



Automobiltechnik

Karosserie+Lack

Fahrzeug-Komplettverklebung mit Folie: Historie, Qualitätsstufen, Tipps und Tricks, Kalkulationsbeispiele, Trainingsangebot

Werkstatttechnik

Reifenservice

Neue Servicegeräte: Montiermaschinen von Snap-on und WOW, Wuchtmaschinen und Spannmittel von Haweka

Betriebspraxis

Interview

... mit Rolf Hosefelder von Bosch über die Pläne des Unternehmens mit dem übernommenen Werkstatssystem AutoCrew

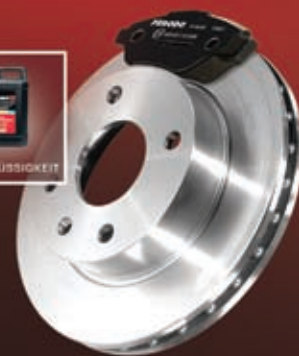


TÜV-Aktuell

Grundlage der StVZO: Vor 100 Jahren, am 3. Mai 1909, trat das „Gesetz über den Verkehr mit Kraftfahrzeugen“ in Kraft



Perfekt für Sie
und Ihre Kunden - Ferodo



Die Partnerschaft zwischen Ihnen und Ferodo: Eine erfolgreiche Kombination. Auf der einen Seite Ihre Erfahrung und Ihr Know-how bei der Bremsenreparatur – auf der anderen Seite **unsere OE-Kompetenz und unsere Technologie** – von den Bremsbelägen bis zur Hydraulik.

Das alles macht Ferodo zur ersten Wahl für Bremsenexperten.





SPEZIAL Service 2009



14 Karosserie + Lack

Aktualisierte Kalkulationshilfen für Kunststoff- und Blechreparaturen vom AZT



28 Klimaanlage

Spezialisiert auf den Klimatechnikservice: Marke Robinair im SPX-Konzern



45 Ölmarketing

Unterstützung der Anbieter bei der Ausschöpfung des Umsatzpotenzials

AUTOMOBILTECHNIK

WERKSTATTECHNIK

BETRIEBSPRAXIS

RUBRIKEN

10 Karosserie + Lack I

Fahrzeug-Komplettverklebung mit Folie

14 Karosserie + Lack II

Gespräch mit Torsten Stahlberg, Spies Hecker

16 Karosserie + Lack III

Aktualisierte Kalkulationshilfen vom AZT

18 Tuning

Individualisierung ab Werk: Fiat 500, Mini, Smart Fortwo

22 Reifenservice I

Montiermaschine Snap-on Universal 1

23 Reifenservice II

Montiermaschine WOW WTM 700

24 Reifenservice III

Wuchtmaschinen und Spannmittel von Haweka

27 Mobilität

Idee: Elektroroller als Werkstatt-Ersatzfahrzeug?

28 Klimatechnik

Spezialisiert auf das Thema: Robinair im SPX-Konzern

32 Messe

Vorschau auf die Fachmesse Autopromotec in Bologna

36 Werkstattsysteme

Gespräch mit Rolf Hosefelder von Bosch

40 Fahrzeughandel

AutoCrew: Weiterbildung zum Thema Pkw-Handel

42 Wettbewerb

Runde 6 des Wettbewerbs Auto Service Meister 2009

45 Ölmarketing

Unterstützungsleistungen der Ölanbieter

48 Ausbildung

Teil 2 der asp-Artikelserie zum Thema Ausbildung

51 Werkstattsysteme

Gespräch mit Philipp Hess, Hans Hess Autoteile

54 Banken

Aktueller Praxisfall zum Thema Kontokorrentkredit

56 Werkstattrecht

Skandalöses Urteil zum Thema Serviceumfang

3 Leitartikel

6 Nachrichten

21 ASA-News

34 TÜV Aktuell

57 Kleinanzeigen

57 Impressum

58 Produkte



34 Reifenvermarktung

Fünf Tipps vom TÜV Süd für die Verbesserung der Beziehungen zwischen Werkstätten und Kunden

