

Fragen an ...



Hans Peter Neppel, Chief Operation Officer bei TÜV SÜD Auto Service

Weshalb ist der Bereich Unfallschadenabwicklung für Kfz-Betriebe attraktiv?

Gerade der Schadenfall bietet Werkstätten und Autohäusern gleich mehrere Chancen: Eine schnelle und qualitativ hochwertige Abwicklung hilft ihnen, Bestandskunden an sich zu binden, neue Autofahrer von ihren Leistungen zu überzeugen und natürlich auch Werkstattauslastung sowie Ertragssituation zu verbessern. Bei durchschnittlichen Reparaturkosten von 3.500 Euro und rund 6,3 Millionen Haftpflichtschäden in Deutschland ergibt sich rein rechnerisch ein Umsatzpotenzial von 22 Milliarden Euro – pro Jahr.

In welchen Bereichen bietet TÜV SÜD seinen Werkstattpartnern Unterstützung?

Wir bilden nach der Eröffnung eines Auftrags auf Wunsch den kompletten Unfallschadenprozess ab. Unsere Dienstleistung beginnt bei der Erstellung von Kostenvorschlägen und der Führung der Schadenakten. Die TÜV SÜD Schadenmanager übernehmen aber auch die erforderliche Korrespondenz im Namen des Betriebes. Wichtig ist dabei, dass unser Angebot modular und flexibel aufgebaut ist. Je nach Größe und Relevanz des Schadensgeschäfts ist der Betrieb in der Lage, von uns ein individuell auf ihn zugeschnittenes Paket zu erhalten.

Die professionelle Feststellung des Schadensumfangs durch TÜV SÜD-Sachverständige ist also nur ein Baustein von vielen?

Natürlich werden bei Bedarf neutrale Schadensgutachten erstellt, diese stellen jedoch nur die Basis für eine Vielzahl weiterer Dienstleistungen dar. Mit unserer großen Erfahrung im Bereich Schadenabwicklung sind wir in der Lage, als unabhängige Instanz zwischen Werkstatt, Versicherung und Endkunde zu vermitteln. Um dies rechtssicher zu gewährleisten, arbeiten wir mit hochspezialisierten Verkehrsanwälten zusammen und geben damit Hilfestellung in der Argumentation gegenüber Versicherungen.

SCHADENMANAGEMENT

Abwicklung von A bis Z

Der Einstieg in die professionelle Schadenabwicklung ist eine strategische Entscheidung für Kfz-Betriebe. Der Aufwand für das Schadenmanagement hängt stark von der Gestaltung des Einzelfalls ab und kann je nach Betrieb einen recht unterschiedlichen Umfang einnehmen. Diesem unterschiedlichen Bedarf begegnet TÜV SÜD mit einem modular aufgebauten Schadenmanagementsystem.

Werkstätten und Autohäuser können die Module entsprechend ihres jeweiligen Bedarfs einsetzen und dem TÜV SÜD-Schadenmanager entweder Teile eines Schadenfalls oder auch die gesamte Abwicklung im Betrieb übertragen. Unternehmen, bei denen die Schadenbearbeitung nicht zur Kernkompetenz gehört, profitieren von dem mehrstufigen Angebot besonders. Mit seinen Schadenmanagement-Modulen deckt TÜV SÜD die gesamte Breite der Schadenabwicklung ab und greift auf das Fachwissen von spezialisierten Rechtsanwälten ebenso zurück wie auf das Know-how von Factoring-Unternehmen. Der Manager erledigt den gesamten Schriftverkehr, er stellt Kostenvorschläge auf und nicht zuletzt führt er die Schadenakte. Auf Wunsch erstellt er ein Schadensgutachten.

Die Abwicklung aus einer Hand sorgt erfahrungsgemäß dafür, dass aus einem Kostenvorschlag öfter als sonst ein Reparaturauftrag wird. Nicht nur die Endkunden nehmen TÜV SÜD als neutrale Instanz wahr. Auch Gerichte teilen diese Wahrnehmung, was besonders bei Wertgutachten zum Tragen kommt. Auch beim Umgang mit Versicherungen profitieren die Betriebe von der Reputation, die der Konzern dort genießt.

Schnelligkeit und professionelle Betreuung sind nach einem Unfall das A und O. Handwerklich einwandfreie Arbeit, die von der Werkstatt ohnehin beherrscht wird, reicht daher alleine nicht aus. Verhandlungsgeschick mit Versicherungen ist ebenso ein Muss wie juristisch wasserdichte Korrespondenz auf Basis aktuellster Rechtsprechung, um die Ansprüche der Werkstatt und des Autofahrers gleichermaßen durchzusetzen.

