



Mystery Shoppings und interne Werkstatt-Tests von TÜV SÜD helfen, die Abläufe im Betrieb qualitativ zu verbessern.

Foto: Fotolia/ Karm & Uwe Aimas

TESTING

Die Probe aufs Exempel

Die TÜV SÜD Auto Plus Spezialisten vom Themenbereich „Testing“ sind bundesweit gefragte Ansprechpartner für Werkstatt-Tests und Mystery Shopping.

Von TÜV SÜD Auto Plus durchgeführte Werkstatt-Tests, Readiness-Checks und das Mystery Shopping decken mögliche Schwachstellen in den Betrieben auf. Ihre Behebung steigert die Kundenzufriedenheit und festigt damit die Kundenbindung. Ein Gespräch mit Hans-Gert Teuber, Leiter Kompetenzcenter Testing, beleuchtet die aktuelle Situation in den Autohäusern – und rät, nach negativen Tests nicht gleich in Panik zu geraten.

asp: TÜV SÜD Auto Plus bietet unter anderem Werkstatt-Tests und Mystery Shoppings an, um herauszufinden, wo es noch Handlungsbedarf gibt. Hat sich in den letzten Jahren etwas an der gebotenen Qualität in den Kfz-Betrieben verbessert?

H.-G. Teuber: Zwei Dinge sollte man dabei betrachten: Einerseits ist ein Werkstatt-Test immer nur eine Momentaufnahme – also ein Baustein im System der Qualitätssicherung im Autohaus. Einerseits ist in den letzten Jahren dieser Baustein eine sehr wichtige Möglichkeit für Hersteller wie auch für die Autohäuser selbst geworden,

KURZFASSUNG

Werkstatt-Tests und Mystery Shopping kann Autohäusern und Werkstätten dabei helfen, die eigenen Qualitätsstandards besser umzusetzen. Ein schlechtes Testergebnis ist dabei keine Katastrophe. TÜV SÜD bietet auch das Coaching nach dem Test.

um Abweichungen und Handlungsbedarf zu ermitteln. Der TÜV SÜD bietet dabei mit seinem modular aufgebauten Testprogramm, das individuell auf die jeweiligen Erfordernisse zugeschnitten werden kann, eine schnelle Möglichkeit, problembezogen zu reagieren, besser noch: selbst zu agieren.

Andererseits sind in den letzten Jahren die Anforderungen an Qualität und Kundenzufriedenheit weiter gestiegen, und dem haben sich Testvarianten ebenfalls angepasst. Aus meinen Erfahrungen schätze ich ein, dass die Testumfänge und deren Bewertung deutlich detaillierter geworden sind. Ein Prädikat „Sehr gut“ ist beim TÜV SÜD Werkstatt-Test aktuell viel schwerer zu erreichen als vor fünf Jahren, und trotz-

dem können wir es noch sehr oft vergeben. Zurückkommend auf Ihre Frage ein Beispiel: Wir haben einen Auftraggeber, bei dem wir seit mehreren Jahren bundesweit klassische Inspektionstests durchführen. Zu Beginn waren die Ergebnisse sehr breit gefächert – jetzt haben wir eine klare Entwicklung zu positiveren Ergebnissen – und dies bei der oben erwähnten „Verschärfung“ der Testinhalte. Und was noch deutlich zu erkennen ist, ist die Entwicklung und eine Differenzierung eines breiten Mittelfeldes mit guten und sehr guten Testergebnissen.

asp: Im „Readiness-Check“ ermitteln Mitarbeiter von TÜV SÜD, wie gut Autohausmitarbeiter auf ein neues Produkt eingestellt sind. Häufig kommen gut vorinformierte Kunden in den Betrieb. Wie kommen die Autohäuser und Werkstätten damit klar?

H.-G. Teuber: Die Readiness-Checks sind ein Baustein zur Sicherstellung der Servicequalität bei neuen Fahrzeugen oder neuen Dienstleistungen. Hersteller tun sehr viel, um die Händler effizient auf solche Neu-

heiten vorzubereiten. Aber Kriterium ist auch hier die Praxis, also wie kann der einzelne Mitarbeiter des Autohauses dieses dem Kunden erläutern bzw. im Rahmen einer Reparatur beweisen. Die Kundenzufriedenheit und -behandlung steht auch im Fokus eines jeden Readiness-Checks. Zusätzlich werden Schulungsqualitäten, der Einsatz von erforderlichen Sonderwerkzeugen sowie der sichere Umgang mit vom Hersteller übergebenen Systemen geprüft. Sei es bei neu eingeführten Fahrzeugmodellen oder neuen Systemkomponenten. Denken Sie nur an die rasante Entwicklung der Hybridantriebe. Die Ergebnisse der Varianten der von uns durchgeführten Readiness- und anderer Prozess-Tests zeigt, dass die Autohäuser auf einem sehr hohen Niveau den Anforderungen gerecht werden. Es gibt aber auch immer wieder Ergebnisse aus den Tests, aus denen die Hersteller Maßnahmen und Nachbesserungen ableiten, die dann wieder zur Qualitätssteigerung im Handel führen.

