

Fragen an ...



Klaus Jürgensen, Mitglied der Geschäftsleitung TÜV NORD Mobilität

Soeben ist die Automechanika zu Ende gegangen. Wie ist Ihr Messefazit?

Für uns war es eine sehr erfolgreiche Messe, da wir hochkarätige Messekontakte knüpfen konnten. Die Möglichkeiten im Onlinemarketing werden auch für den Servicemarkt erschlossen und wir haben das Servicemarketing weiter professionalisiert. Unsere Angebote zur Stärkung des After-Sales-Services sind von unseren Kunden sehr positiv aufgenommen worden. ServiceLister, ErinnerungService und präventive Achsvermessung gemeinsam mit API treffen den Nerv unserer Kunden.

Das Internet bietet für Betriebe Chance und Risiko zugleich – wie unterstützen Sie Werkstätten mit einem gewissen Nachholbedarf im Internet-Marketing?

Das Internet ist ein Kommunikationskanal, der immer stärker durch den Privatkunden zur Information und Entscheidungsvorbereitung genutzt wird. Der Servicemarkt wird hier dem Gebrauchtwagenmarkt folgen. Vor die Wahl gestellt a) zu partizipieren oder b) zu ignorieren, empfehlen wir unseren Kunden immer Weg a). Wir bieten Werkzeuge, die es unseren Kunden einfach ermöglichen, die Chancen auch im Bereich Service durch das Internet aktiv zu nutzen.

TÜV SÜD

Technik und Service im Griff

Mehr als 4.000 unabhängige Werkstatttests führen TÜV SÜD-Experten jedes Jahr im Auftrag von Herstellern, Autohäusern und Werkstätten durch. Werden die Tests über mehrere Jahre wiederholt, verbessert sich das Testergebnis nachweislich um bis zu fünf Prozent, meldete das Unternehmen. Der Service in Werkstätten und Handel hat sich in den vergangenen Jahren wesentlich verbessert. War 2006 noch ein Drittel der deutschen Autofahrer unzufrieden mit der Werkstatt, rangiert die Branche in Sachen Service-Qualität auf Platz zwei beim Kunden-Monitor 2009 des unabhängigen Münchener Forschungsinstituts ServiceBarometer. Demnach ist die Mehrheit inzwischen „vollkommen zufrieden“, wenn es um den Service in der Werkstatt oder im Autohaus geht. Aber: Selbst wenn im vergangenen Jahr – nicht zuletzt dank Abwrackprämie – rund 560.000 Neukunden gewonnen werden konnten: Große Umsatzsteigerungen sind kurzfristig nicht zu erwarten. Umso wichtiger ist es, weiteres Verbesserungspotenzial im Betrieb zu erkennen und über die Qualität der geleisteten Arbeit die Autofahrer noch besser an die Werkstatt oder das Autohaus zu binden. Das zeigen die unabhängigen Werkstatttests von TÜV SÜD. Sie umfassen neben der technischen Fehlererkennung mittels präparierter Fahrzeuge auch die Beratungsqualität im Verkauf und den Umgang des Service-Personals mit dem Kunden. Zum Instrumentarium gehören in diesem Bereich

ebenfalls Testanrufe und Testkäufe. Die TÜV SÜD-Fachleute analysieren im Vorfeld die einzelnen Abläufe und klären mit dem Unternehmer, welche Tests am besten geeignet sind. Zur Auswahl stehen neun Module, von der Instandsetzung und Reparatur, der Inspektion und Wartung über den Ersatzteile- und den Fahrzeugverkauf bis hin zur Terminvergabe und der allgemeinen Service- und Kundenzufriedenheit. Wichtige Kriterien: Wird der Kunde auf notwendige Zusatzarbeiten vorab aufmerksam gemacht? Wird die Rechnung ausführlich erläutert? Die Kommunikation mit dem Kunden vor und nach der Reparatur ist ausschlaggebend dafür, ob er wiederkommt. Die Prüfungsgesellschaft zeigt nicht nur zusammen Verbesserungsmöglichkeiten – sie unterstützen auch bei der Realisierung. Nach Auswertung der Ergebnisse entscheidet das Unternehmen, welche Betriebsbereiche besonders gestärkt werden sollen. Gemeinsam wird ein detailliertes Coaching-Konzept entwickelt und im Unternehmen umgesetzt. Werden die Werkstatttests kontinuierlich eingesetzt, bedeutet das für den Betrieb aber nicht nur größere Verbraucherezufriedenheit und mehr Stammkundschaft. Die Zertifikate, die TÜV SÜD für die erfolgreich bestandenen Tests vergibt, lassen sich auch werbewirksam einsetzen. Wer sich ständig von einem unabhängigen Dienstleister testen lässt, zeigt Verantwortung und Qualitätsbewusstsein.



