

COACHING

Weniger Gerenne, weniger Stress

Seit Jahren wachsen Kundenstamm und Auslastung bei Autodienst Schmid in Ulm kontinuierlich. Ein Coaching gab den Anstoß für kleinere Veränderungen, die viel bewirkten.



Erfolgreiches Team: Ursula und Günter Schmid (Mitte) mit ihren Mitarbeitern.

Natürlich waren sich Ursula und Günter Schmid darüber im Klaren, dass ihre Werkstatt, Autodienst Schmid in Ulm, ihre Kapazitätsgrenzen erreicht hatte. Das war ja auch der Grund dafür, dass sie im April 2013 ein einwöchiges Coaching durch einen Berater der TÜV SÜD Consulting Auto Plus GmbH absolvierten. Dabei zeigte sich, dass selbst TÜV-SÜD-Berater Christoph Pantring von der Fülle der Werkstattaufträge beeindruckt war. An sein Erstaunen beim Durchblättern des Auftragsbuchs kann sich Ursula Schmid jedenfalls noch lebhaft erinnern: „Ich dachte für einen Moment, dass er gleich in Ohnmacht fällt.“ Aller-

dings räumt sie ein, dass das Auftragsbuch damals tatsächlich wild aussah: Alle Spalten waren eng beschrieben und da der Platz trotzdem nicht ausreichte, waren am Rand noch zusätzliche Seiten angeklebt.

Immer mehr Aufträge

Im Jahr 2008 zog die Meisterhaft-Werkstatt in ihr frisch renoviertes Firmendomizil in der Herrlinger Straße, das einst ein Autohaus beherbergte. „Nach dem Umzug stieg die Zahl unserer Kunden langsam, aber kontinuierlich“, erzählt Ursula Schmid. „Im Jahr 2013 hatten wir schließlich doppelt so viele Kunden wie damals am alten Standort.“ Durch die Übernahme von Azubis sei zwar die Zahl der Mitarbeiter in der Werkstatt gewachsen. Doch die gesamte Fahrzeugannahme erledigte nach wie vor Günter Schmid gemeinsam mit einer Mitarbeiterin im Büro – und das wichtigste Hilfsmittel war das prall gefüllte Auftragsbuch.

Das Angebot der Meisterhaft-Systemzentrale, der ATR Service GmbH, sich

rund um die Optimierung der Serviceprozesse durch Berater der TÜV SÜD Consulting Auto Plus GmbH coachen zu lassen, nahmen Ursula und Günter Schmid daher gerne an. Zumal ATR die Organisation übernahm und sich der zeitliche Aufwand insgesamt in vertretbaren Grenzen hielt. „Das gesamte Coaching hat eine Woche gedauert“, erinnert sich Ursula Schmid. Vorbereitende Arbeiten mussten sie nicht erledigen. An seinem ersten Tag bei Autodienst Schmid beobachtete Christoph Pantring die Abläufe und warf dabei auch den bereits erwähnten Blick ins Auftragsbuch. Darüber hinaus sprach er mit Günter und Ursula Schmid über ihre größten Herausforderungen, bei denen sie sich Verbesserungen wünschten. An den folgenden Tagen führte Pantring außerdem noch mit jedem Mitarbeiter ein 15- bis 30-minütiges Gespräch. Das Team hatten die Schmidts bereits im Vorfeld über das anstehende Coaching informiert. „Das stieß auf positive Resonanz. Schließlich haben ja auch die Mitarbeiter gemerkt, dass wir am Limit arbeiten“, so Ursula Schmid.

Gemeinsam mit Günter Schmid erarbeitete der TÜV-SÜD-Berater anschließend einen Maßnahmenplan. An erster Stelle stand – wenig überraschend – die Einführung eines elektronischen Terminkalenders. Diesen Punkt nahmen die Schmidts dann auch unmittelbar nach dem Coaching in Angriff. „Nach einer etwa dreimonatigen Umstellungsphase klappt die Arbeit mit dem Programm hervorragend und bietet allen Beteiligten einen deutlich besseren Überblick“, betont Günter Schmid.

