuft.

Unternehmen nutzen mittlerweile zu über 80 Prozent Leasing zur Finanzierung ihrer Fahrzeuge. Um Ersatzteilumsatz und Werkstattbindungen zu steigern, bieten die Autobauer und Leasinggesellschaften immer stärker Full-Service-Leasingverträge an. Leasingrate, Wartung, Anschlussgarantie und zum Teil auch die Kfz-Versicherung werden als Gesamtpaket angeboten und versprechen kalkulierbare Mobilität. Eine Umfrage der Universität Duisburg-Essen in Zusammenarbeit mit dem Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) zeigt, dass dreiviertel der Vertragswerkstätten insgesamt sehr zufrieden bis zufrieden mit den All-Inclusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft sind.

Full-Service-Verträge führen bei über 50 Prozent der befragten Werkstätten zu einer Zunahme der Wartungs- und Ölservicearbeiten. Des Weiteren gewähren über 70 Prozent der befragten Vertragswerkstätten den Leasinggesellschaften besondere Konditionen. Insgesamt werden durch Service-Verträge den Leasinggesellschaften bessere Werkstattkonditionen eingeräumt, dafür können diese Garant für gute Werkstattauslastungen sein. Damit überwiegt bei den Werkstätten der positive Zusatzumsatz mit Full-Service-Kunden die negative Margenverschlechterung.

An der Studie nahmen über 100 Vertragswerkstätten deutscher Automobilhersteller teil. Im Durchschnitt betreuen die befragten Werkstätten 9.200 Kunden pro Jahr. 18 Prozent der Werkstattkunden (1.660) sind Full-Service-Leasing-Vertragskunden. 54 Prozent der