asp: *Besonders gefürchtet sind „externe“ Tests, zum Beispiel durch Fachmagazine.*

H.-G. Teuber: Als TÜV SÜD stehen wir für solche Tests als Dienstleister nicht zur Verfügung, uns ist das direkte und unmittelbare Feedback nach dem Test im Autohaus ein sehr wichtiger Punkt. Oft entsteht nach solchen Tests durch die Presse oder Verbraucherschutzorganisationen ein Aktionismus, der die Ursachen nicht unbedingt beseitigt. Aus meiner Sicht sollte man so einen „Negativ-Test“ nicht als Weltuntergang sehen, sondern ihn zum Anlass nehmen, seine vorhandenen Maßnahmen der Qualitätssicherung im Betrieb zu überdenken. Es kommt dabei nicht zwangsläufig auf die Erhöhung der Umfänge an, sondern eher auf die Inhalte der Maßnahmen. Oft werden auch Maßnahmen der Hersteller als ausreichend angesehen oder Ideen bzw. Kapazitäten zur Umsetzung geeigneter eigener Maßnahmen zur Kontrolle und Verbesserung der Qualität fehlen. Wir als TÜV SÜD haben bei vielen beauftragten Tests nach schlechten Ergebnissen, besonders aus Publikumstests, eine Feststellung gemacht: Die Kunden registrieren sehr wohl die Ergebnisse aus den Veröffentlichungen, aber viel mehr bewerten sie die Maßnahmen, die ihr Autohaus bisher und vor allem danach unternimmt. Die privaten Autofahrer, die wir als Testkunden nutzen, äußern zusammenfassend immer wieder, dass ihnen ihre eigene Einschätzung wichtig ist.



Foto: TÜV SÜD

Hans-Gert Teuber, Leiter Kompetenzzentrum Sales- und Service-Test bei TÜV SÜD Auto Plus:
„Die Note ‚Sehr gut‘ ist nicht leicht zu erreichen.“

Und es kennt sicher der eine oder andere Serviceberater die Situation, dass im Rahmen einer Annahme zur Inspektion der Kunde sich selbst zum Tester macht.

asp: *Können Sie konkrete Beispiele für Maßnahmen nach negativen externen Tests nennen?*

H.-G. Teuber: Wenn ich anfangs davon gesprochen habe, dass Tests eine Momentaufnahme sind, muss man bei schlechten Ergebnissen aus „externen Tests“ alle Abläufe betrachten. Mit unseren Erfahrungen beraten wir eine Vielzahl unserer Kunden zu den Ergebnissen der Tests. Es geht in erster Linie um die Einhaltung und Verbesserung der festgelegten Prozesse, dabei müssen Abläufe immer wieder kontrolliert und hinterfragt und Optimierungspotenziale genutzt werden. So führen wir zum Beispiel ein „Coaching nach durchgefallenen Werkstatt-Tests“ durch. Hier wird in einem individuellen Coaching-Konzept speziell auf die Resultate und Schwachstellen der letzten Tests eingegangen, das Coaching wird speziell für den Betrieb ausgearbeitet. In einem zweitägigen Inhouse-Coaching wird über den Ansatz gesicherter Service-Kernprozesse und speziell geschulter Mitarbeiter die Erfüllung der Leistungsstandards in den relevanten Bereichen intensiv trainiert. Im Übrigen ist eine gute Vorbereitung auf „externe Tests“ aus unserer Sicht, selbst Maßnahmen wie z.B. Tests durchzuführen. Dabei kommt es nicht darauf an, eine hohe Anzahl von Tests durchzuführen, sondern die Tests auf die Bedingungen und eventuelle Verbesserungspotenziale des Autohauses auszurichten – also eine modulare Gestaltung der Inhalte.

asp |

Sie haben einen guten Grund,
wir die passenden Ideen!



PLANEN | BAUEN | BERATEN

seit 1910
borgers

PLANEN | BAUEN | BERATEN

Borgers GmbH · Stadtlohn · Rödermark · Potsdam
 Zentrale: Tel. 0 25 63 - 407 - 0
 E-Mail: info@borgers-bau.de



**Aktuelle Projekte finden
Sie auf unserer Website.**

www.borgers-bau.de