Auch den zweiten Vorschlag des TÜV-SÜD-Experten, ein neues Formular für die Werkstattaufträge zu entwickeln, setzten die Schmidts prompt um. „Vorher hatten wir ein leeres Formular, auf dem nur die Fahrzeugdaten aufgedruckt waren. Jetzt sind viele Felder vorgegeben, die von den Werkstattmitarbeitern ausgefüllt wer-

KURZFASSUNG

Das Auftragsbuch von Autodienst Schmid platze aus allen Nähten. Da kam das Coaching der TÜV SÜD Consulting Auto Plus GmbH gerade recht und liefert viele Hinweise und Tipps für ein strukturiertes Arbeiten im Werkstattalltag.

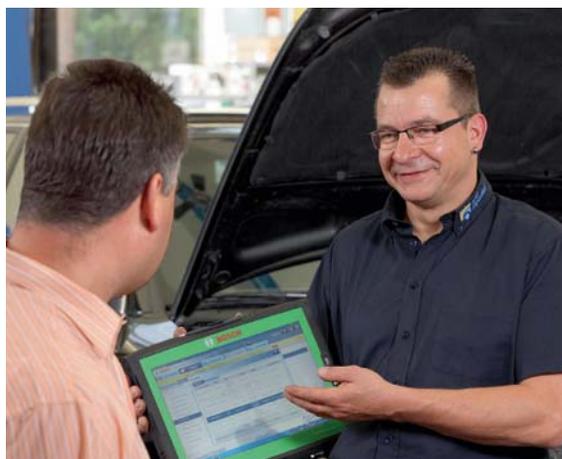
den müssen. Damit verhindern wir, dass gerade die kleinen Positionen vergessen werden“, sagt Ursula Schmid.

In der ersten Zeit musste zwar öfter nachgehakt werden, damit wirklich alle Felder ausgefüllt wurden. Aber mittlerweile hat sich das eingespielt. Beim Schreiben der Rechnungen muss nun kaum noch in der Werkstatt nachgefragt werden.

Strukturiertere Arbeitsweise

Ein weiterer Punkt des Maßnahmenkatalogs, den die Schmid umgehend umzusetzen, war die Planung der Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiter. Sobald die Umstellungsphase vorbei war, zeigte sich, dass die Maßnahmen greifen. „Wir arbeiten seither deutlich strukturierter“, sagt Ursula Schmid. „Die Werkstattmitarbeiter erhalten nun ausgedruckte Reparaturlisten. Alles ist vorbereitet, jeder weiß, was er zu tun hat.“ Unterm Strich, so Ursula Schmid, gebe es seither wesentlich weniger Gerenne und weniger Stress für alle Mitarbeiter – insbesondere aber für Günter Schmid, der seine nach wie vor langen Arbeitstage wenigstens etwas entspannter angehen kann.

Dennoch fehlt die Zeit, sich jenseits des Tagesgeschäfts mit weiteren Maßnahmen zu beschäftigen, die auf der Liste des TÜV-SÜD-Beraters standen. Einer dieser Punkte sind Veränderungen im Lager. „Wir arbeiten aber zumindest peu à peu daran, die Ersatzteile umzusortieren, so dass sich kürzere Wege ergeben und der Aufbau logischer ist“, berichtet Ursula Schmid. Auch das regelmäßige Aussortieren steht auf der Agenda. Darüber hinaus empfahl Christoph Pantring, einen zwei-



Das Coaching brachte auch Entlastung für Günter Schmid (rechts).

INDIVIDUELLES COACHING

Zur Steigerung der Servicequalität entwickelte die ATR Service GmbH für die Partner ihrer Werkstattssysteme Meisterhaft und AC Auto Check ein Coachingprogramm. Im Interview erläutert Thomas Sülzle, Leiter Marketing Services bei ATR, die Hintergründe.

asp: Warum bietet die ATR Service GmbH ihren Partnerwerkstätten ein Coaching-Programm?

T. Sülzle: Das ist Teil unserer Qualitätsoffensive, die wir vor zwei Jahren gestartet haben. Damit wollen wir den Betrieben helfen, ihre Abläufe besser zu strukturieren. Bei einem Coaching kann individuell auf die Bedürfnisse einer Werkstatt eingegangen werden.

asp: Warum arbeiten Sie dabei mit dem TÜV SÜD zusammen?

