

SCHNELLVERMESSUNG

Mitarbeiter einbeziehen

Seit knapp vier Jahren ist das Vermessungssystem Hawk Eye auf dem Markt. asp sprach mit Rolf Lapp, Key Account und Marketing Manager von Hunter, über das Potenzial der Schnellvermessung.

KURZFASSUNG

Rolf Lapp erklärt im Interview, wie Werkstätten das Potenzial der Schnellvermessung nutzen können. Entscheidend ist die Motivation der Mitarbeiter, die das Konzept mittragen müssen. So lässt sich nicht nur die Werkstattauslastung, sondern auch die Kundenzufriedenheit steigern.

asp: Eine erste Bilanz. Wie hat sich das System in der Branche etabliert?

R. Lapp: Das hat sich gut entwickelt. Die Schnellvermessung mit der Hawk Eye Elite ist ein großes Thema, um noch mehr Achsvermessungen machen zu können. Die Technik hat sich bewährt.

asp: Worauf kommt es im Werkstattalltag dabei an?

R. Lapp: Die Mitarbeiter müssen mitmachen. Wir haben sehr gute Beispiele, aber auch schlechte. Ein Kunde, der das Gerät jetzt seit gut einem Jahr in der Werkstatt hat, steigert seine Achsvermessungen kontinuierlich, es wird jeden Monat mehr, sagt er. Im November 2014 zählte er 39 Vermessungen und ein Jahr später im November 2015 waren es 79 Vermessungen. Da spielen die Leute mit, das ist der Punkt.

Ein weiterer Kunde, quasi ein Ein-Mann-Betrieb, macht inzwischen bis zu vier bis fünf Vermessungen am Tag, und das als kleine Werkstatt. Das ist Mund-zu-Mund-Propaganda: „Wenn du in diese Werkstatt gehst und nur das Kühlwasser nachschauen lässt, machen sie dir eine kostenlose Fahrwerkprüfung“, das spricht sich rum. Werbung bringt da nicht viel. Die Mentalität in der Werkstatt ist entscheidend. Man muss seine Mitarbeiter einbeziehen. Wenn sie das gerne machen und dahinterstehen, dann funktioniert es auch.

asp: Wie viele Kunden, die eine kostenlose Schnellvermessung erhalten, lassen ihr Fahrzeug denn dann auch tatsächlich einstellen, falls notwendig?



Rolf Lapp von Hunter erklärt die Funktionsweise der Hawk Eye Elite.

R. Lapp: Ungefähr 60 bis 70 Prozent der Fahrzeuge sind tatsächlich verstellt. Und was wir von unseren Kunden so mitbekommen, nehmen das rund 60 Prozent der Fahrzeugbesitzer an. Und andererseits, wenn ich als Kunde aus der Werkstatt fahre und es liegt ein grüner Zettel auf dem Beifahrersitz, „wir haben ihr Fahrwerk kostenlos überprüft, alles in Ordnung“. Da fühl ich mich gebauchpinselt, das ist guter Kundenservice und schafft Vertrauen.

asp: Hat der Bereich Fahrwerkvermessung durch die Möglichkeit der Schnellvermessung einen höheren Stellenwert in Werkstätten?

R. Lapp: Ja, die Werkstätten können die Kunden darauf ansprechen, das hat man

früher nicht gemacht, weil der Aufwand einer Fahrwerksüberprüfung ziemlich groß war. Die Rüstzeiten waren sehr lang. In der Dialogannahme haben die Mechaniker eine viertel Stunde Zeit, wenn sie dann schon zehn Minuten allein für die Achsvermessung brauchen, ist das zu lang. Die Dialogannahme darf nicht zu teuer werden und man darf den Ablauf nicht stören. Denn oft ist es sowieso hektisch.

Der Quick-Check dauert aber nur ein bis 1,5 Minuten. Der Kunde kann einfach im Fahrzeug sitzen bleiben. Einmal kurz die Hände vom Lenkrad, das Auto 20 Zentimeter nach vorne schieben und dann bekommt er den Ausdruck mit allen Messwerten im Überblick. Das ist kein Problem.

Valeska Gehrke