

WERKSTATTSYSTEME

Wie werde ich nur sichtbar?

In den Systemzentralen der Werkstattkonzepte tut man alles, um den Partnerbetrieben den Einstieg ins digitale Marketing zu erleichtern und so die Sichtbarkeit der Werkstätten zu erhöhen.



Foto: Fotolia/Sylvia Productions

Qualitätsoffensiven durch gezielte Schulungen der Werkstattpartner, Digitalisierung, Hilfen bei anstehenden Investitionen, Social Media und Reparaturversicherungen – das sind die Themen, an denen Konzeptgeber in den Systemzentralen vor allem arbeiten. Der

KURZFASSUNG

Die Werkstattssysteme treiben die Digitalisierung voran. Mit hilfreichen Tools erleichtern die Konzeptgeber Betrieben das digitale Marketing. Dazu gehören Hilfen für die eigene Webseite, Social Media Kanäle oder die Online-Terminvereinbarung.

Sog der Digitalisierung geht an den Werkstatt-Systemgebern nicht vorbei. Ganz im Gegenteil stehen Digitalisierungs-Projekte ganz oben auf der Agenda.

Der Weg ins digitale Zeitalter – er beginnt bei vielen Werkstätten mit einer vernünftig gepflegten Webseite. Um hier das Niveau unter den Partnerbetrieben insgesamt zu heben und um Synergien zu nutzen, leisten die Konzeptgeber zentrale Unterstützung bei der Webseitengestaltung und der Pflege von Social-Media-Kanälen wie Facebook. „Den Ausbau digitaler Angebote sowie von zusätzlichen Kundenbindungsmaßnahmen haben wir als strategische Handlungsfelder in enger Abstim-

mung mit den Werkstatt-Partnern festgelegt“, erklärt Marcus Verbeeten, Systemleiter beim Werkstattkonzept Motoo der Hess-Gruppe. Der neue Online-Service zur Erstellung digitaler Angebote oder die online aktivierbare Reifenversicherung sind dafür aktuelle Beispiele.

Diesen Kurs verfolgt auch Klaus Grote, der die Werkstattssysteme Autofit und PV:Partner von PV Automotive verantwortet: „Kundengewinnung und -bindung über die neuen digitalen und sozialen Medien gehören sicher mit zu den wichtigen strategischen Handlungsfeldern.“ In allen drei Bereichen arbeitet PV Automotive in Workshops unter dem Motto „Werkstatt

4.0“ eng mit freien Werkstätten zusammen und entwickelt gemeinsam mit ihnen digitale Lösungen, die im Werkstattalltag genutzt werden können. Dazu gehören Lösungen für die Telematik zum Nachrüsten ebenso wie das PV Social Media Service Tool, mit dem die Kundenbindung über die sozialen Medien einfacher werden soll.

Social Media benötigt Anschub

Viele freie Kfz-Betriebe haben weder die Zeit noch das Know-how im Umgang mit Facebook. Klaus Grote erklärt vor diesem Hintergrund das Prinzip des Social Media Tools von PV: „Die Erfahrungen, die PV zentral beim Aufbau seines Autofit Facebook Auftritts gewonnen hat, sind in das Social Media Service Tool eingeflossen. Das PV Social Media Team erstellt für die Werkstätten die Facebook-Seiten mit Titel- und Profilbild, bereitet die Beiträge vor und überwacht welche Beiträge besonders gut funktionieren.“ Die Autofit Partnerbetriebe können die vorgeschlagenen Beiträge vor Veröffentlichung löschen oder auf ihre individuellen Leistungsspektren anpassen. Sie haben Einblick in detaillierte Besucherstatistiken und können zusätzliche Posts, Fotos oder Videos beispielsweise von Betriebsfesten, besonderen Kundenfahrzeugen in ihrer Werkstatt, neue Werkstattausrüstung hinzufügen. Außerdem haben sie die Möglichkeit, auf Kommentare zu reagieren.

Zusätzlich wird ab 2017 eine Smartphone-App für Autofahrer inklusive Online-Terminvereinbarung mit allen Auto-profi-Partnerbetrieben in die Pilotphase

gehen und danach auch für Autofit Betriebe verfügbar sein. Das Besondere daran: Autofahrer können sich damit kostenlos einen Termin bei ihrer freien Werkstatt buchen, rund um die Uhr und mit sofortiger Terminbestätigung.