Auf Wunsch testet TÜV SÜD auch den Umgang des Service-Personals mit dem Kunden

TÜV Rheinland

Sehen und gesehen werden

Rechtzeitig vor der dunklen Jahreszeit startet wieder der Dauerbrenner „Licht-Test“ vom 1. bis 31. Oktober. An der Sicherheitskampagne des Kfz-Gewerbes und der Deutschen Verkehrswacht beteiligt sich auch wieder der TÜV Rheinland. In allen 150 Servicestationen in Deutschland können Autofahrer – und auch Lenker von Nutzfahrzeugen – einer Mitteilung zufolge die Beleuchtungsanlagen ihrer Fahrzeuge kostenlos checken lassen. Ist alles okay, gibt es die aktuelle Licht-Test-Plakette 2010 für die Frontscheibe. „Sehen und gesehen werden ist gerade bei Dunkelheit und Nieselregen, Nebel, Schneefall oder diffusem Dämmerlicht besonders wichtig“, sagt Gerd Mylius, Kraftfahrterperte des TÜV Rheinland. „Blender, Einäugige oder Autos mit defekten Rückleuchten stellen ein beträchtliches Sicherheitsrisiko dar.“ So registrierten die Fachleute von TÜV Rheinland im vergangenen Jahr bei rund acht Millionen Hauptuntersuchungen knapp 20 Prozent Fahrzeuge mit erheblichen Mängeln. Davon machten Beanstandungen an den lichttechnischen Einrichtungen den Löwenanteil aus.



Auch in allen 150 Servicestationen des TÜV Rheinland ist die aktuelle Licht-Test-Plakette erhältlich

TÜV NORD

Zertifizierung von System

Die „Europart Systemzentrale Werkstattkonzepte“ und zwei ihrer Partnerwerkstätten sind von TÜV NORD CERT erstmals nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert worden. Das begutachtete Unternehmen handelt mit Nutzfahrzeugteilen und Werkstattbedarf. Diese Norm beschreibt das gesamte Qualitätsmanagement und ist die Grundlage für Kompetenz und Leistungsfähigkeit des beurteilten Unternehmens. In Zukunft sollen auch alle Europart Systemwerkstätten durch die TÜV NORD-Auditoren regelmäßig zertifiziert werden, damit für die Kunden verbindliche Qualitätsstandards eingehalten werden können. In dem durch die Zertifizierung abgeschlossenen Pilotprojekt wurden die „Europart Systemzentra-

le Werkstattkonzepte“ sowie als Partnerwerkstätten die „Wischmann Metall- und Fahrzeugbau“ und der „Truckservice Hallenberg“ von TÜV NORD CERT begutachtet und ausgezeichnet. Ziel ist, dass die ca. 200 Partnerwerkstätten sich ebenfalls in Bezug auf ihr Qualitätsmanagement in Zukunft zertifizieren lassen, hieß es in einer Pressemitteilung. Die Europart Trading GmbH verfügt TÜV NORD-Angaben zufolge über 1500 Mitarbeiter und rund 170 Verkaufshäuser. Seit über 60 Jahren betreut das Unternehmen mit Stammsitz in Hagen-Haspe Kfz-Werkstätten, Speditionen und Transportunternehmen mit eigener Werkstatt, öffentliche Regiebetriebe und Industrieunternehmen.

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

Ergebnis des TÜV Bus-Report 2010/11: Jeder achte Bus fiel in Deutschland bei der Hauptuntersuchung mit erheblichen Mängeln auf.