T. Sülzle: Wir schätzen den TÜV SÜD als neutrale und kompetente Organisation mit ausgezeichnetem Know-how im Werkstattbereich. TÜV SÜD führt daher auch die Qualitäts-Checks bei unseren Werkstattpartnern durch. Bei gemeinsamen Diskussionen, wie Prozesse durch Schulungen und Beratung verbessert werden können, haben wir das Coaching-Programm entwickelt, das speziell auf die Bedürfnisse freier Werkstätten zugeschnitten ist. Abhängig von der Betriebsgröße und dem Anforderungsprofil kann es sich dabei auch um ein Tagescoaching handeln.

asp: Wie ist die Resonanz auf dieses Angebot?

T. Sülzle: Seit zwei Jahren veranstalten wir sowohl für die Meisterhaft Werkstätten als auch die AC Auto Check Betriebe ein Tagesseminar zum Thema Werkstatt-Serviceprozesse, das übrigens ebenfalls vom TÜV SÜD gestaltet wird. Dabei handelt es sich um eine Pflichtveranstaltung für unsere Partner, die zudem die Basis für ein Coaching bildet. Nach ersten erfolgreichen Pilotprojekten steigen wir derzeit erst in die Vermarktung unseres Coaching-Programms ein.

asp: Wie beurteilen die Partner, die bereits an einem Coaching teilgenommen haben, das Ganze?

T. Sülzle: Die Inhaber der Pilotbetriebe fanden die Coachings hervorragend und haben alle davon profitiert.

asp: Welchen Teil der Coachingkosten übernimmt ATR?

T. Sülzle: Die Coachings werden von uns nicht direkt bezuschusst. Dass die Konditionen für den einzelnen Betrieb dennoch sehr günstig sind, liegt daran, dass wir mit TÜV SÜD einen Rahmenvertrag abgeschlossen und den Coachingprozess strukturiert und standardisiert haben. Schließlich kennen wir die Bedürfnisse unserer Partnerbetriebe.

Das Interview führte Eva Elisabeth Ernst.



Foto: ATR-Service GmbH

Thomas Sülzle, Leiter Marketing Services bei der ATR Service GmbH

ten Werkstattleiter als Co-Organisator einzustellen, der unter anderem die Werkstattaufträge koordinieren und Günter Schmid entlasten soll. Denn für eine Werkstatt dieser Größenordnung, so ein Fazit des Beraters, gebe es zu wenig administrative Mitarbeiter und Führungskräfte. „Doch gutes Personal zu finden, ist eine Herausforderung, in die man entsprechend Zeit investieren muss“, unterstreicht Ursula Schmid. „Und mit der Suche nach einem Werkstattleiter ist es ja nicht getan – anschließend muss er auch noch eingearbeitet werden.“

Auch wenn Ursula und Günter Schmid ab und zu das schlechte Gewissen plagt, weil im Alltag einige gute Vorsätze, die sie nach dem Coaching gefasst haben, verblassen, bereuen sie es ganz und gar nicht, sich Rat von außen geholt zu haben. „Das

Coaching hat uns rund 2.500 Euro gekostet – aber das hat sich mittlerweile doppelt und dreifach rentiert“, betont Ursula Schmid. Besonders angenehm fand sie die Bestätigung des Beraters, dass ihr Mann und sie im Grunde alles richtig machen und vieles sogar ausgesprochen gut.

Gute Vorsätze

„Natürlich lässt sich immer wieder etwas optimieren. Aber erstaunlicherweise sind es viele Kleinigkeiten, die Erleichterung bringen.“ Nicht zuletzt, um die guten Vorsätze wieder aufzufrischen, planen Ursula und Günter Schmid eine weitere Coachingrunde. „Wir wachsen schließlich weiterhin“, sagt Günter Schmid abschließend. „Und es gibt bestimmt noch einige Stellschrauben zur Verbesserung unserer Prozesse.“

Eva Elisabeth Ernst