Eine Terminvereinbarung im Internet können auch Motoo-Werkstätten ihren Kunden anbieten. Mit einem neuen Online-Service können sich Motoo-Kunden unter www.motoo.de zunächst ein unverbindliches Reparaturangebot einholen und anschließend einen Termin vereinbaren. Die Systemzentrale übernimmt die Abwicklung sowie auch die Werbemaßnahmen, die Werkstatt führt nur die Reparatur aus und stellt die Rechnung. „Unsere Motoo-Partner werden zeitlich entlastet und können sich auf ihr Kerngeschäft vor Ort konzentrieren“, erläutert Systemleiter Marcus Verbeeten.

Die Select AG unterstützt die Partner der Werkstattssysteme Autoexcellent, ASP Auto Service Partner und Motocrew, ebenfalls mit zentralen Marketingleistungen: Systempartner haben die Möglichkeit über die Systemzentrale die Produktion von individuellen Imagevideos bzw. Firmen-Webclips in Auftrag zu geben, um in bewegten Bildern das eigene Unternehmen zu präsentieren und (Neu-)Kunden anzusprechen.

Professionelle Videoproduktion

Axel Birngruber, Leiter Werkstattssysteme und Schulungen bei Wessels & Müller kann den Partner-Werkstätten in puncto digitales Marketing ebenfalls einiges bie-

ten. Auf Wunsch bietet der Konzeptgeber WM Unterstützung bei der Gestaltung einer professionellen Website für Werkstätten. „Die Nutzung digitaler Kanäle für das Marketing wird für Kfz-Betriebe immer wichtiger“, ist Birngruber überzeugt. Gerade die jüngeren Kunden erledigten immer mehr Aufgaben mit ihrem Smartphone oder dem Tablet. „Darauf müssen sich Werkstätten einstellen und beispielsweise eine Online-Terminvereinbarung anbieten.“ WM geht mit gutem Beispiel voran und stellt seinen Werkstatt-Partnerbetrieben so viel Information wie möglich im Onlineportal zur Verfügung. Immer wichtiger werde es für die freie Werkstatt online auf den Herstellerportalen zu arbeiten, beispielsweise, um Steuergeräte zu flashen – hier biete WM entsprechende Schulungen an.

Kritik am ADAC-Werkstatt-Test

Wie eine kalte Dusche müssen da die Ergebnisse des aktuellen ADAC-Werkstatt-Tests auf die Konzeptgeber wirken, haben doch die freien Werkstätten im Vergleich zu den markengebundenen Betrieben deutlich schlechter abgeschnitten (siehe Bericht S. 48). Markus Sippl, Leiter Fahrzeugtechnik ADAC Technik Zentrum, erläutert den strengen Maßstab, der in den verdeckten Tests angelegt wurde: „Wir haben diesmal das Versprechen der Werkstattketten noch ernster genommen, dass Inspektionen nach Herstellervorgabe gemacht werden. Da steht drin, dass auch der Luftdruck im Ersatzrad geprüft werden muss und dass Leitungen am Fahrzeug zu

Einfach nur Reifen verkaufen war gestern.

JETZT  STORE PARTNER WERDEN

und Reifen im Abo von Z TYRE verkaufen.

- Kein Lagerrisiko
- Keine Kapitalbindung
- Kein DOT Problem
- Optimale Kundenbindung

25%
HANDELSMARGE
GARANTIERT!


















Informieren Sie sich jetzt auf: ztyre.alzura.com

 **ALZURA**
ztyre.alzura.com













ZTYRE.COM

WERKSTATT-KONZEPTE IM ÜBERBLICK

SYSTEMGEBER	ATR International			Bosch	
	AC Auto Check www.ac-autocheck.de	Meisterhaft www.meisterhaft.com	AutoPartner www.autopartner-atr.de	AutoCrew www.autocrew.de	Bosch Car Service www.boschcarservice.de
					
