

Fragen an ...



Torsten Brämer, Leiter Autohaus- und Fuhrpark-Services, TÜV Rheinland

Die Reifenwechselzeit ist sehr stressig für Betriebe – gelingt ein entspannter Dialog mit dem Kunden, um etwa Kundenzufriedenheit zu gewährleisten oder auch Folgeaufträge zu generieren?

Es ist alles eine Frage der Planung. Wenn ich warte, bis alle Kunden von sich aus kommen, dürfte die Reifenwechselaktion sehr stressig sein. Wenn ich nur früh genug beginne, die Kunden aktiv zum Reifenwechsel anzusprechen, gelingt eine gewisse Entzerrung. Mindestens aber sollte immer eine der Verkehrssicherheit geschuldete, Minimal-Durchsicht erfolgen, deren Punkte zur Not auch später abgearbeitet werden können.

Wie schätzen Sie die Diskussion um die Winterreifenpflicht ein?

Winterreifenpflicht ist seit Ende November auf den Weg gebracht. Dies hat nochmals zu einem Ausverkauf und einem Engpass im Reifengeschäft geführt. Und unabhängig vom gesetzlichen Zwang sollten wir jedem Autofahrer empfehlen, zur kalten Jahreszeit und sobald es wieder dauerhaft wärmer wird, auf geeignete Bereifung zu wechseln. Gute Argumente dafür sind die Verkürzung des Bremsweges, bessere Fahrzeugführung sowie eine Verminderung des Risikos von Aquaplaning.

TÜV SÜD

Schadensabwicklung zahlt sich aus



Bild: ACE

Schadensberatung und -abwicklung bedeutet für Servicebetriebe bei 2,5 Millionen Haftpflichtschäden deutscher Pkw ein großes Geschäftspotenzial. Angaben des TÜV SÜD zufolge erreichen Haftpflichtschäden durchschnittlich neun Milliarden Euro. Rund 70 Prozent sind für Autohäuser relevant, d. h. bei rund 1,8 Millionen. Bei durchschnittlichen Reparaturkosten von 3.500 Euro entsteht in der Summe ein Umsatzpotenzial von 6,3 Milliarden Euro, rechnete der Prüfdienstleister. Gerade für kleine und mittelständische Unternehmen ist es jedoch schwierig, sich in diesem Segment fachkundig einzurichten. Kunden im Schadensfall optimal zu betreuen, erfordert einen hohen Zeitaufwand und Verhandlungsgeschick mit der Versicherung. In der täglichen „Schadenssachbearbeitung“ sind die Verfügbarkeit aktueller Rechtsinformationen und die Unterstützung bei der Erstellung von Korrespondenzen ausschlaggebend für den Erfolg. Die TÜV SÜD Auto Service GmbH begleitet Betriebe auf allen Stufen der Bearbeitung von Schadensfällen. Von der allgemeinen Beratung über das unabhängige Schadensgutachten durch die Sachverständigen bis hin zur Empfehlung von Anwälten in der Nähe, wenn direkte juristische Unterstützung nötig wird.

Aufgrund des Wettbewerbsdrucks müssen die Autoversicherer die Kostenschrauben anziehen und beispielsweise bei Gutachten- bzw. Reparaturrechnungen

sparen. Was die Versicherungen allerdings kürzen, fehlt nicht selten in der Kasse von Servicebetrieben. Tipp des TÜV SÜD: Um das Geschäftspotenzial voll auszunutzen benötigen Betriebe umfangreiches Wissen rund um Begutachtung und Schadensabwicklung. Nur so ist Verhandlungssicherheit bei der Kommunikation mit der gegnerischen Versicherung gewährleistet. Strittig ist in vielen Fällen das Thema Totalschaden: Diese sind in bestimmten Fällen reparierbar, wenn das im Interesse der Kunden liegt. Was häufig vorkommt, wie Unfallreparaturbetriebe bestätigen können. Der Kunde will häufig das alte Fahrzeug weiterfahren und nicht auf ein anderes Auto umsteigen. Die Grenze hierfür liegt bei 130 Prozent des Wiederbeschaffungswertes. Vor dem Hintergrund immer älter werdender Fahrzeuge ist dieser Wert schnell erreicht. Nur wenn das Autohauspersonal fit im Umgang mit der gegnerischen Versicherung ist, wird der Unfallwagen noch einmal repariert.