Nicht zu unterschätzen ist die Wirkung des Moduls „TÜV SÜD Liquidität“. Es zielt auf die Zahlungsfähigkeit des Kfz-Betriebs ab. Innerhalb von zwei Tagen werden die Reparaturkosten laut Schadensgutachten ausgezahlt. Dadurch erhöht sich die Liquidität der Betriebe erheblich.



Foto: TÜV SÜD

Das professionelle Schadenmanagement von TÜV SÜD ist modular aufgebaut.

Aus Liebe zum Blech



Foto: TÜV SÜD

Auf Europas größter Oldtimermesse bewertet TÜV SÜD Classic-Fahrzeuge vor Publikum.

Vom 17. bis 20. März wird Europas größte Oldtimermesse, die Retro Classics, wieder Liebhaber klassischer Automobile nach Stuttgart locken. Auch in diesem Jahr erwarten die Veranstalter mehr als 90.000 Besucher aus aller Welt, die auf 125.000 Quadratmetern ein faszinierendes Angebot zu Oldtimern, Youngtimern, Neo Classics, Restauration, Ersatzteile und Zubehör finden. Als kompetenter Ansprechpartner im Classic-Segment präsentiert sich TÜV SÜD Classic mit einem eigenen Stand in Halle 1. Schwerpunkt des Messeauftritts wird die Bewertung von Automobilen sein

sowie die Erstellung von Gutachten für Oldtimer. Besonderes Highlight ist die Live-Bewertung von Fahrzeugen durch TÜV SÜD-Classic-Experten, moderiert von SWR-Auto-Experte Konstantin Beims. Bei TÜV SÜD Classic erhalten Besucher kompetente Auskunft zu allen Fragen rund um Old- und Youngtimer. Die große Fahrzeugausstellung wird ergänzt durch mehrere Sonderschauen und ein attraktives Rahmenprogramm. Besonderer Publikumsmagnet dürfte die Präsentation von seltenen historischen Rennfahrzeugen der legendären Marke „Veritas“ sein.

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service

Jürgen Wolz
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
juergen.wolz@tuev-sued.de

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/7 82 41-246
vertrieb-as@tuev-sued.de

PERSONALIE

Neue Leitung

Seit 1. Januar 2016 ist Michael Koppelman Leiter des Geschäftsfeldes Consulting bei TÜV SÜD. Der Betriebsfachwirt bringt fundierte Erfahrung in den Bereichen Automobilhandel und Unternehmensberatung mit. Bereits seit 2013 ist Koppelman im Unternehmen, wo er zunächst Retailleiter TÜV SÜD Car Management und von 2014 bis Ende 2015 Leiter des Kompetenzcenters Consulting und Auditing war.

KOPPELMANNS KOLUMNE



Michael Koppelman, Leiter Geschäftsfeld Consulting bei TÜV SÜD

Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Jeden Tag derselbe Fokus. Die Anforderungen an den Werkstattprozess befinden sich im weiten Spannungsfeld zwischen den Ansprüchen der Kundschaft, den geforderten Standards der Hersteller, den individuellen Ansprüchen des Kfz-Betriebs und natürlich nicht zuletzt denen einer wirtschaftlichen Betrachtung des Unternehmens. Alles zum postulierten Wohle der Kundenzufriedenheit – und der nachhaltigen Entwicklung des Autohauses. Dank rasant steigender, technisch-elektronischer Komplexität der Fahrzeuge, des immer undurchdringlicheren Dschungels der Modellpaletten und der damit erforderlichen technischen Befähigung des Personals sowie sinkender Zeitvorgaben für die Werkstattarbeiten seitens der Hersteller wird dies immer mehr zur Sisyphusarbeit. Hierbei steht nicht allein die qualitative Erledigung des Werkstattauftrags im Vordergrund, der gesamte Aftersales-Prozess von der telefonischen Terminvereinbarung bis zum abschließenden Follow-up als Bestätigung erfolgter Kundenzufriedenheit runden das Konzert der Notwendigkeiten ab.

Nicht wenige stellen sich mittlerweile die Frage der Machbarkeit und der tatsächlichen Wirkung all dieser filigranen „must haves“ und manchem Kunden umwölkt sich mitunter die Stirn bei der teilweise geforderten Frage, ob er denn wisse, wie er den Betrieb finde – nach über zehn Jahren als Stammkunde.

Sicher, der Kunde wünscht, wertschätzend behandelt zu werden. Und die Qualität der erfolgten Reparatur ist oberstes Ziel. Doch was treibt die Mundwinkel der Kundschaft bei der Fahrzeugabholung tatsächlich in die Höhe? Kurze Verweilzeiten, kein blaues Wunder bei der Rechnungssumme und nachweislich einwandfreie Reparaturarbeit. Vielleicht sollte hierfür der eine oder andere Standard erneut auf den Prüfstand. Denn bekanntlich ist weniger häufig mehr – und das nicht nur für die Kundschaft.