Anzahl Systempartner in Deutschland	307	859	63	ca. 300	ca. 1.000
Deutschlandweit vertreten?	ja	ja	ja	ja	ja
Im Ausland aktiv?	Das internationale Schwesterkonzept ACC Auto Check Center ist in Ungarn, Rumänien, Tschechien, Kroatien, Griechenland, Türkei, Portugal und Brasilien vertreten	über den ATR-Gesellschafter Stahlgruber in Österreich vertreten	nein	AutoCrew ist auch in anderen Ländern vertreten. Der Schwerpunkt dabei liegt in Europa	Weltweit ist Bosch Car Service mit rund 14.000 Betrieben vertreten
Systemgebühren	Starterpaket im Wert von 1.000,- Euro; Systemgebühr pro Monat 89,- Euro	Starterpaket im Wert von 1.000,- Euro; Systemgebühr pro Monat 89,- Euro	Starterpaket im Wert von 1.000,- Euro; Systemgebühr pro Monat 89,- Euro	kein Einmalbeitrag bei Systembeitritt; Sonderleistungen wie z.B. Befreiung von Systemgebühr (für drei Monate ab Vertragsbeginn), monatliche Systemgebühr 139,- €	kein Einmalbeitrag bei Systembeitritt; Sonderleistungen wie Befreiung von Systemgebühr (für drei Monate ab Vertragsbeginn), Systemgebühr ab 155,- €/Monat
Ansprechpartner für Werkstätten	Sabine Gans sgans@atr.de Tel. 07 11/91 89 79 68	Sabine Gans sgans@atr.de Tel. 0711/91 89 79 68	Sabine Gans sgans@atr.de Tel. 0711/91 89 79 68	www.bosch-werkstatt-konzepte.de	www.bosch-werkstatt-konzepte.de
SYSTEMGEBER	TROST Fahrzeugteile (ist eine Marke der WM SE)				
	Trost-Partner www.autoservice.com	Autofit www.autofit.de	1a Autoservice www.go1a.de	AutoAuto www.autoauto.de	AutoGo! www.autogo.de
					
Anzahl Systempartner in Deutschland	2.040	784	611	171	48
Deutschlandweit vertreten?	ja	ja	ja	ja	ja
Im Ausland aktiv?	Österreich, Slowakei, Tschechische Republik	Rumänien, Slowakei, Tschechische Republik	Österreich	Österreich, Rumänien, Slowakei, Tschechische Republik	Rumänien, Slowakei, Tschechische Republik
Systemgebühren	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 35,- Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 125,- Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 125,- Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 125,- Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 1.500,- Euro
Ansprechpartner für Werkstätten	Team Werkstattkonzepte 07 11/40 13-4 64 00 konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte 07 11/40 13-4 64 00 konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte 07 11/40 13-4 64 00 konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte 07 11/40 13-4 64 00 konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte 07 11/40 13-4 64 00 konzepte-center@trost.com
SYSTEMGEBER	PV Automotive		Hans Hess Autoteile	Point S Deutschland	
	Autofit www.autofit.de	PV Partner www.pvautomotive.de	Motoo www.motoo.de	Point S www.point-s.de	Automeister www.automeister.de
					
Anzahl Systempartner in Deutschland	356	926	187	467	111
Deutschlandweit vertreten?	ja	nein	nein, Schwerpunkt PLZ-Gebiete 3,4,5 und 6	ja	ja
Im Ausland aktiv?	nein	nein	33 Partner in Serbien über Franchisenehmer, künftig auch Bulgarien	europaweit, außerdem Kanada, USA, Südafrika, Türkei, Indien	Österreich, Ungarn, Rumänien, Slowenien
Systemgebühren	Startgebühr 499,- Euro; Systemgebühr pro Monat 149,- Euro	Startgebühr 299,- Euro; Systemgebühr pro Monat 84,- Euro	Startgebühr 3.100,- Euro; Systemgebühr pro Monat 169,- Euro	auf Anfrage	auf Anfrage
Ansprechpartner für Werkstätten	konzepte-center@pvautomotive.de Tel. 02 01/8 48 55-4 00	konzepte-center@pvautomotive.de Tel. 02 01/8 48 55-4 00	Marcus Verbeeten Leiter Werkstattssysteme Tel. 02 21/54 00-2 18	Hinrich Hinrichs Technischer Leiter Tel. 0 61 54/6 39-1 35 hinrichs@point-s.de	Jörg Dölicke Automeister Systemleiter Tel. 0 61 54/6 39-2 12 info@automeister.de

WERKSTATT-KONZEPTE IM ÜBERBLICK

SYSTEMGEBER	WM Fahrzeugteile (ist eine Marke der WM SE)			Carat	
	Autoteam www.auto-team.com	AutoPro www.autopro.de	Autoteam Plus www.auto-team-plus.com	Ad-Auto Dienst www.ad-autodienst.de	Auto Mobil Meisterwerkstatt www.automobilmeisterwerkstatt.de
					
