



Autohaus Frisch

Passionsspiel

Autonarr und Kommunikationsprofi: Als Werkstattleiter in einem mittelgroßen Servicebetrieb muss man mit Leidenschaft bei der Sache sein. Mladen Jankovic sieht zu, dass bei der Firma Frisch alles rund läuft.

Einer muss immer den Überblick behalten – beim Autohaus Frisch in Forstinning kommt diese Aufgabe Mladen Jankovic zu. Neben Werner Frisch natürlich, dem Geschäftsführer. Jankovic ist Servicetechniker und kennt sich als Werkstattleiter im gesamten Betrieb aus. In der Direktannahme, der Werkstatt, der Lackiererei, der Spenglerei und natürlich im Lager, wo sich unzählige Ersatzteile stapeln. Zahnriemen, Reifen, Felgen, Karosserieteile, Bremsbeläge und Kuppelungen, durchaus geordnet, aber eben viele. Die meisten Teile sind mit einer Nummer versehen und werden so einem

Auftrag zugeordnet – die Anzahl der Teile ist ein Indiz für die hohe Auslastung. Auch ein Blick in den Hof, auf dem zahlreiche Kundenfahrzeuge stehen, oder in den Tresor mit den vielen gelb markierten Schlüsseln belegt die gute Auftragslage.

Alles im Blick

Einzig mit dem vorderen Teil, dem Showroom, in dem die Neu- und Gebrauchtwagen der Marken Opel, Skoda und Mercedes auf die Käufer warten, hat der 43-Jährige nicht viel zu tun. Darum kümmern sich zwei Verkäufer und Walter

Frisch, der Seniorchef. Jankovic überwacht die Aufträge, sorgt dafür, dass Termine eingehalten werden, und ist für die Endkontrolle zuständig. Zudem profitieren die Kollegen von seiner großen Erfahrung und holen sich Hilfestellung bei komplizierten Reparaturen. Immerhin beschäftigt er sich seit Anfang der Achtziger beruflich und privat mit der Reparatur von Autos.

„Wie weit bist du mit dem Vectra, ist die Stoßstange für den Volvo schon geliefert worden?“, erkundigt er sich bei seinen Mitarbeitern. Schließlich erwarten die Besitzer die Fertigstellung ihrer Fahrzeu-

ge und wollen zum Feierabend vorbeikommen. Dummerweise ist das Diagnosegerät für den Opel ausgefallen, der Fehlerspeicher kann nicht gelöscht werden.

Der Ton macht die Musik

Der gebürtige Bosnier greift kurzentschlossen zum Handy und vertröstet dessen Besitzer freundlich. „So etwas sollte eigentlich nicht vorkommen“, ärgert er sich nach dem Gespräch. Es sei in diesem Fall aber höhere Gewalt. Das neue Gerät ist bestellt und dürfte am nächsten Tag geliefert werden. Und das Wichtigste: Dem Werkstattleiter ist es gelungen, den Kunden zufrieden zu stellen. Auf seine Mobilität muss dieser nämlich nicht verzichten, fährt er doch an diesem Abend

sich herumgesprachen: Das Einzugsgebiet reicht weit über den Landkreis Ebersberg (östlich von München) hinaus. Gleich ob Inspektion, Reifenwechsel oder Unfallschadenreparatur. Gerade aber im Bereich Karosserie und Lack überzeugen die Leistungen. Nicht nur Privatkunden, auch Großkunden geben ihre Fahrzeuge in die Obhut der Forstinninger. Neben der hochwertigen und termintreuen Arbeit überzeugen der Hol- und Bringdienst sowie der erwähnte Mietwagenservice.

Der Betrieb existiert seit 1976. Walter Frisch, der Vater des jetzigen Geschäftsführers Werner Frisch, gründete das Unternehmen seinerzeit. Mittlerweile hat sich der Senior aus dem Werkstattgeschäft zurückgezogen. Beim Gebrauchtwagen- und Unfallwagenverkauf arbeitet er noch mit. Dabei kommen ihm die Fremdspra-



Werkstattleiter Mladen Jankovic, im Bild links und im Hintergrund am PC sichtet in der Direktannahme die Auftragslage. Sein Kollege im Vordergrund führt eine Achsvermessung durch.

in einem Mietwagen nach Hause. „Auf Kulanz natürlich und auf Kosten der Firma Frisch“, erläutert Jankovic. Kunden werde optional ein Mietauto zur Verfügung gestellt, während ihr Auto repariert wird. Normalerweise koste dieser Service extra, nur in diesem besonderen Fall werde dem Kunden nichts berechnet, ergänzt er.