Service 2009

Sonderheft mit ASP 5/2009 und AUTOHAUS 9/2009



Markt

Der neue DAT-Report beschreibt die Entwicklung im Service

Berater

Es lohnt sich, in die Fortbildung der Serviceberater zu investieren

Lager

Wie sich die Anforderungen an das Teilelager verändert haben

www.autoservicepraxis.de

**ELEKTRONIK-
KOMPETENZ FÜR ALLE**

**INVESTITIONSHILFE, SOFT-
WARE, SCHULUNG, HOTLINE**

Diagnostiktechnik, Software, Schulung:
CARAT unterstützt Sie im Bereich der Fahrzeug-
elektronik. Ob Geräte, Investitionen oder
Know-how – sprechen Sie mit uns. Ihren
nächsten CARAT-Händler finden Sie im Internet
unter www.carat-gruppe.de

CARAT
UNTERNEHMENSGRUPPE



16 Serviceberater

Es lohnt sich immer, in die Qualifizierung von Serviceberatern zu investieren



35 Für den Service

Produkte und Dienstleistungen, die helfen, den Serviceprozess zu verfeinern



52 Diagnose

Gezielter Einsatz von Diagnosesystemen während der Annahme nützt der Qualität

INHALT

6 DAT-Zahlen 2008

Aktuelle Zahlen zum Servicemarkt

10 Servicemarketing

Ökologie und Umweltschutz in der Kundenansprache

14 Buchvorstellung

Qualifizierung von Serviceberatern

16 Serviceberater

Bindeglied zwischen Werkstatt und Kunde

20 Kundenzufriedenheit

Befragungen schaffen Klarheit über Stärken und Schwächen

24 EDV im Service

Planung, Disposition und Kundenkommunikation

28 Ölmanagement

Flüssige Medien korrekt abfüllen und verbuchen

32 ASA-Network

Aktueller Status des Schnittstellenstandards

35 Für den Service

Produkte und Ideen, die den Service unterstützen

46 Gasumrüstung

Wie sich die Flaute der Umrüstung nutzen lässt

48 Lagereinrichtung

Aktuelle Fakten und Ideen rund um die Lagerhaltung

52 Diagnose

Warum Diagnose bei der Annahme Sinn macht

56 Klimaservice

Ausblick auf die kommende Klimatechnologie im Auto

58 Hebetchnik

Welche Hebebühne am besten in die Werkstatt passt

60 Prüfstände

Wie viel Technik in einer modernen Annahme sinnvoll ist

62 Reifenservice

Mit durchdachtem Marketing beim Kunden punkten

65 Vermessung

Fahrwerksvermessungen aktiv vermarkten

66 Abgasuntersuchung

Die AU ist der Dauerbrenner im Service

79 Werkstattkatalog

Überblick in einem intransparenten Markt rund um die Uhr

IMPRESSUM

SERVICE 2009 ist ein Spezial-Heft der Springer Transport Media GmbH, Neumarkter Straße 18, D-81673 München, und erscheint als Beilage der Fachzeitschriften Auto Service Praxis 5/2009 und Autohaus 9/2009.

Druckauflage: 45.000

Redaktion: Bernd Reich (verantwortlich)
Eva Elisabeth Ernst, Kerstin Hadrath, Claudia Kreller, Ralph Meunzel, Andreas Lamm, Frank Motejat, Manfred Schlegel, Dr. Marcel Schoch, Thomas Seidenstücker, Sabine Tilp, Sarah Weiss

Koordination: Corinna Kaiser

Grafik/Herstellung: Frank Hartkopf (Leitung), Diane Laudien

Anzeigen: Michael Harms (Leitung), Thomas Dengl, Sanja Limbacher, Elke Wichers, Doris Aschenbrenner, Petra Willmeroth

Anzeigenverwaltung: Ingrid Scheffel

Druck: Stürtz AG, Würzburg

BEILAGENHINWEIS

In dieser Ausgabe finden Sie einen Prospekt der Firma Romess Rogg GmbH & Co. KG, Gutenbergstraße 15, 78056 Villingen-Schwenningen. Wir bitten um Beachtung!