Anzahl Systempartner in Deutschland	1254	344	145	578	840
Deutschlandweit vertreten?	ja	ja	ja	ja	ja
Im Ausland aktiv?	Österreich	nein	nein	europaweite Aktivität über Ad International	nein
Systemgebühren	keine Systemgebühr	Systemgebühr pro Monat 19,90 Euro	Systemgebühr pro Monat 19,90 Euro	Startgebühr 1.298,- Euro; Systemgebühr pro Monat: 110,- Euro	keine Startgebühr Systemgebühr pro Monat: 20,- Euro
Ansprechpartner für Werkstätten	Team Werkstattkonzepte 05 41/99 89-22 76 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte 05 41/99 89-22 76 konzepte@wm.de	Team Werkstattkonzepte 05 41/99 89-22 76 konzepte@wm.de	Faye Richter Tel. 0621/86080-222	Faye Richter Tel. 0621/86080-222
SYSTEMGEBER	Carat	Select		GD Handelssysteme	
	Autoplus www.carat-autoplus.de	Autoexcellent (in Kooperation mit Coparts) www.autoexcellent.de	ASP Auto Service Partner www.asp-24.de	Motocrew www.motocrew.de	Premio Reifen + Autoservice www.gdhs.de
					
Anzahl Systempartner in Deutschland	40	25 (von Select)	529	95	285
Deutschlandweit vertreten?	nein	41 Prozent Abdeckung	83 Prozent Abdeckung	62 Prozent Abdeckung	ja
Im Ausland aktiv?	nein	auch Niederlande	nein	nein	Schweiz, Benelux, Polen, Türkei, Russland, Rumänien, Slowakei, Ungarn, Bulgarien und Tschechien
Systemgebühren	k.A.	Startgebühr: 495,- Euro (inkl. gleichwertiges Startpaket); Systemgebühr pro Monat 65,- Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 49,90 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Monat 9,90 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 5200,- bis 12.800,- Euro
Ansprechpartner für Werkstätten	Indra Kimber Tel. 0621/86080-254	Andreas Kilian Systemleiter Werkstattkonzepte Tel. 0 26 32/49 99 22 a.kilian@select.ag	Andreas Kilian Systemleiter Werkstattkonzepte Tel. 0 26 32/49 99 22 a.kilian@select.ag	Andreas Kilian Systemleiter Werkstattkonzepte Tel. 0 26 32/49 99 22 a.kilian@select.ag	Claus-Christian Schramm Leiter Premio Reifen + Autoservice, Tel 02 21/ 9 76 66-3 68, claus-christian.schramm@gdhs.de

Quelle: Angaben der Systemgeber, kein Anspruch auf Vollständigkeit, Stand: Dezember 2016

prüfen sind“, erläutert Sippl. „Wir hatten auch bei den Werkstattketten mitunter sehr gute Ergebnisse, beispielsweise bei Bosch oder ATU, auch bei 1A konnte eine Werkstatt eine sehr gute Bewertung erzielen“, relativiert Sippl das Ergebnis. Insgesamt sei das Qualitätsniveau aber sehr unterschiedlich bei den einzelnen freien Werkstätten. Sippl: „Die Qualität hängt vom jeweiligen Betrieb ab. Ein durchgängiges Niveau ist nicht festzustellen.“

Die Reaktion aus dem freien Markt kam prompt: Da der Test nur eine aktuelle Moment- und Bestandsaufnahme sei, würden die Ergebnisse wenig Rückschlüs-

se auf die Gesamtheit zulassen, erklärte der Konzeptgeber ATR. An der Sinnhaftigkeit von Werkstatttests bestehe zwar kein Zweifel. Der ADAC lege aber weder Testkunden noch Testfahrzeuge gegenüber den getesteten Betrieben offen, so die Kritik. Zudem seien bei dem ATR-Konzept „Meisterhaft“ lediglich fünf Betriebe getestet worden – das entspreche nur 0,6 Prozent der Werkstätten.

Seit Anfang 2014 müsse jeder ATR-Konzeptpartner regelmäßige Schulungen zum Thema Qualitätssteigerung und -sicherung absolvieren, alle zwei Jahre würden die Betriebe nach vergleichbaren Kri-

terien wie beim ADAC und den Fahrzeugherstellern getestet. „Im Gegensatz zum ADAC besprechen wir mit unseren Partnern nachträglich jeweils alle Kriterien und Ergebnisse des Tests, denn nur so haben diese überhaupt eine Chance, die richtigen Schlüsse zu ziehen und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Dies liegt aber natürlich in der unternehmerischen Verantwortung der Betriebe“, erläutert Thomas Stülze, Marketingleiter bei der ATR Service GmbH. Er empfiehlt allen Partnerwerkstätten, weiterhin in Aus- und Weiterbildung sowie Servicequalität zu investieren. *Dietmar Winkler*