Lange Tradition

Knapp 50 Angestellte arbeiten bei der Firma Frisch. Der Servicebetrieb hat sich einen guten Ruf erarbeitet, und der hat

chenkenntnisse zugute. In Rumänien geboren, beherrscht er zahlreiche osteuropäische Sprachen und ist dadurch ein wichtiger Mittler zu der wachsenden osteuropäischen Kundschaft.

Kurs Kundenzufriedenheit

„Zufriedene Kunden schaffen sichere Arbeitsplätze“, mahnt ein Schriftzug an der Wand der Werkstatt. Die Kunden zufrieden zu stellen ist nicht immer ganz einfach. Vor allem in Stoßzeiten, beispielsweise zu Beginn des Winters. Fällt der erste Schnee, dann stehen die Kunden plötzlich gehäuft

Die neue Auswuchtmaschine

GSP9200 von Hunter



SmartWeight™ Technologie
als Standard.

Spar€n
Sie mit

SmartWeight™



Auswuchtgewichte um
MINDESTENS 30%
reduzieren, **OHNE** Einbußen
des Fahrkomforts

SmartWeight™
die Revolution in der
Auswuchttechnik

Interessiert??

Dann nehmen Sie Kontakt
mit uns auf.

Ab 1. März 2008 neue Anschrift:
Hunter Deutschland GmbH
Beurer Str. 25a
86926 Greifenberg am Ammersee
Tel.: 08192 / 93399-0

HUNTER
Deutschland GmbH

Am Weidegrund 10
82194 Gröbenzell
Tel.: 08142 / 580 556
Fax: 08142 / 580 557
Mail: info@hunter-d.de
www.hunter-d.de



Legt natürlich auch selbst Hand an: Werkstattleiter Mladen Jankovic

Der Showroom und Empfangsbereich mit verschiedenen Gebrauchtwagen



vor den Werkstattoren und wollen ihre Sommerreifen wechseln lassen. „Am besten gestern“, weiß Jankovic und verzieht die Mundwinkel. Aber er nimmt es sportlich: Er verstehe dieses Verhalten ja ein Stück weit, doch wünsche er sich ein bisschen mehr Weitsicht. Und da ist was dran. Man muss kein Hellseher sein, um zu wissen, dass, Klimawandel hin oder her, bereits im November häufig der erste Schnee fällt. Deutschlands Autofahrer scheinen aber alljährlich darauf zu warten, dass der Winter ausfällt und sie sich die paar Euro für den Reifenwechsel sparen können. Mit den ersten Schneeflocken zu Beginn der kalten Jahreszeit werden also beim Autohaus Frisch alljährlich Sonderschichten eingelegt. Letztes Jahr standen den Kunden die Türen an vier Samstagen offen.

Der Firmenname „Die Profis - W. Frisch GmbH“ deutet es an: Die Freie Werkstatt hat einen hohen Anspruch an sich selbst, daran will sie sich auch messen lassen. Schulungen und Weiterbildungen sind notwendig, um diese Verpflichtung einzulösen. Nicht zuletzt die Serviceverträge mit den Marken Opel und Skoda schreiben eine permanente Weiterbildung der Mitarbeiter vor.

Glänzende Aussichten

Die Freie Werkstatt ist eigentlich auf deutsche Fabrikate spezialisiert. Aber natürlich kümmern sich „Die Profis“ auch um andere Marken. Gerade macht Jankovic die Endkontrolle an einem Lexus SUV mit Hybridmotor. Der Front-

schaden ist behoben, die neue Lackierung macht einen makellosen Eindruck. Doch dem wachsamem Auge des Werkstattleiters entgehen keine noch so kleinen Fehler. Er betrachtet den Kotflügel und die Motorhaube aus verschiedenen Winkeln. „Hier musst du noch mal nachpolieren“, sagt er nach einer Weile zum Lackierer. Kein Zweifel, er versteht sein Handwerk. Und er ist in der richtigen Branche, denn Autos sind seine Leidenschaft. Diese Passion hat er an die nächste Generation weitergegeben. Sein 16-jähriger Sohn hat letztes Jahr die Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker begonnen. Allerdings in einem anderen Betrieb. Vater und Sohn müssen ja nicht unbedingt den gleichen Arbeitsplatz haben.

Martin Schachtner



Der eigene Fuhrpark wird auch gewartet



Kundenbindung ist wichtig – zur Veranschaulichung an der Wand