Mit Hilfe des TÜV SÜD können Autohäuser den Schadensmarkt optimal für sich erschließen, ihren Kunden im Schadensfall einen Rundum-Service anbieten und vor allem eines leisten: Rechtssicherheit und optimale Abwicklung für den geschädigten Kunden, erklärte das Unternehmen.

Ansprechpartner:

Bernd Goldbach, Tel. 03 51/42 02-1 23, E-Mail: bernd.goldbach@tuev-sued.de

TÜV NORD

Vorteile induktiven Ladens

Beim TÜV NORD-Dialog unter dem Motto „Induktives Laden – Königsweg für die Elektromobilität“ stellte das Unternehmen Vor- und Nachteile dieser Form der Energieaufnahme dar. Induktive Aufladung geschieht kontaktfrei, es genügt, das Elektrofahrzeug nahe der Ladestation zu platzieren. Künftig können auch unter dem Straßenbelag Induktionskabel über lange Strecken verlegt werden, meldete der Prüfdienstleister. So werden E-Mobile während der Fahrt aufgeladen. Dadurch entstehen völlig neue Mobilitätskonzepte, erklärte Axel Richter von TÜV NORD Mobilität.

„Automobilhersteller und Autofahrer legen auf einen einfachen und sicheren Ladevorgang höchsten Wert. Das induktive Laden bietet dafür alle Voraussetzungen“, fügte er hinzu. Wolfgang Tiefensee, Mitglied des Deutschen Bundestages und ehemaliger Verkehrsminister sprach sich dafür aus, unterschiedliche Technologien innerhalb der Elektromobilität parallel weiterzuentwickeln: „Seien wir doch ehrlich: Wir sind alle bequem. Ein Handgriff zu viel und wir lehnen eine neue Technologie ab.“ Der Induktionsansatz sei deshalb hochinteressant und vielversprechend.

TÜV Rheinland

Entzerrung

Die Herbstzeit stand wieder ganz im Zeichen des Reifenwechsels. Zahlreiche Betriebe führen Sonderschichten, um dem Ansturm Herr zu werden. Jedes Jahr das gleiche Szenario: Mit dem ersten Schneefall greifen Autofahrer zum Telefon um einen Wechseltermin zu vereinbaren. Die Folge: Der Betrieb hat Schwierigkeiten, die Anfragen zu koordinieren. Das Zauberwort zur besseren Organisation heißt „Entzerrung“, betont der TÜV Rheinland. Mittels rechtzeitiger Kommunikation und der Unterbreitung eines attraktiven Angebots für den Reifenwechsel – evtl. gepaart mit einem Winter- oder Lichtcheck – könnte einigen Kunden ein früherer Termin schmackhaft

gemacht werden. Das bedeutet mehr Ruhe und das führt nicht selten zu mehr Umsatz: Da Stress Zusatzgeschäften nämlich abträglich ist und das Wechselgeschäft zwei garantierte Kundenkontakte pro Jahr bedeutet, kann man sich mehr auf den Autobesitzer und etwaige Folgegeschäfte konzentrieren. Neben dem Reifenwechsel sollte die Durchsicht eines jeden Fahrzeugs im Fokus stehen. Weitere Angebote: Hol- und Bring-Service sowie Reifencheck und Einlagerungsservice. „Immer wichtiger wird aber auch der Reifenservice vor Ort – gerade für den Businesskunden“, erklärte Torsten Brämer vom TÜV Rheinland (siehe Interview auf der linken Seite).



Bild: Sebastian Widmann/ddp

Stress beim Reifenwechsel kann gefährlich sein – sowohl für die Sicherheit des Kunden als auch für den Betriebsumsatz

TÜV

TÜV Kontakt

TÜV NORD Mobilität

Klaus Jürgensen
Tel. 05 11/9 86-10 10, Fax -21 05
kljuergensen@tuev-nord.de

TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

TÜV Rheinland Group

Andreas Schumm
Tel. 02 21/8 06-33 20, Fax -27 24
andreas.schumm@de.tuv.com

TÜV Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ **TÜV NORD:**
<http://seminarsuche.tuev-nord.de>
- ✓ **TÜV SÜD:**
www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings
- ✓ **LC Auto Consult:**
www.tuev-sued.de/autoconsult
- ✓ **TÜV Rheinland:**
www.tuv.com/de/seminare.html

TÜV Ticker

Der Bundesverband der Deutschen Industrie (BDI) hat Guido Rettig, Vorstandsvorsitzende von TÜV NORD und VdTÜV, in das Präsidium gewählt.