

Intea GmbH

# Wissen ist Zukunft

**Aus- und Weiterbildung sind für die Zukunft eines Werkstattunternehmens unerlässlich. Doch in welchen Bereichen sollte man Mitarbeiter besonders fördern und welche Zukunftsthemen besetzen? Mit diesen und weiteren Fragen beschäftigt sich seit mehr als 40 Jahren die Intea GmbH, Kerpen.**

**O**hne stetige Aus- und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter kommt heutzutage kein Unternehmen aus. Wissen und Innovation garantieren langfristig den Erfolg und das Fortbestehen eines Unternehmens, zumal einst Gelerntes immer schneller veraltet und aufgefrischt werden muss.

Auch für Kfz-Werkstätten ist Aus- und Weiterbildung der eigenen Service- und Werkstattmitarbeiter unerlässlich. Doch die gezielte Planung der Weiterbildungsmaßnahmen ist für viele Inhaber schwierig: Welche Mitarbeiter sollen gefördert werden, welche Themen und Bereiche sind für die Wettbewerbsfähigkeit der Werkstatt von Bedeutung? Mit diesen Fragen beschäftigt sich seit mehr als 40 Jahren die Intea GmbH, Kerpen.

„Häufig wird eine solche Entscheidung nach persönlichem Empfinden, aber nicht nach Eignung getroffen“, sagt Michael

Wiskirchen, Mitglied der Geschäftsleitung bei Intea. „Da wird der junge Meister zum Kurs für Serviceberater geschickt, obwohl der Mechatroniker aus der Werkstatt durch seine kommunikative und offene Art viel besser für den Umgang mit Kunden geeignet wäre. Dabei ist es seit Jahren erwiesen, dass es ungleich einfacher und Erfolg versprechender ist, einem Menschen mit Spaß an Kommunikation und dem Umgang mit Menschen technische Feinheiten beizubringen als aus einem Vollblut-Techniker einen kommunikativen Kundenberater zu machen. Das geht in aller Regel schief.“ Als gelernter Kfz-Technikermeister und langjähriger Trainer und Schulungsleiter weiß Michael Wiskirchen aus eigener Erfahrung, wie schwer sich viele Meister als Serviceberater tun.

Vor solchen Fehlentscheidungen bewahrt Werkstatt-Unternehmer unter Umständen eine detaillierte Analyse über

den Wissensstand, die Weiterbildungsbereitschaft und den Weiterbildungsbedarf des eigenen Teams. „Wenn der Kunde es wünscht, analysieren wir, welcher grundsätzliche Weiterbildungsbedarf im Unternehmen besteht und welche Mitarbeiter mit welchen Maßnahmen gefördert werden sollten, um die Unternehmensziele bestmöglich zu unterstützen“, erklärt Wiskirchen.

## Mit dem Kopf im Sand?

Fatal ist aus seiner Sicht die Vogel-Strauß-Taktik, die manche Unternehmer betreiben. „Den Kopf in den Sand zu stecken und die Augen vor notwendigen Weiterbildungsmaßnahmen zu verschließen, ist der falsche Weg. Wir wissen aus langjährigen Untersuchungen, dass beispielsweise ein enger Zusammenhang zwischen niedrigen Reklamationsquoten eines Betriebs und der Bereitschaft des Teams zur Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen besteht.“

Neben modularen Basiskursen für den Bereich Kfz-Technik und Mechatronik bietet Intea Kurse zum Thema Elektronik, Dieseleinspritzsysteme, Komfortelektronik und seit zwei Jahren auch eine staatlich anerkannte Schulung zu Hochvolttechnik am Fahrzeug an.

Als Teil der Lucas-Nülle Firmengruppe, die nach eigenen Angaben Weltmarktführer im Bereich technischer und naturwissenschaftlicher Lehrmittel ist, nutzt Intea zu diesem Zweck ein mobiles Lehrmittel der Lucas-Nülle GmbH, an dem sich Arbeiten an Hybridfahrzeugen simulieren lassen. „Insgesamt können sieben verschiedene Antriebskonfigurationen abgebildet werden. Mit dem erfolgreichen Abschluss der Schulung erhalten die Teilnehmer auch die Berechtigung zu Arbeiten an Fahrzeugen mit Hochvolttechnik. Das System wird mittlerweile weltweit zur Schulung von Werkstattpersonal eingesetzt“, erzählt



An diesem VW Touareg im Intea-Schulungszentrum können unterschiedliche Fehler simuliert werden. Nahezu alle Steuergeräte und Sensoren sind zugänglich und einzeln ansteuerbar

Bilder: Schlieben



Car-Train nennt sich das mobile Schulungssystem. Das abgebildete System dient für Hochvoltschulungen und kann sieben verschiedene Antriebskonfigurationen simulieren



Das hier abgebildete Lernsystem Uni-Train dient zur Vermittlung von Systemkenntnissen an ABS- und ASR-Systemen

Michael Wiskirchen. Und weiter: „Wir entwickeln seit Jahren im Auftrag vieler Automobilhersteller, aber auch von Unternehmen der Teileindustrie, Schulungskonzepte für die Weiterbildung von Werkstatt- und Servicemitarbeitern, Außendienstlern und Trainern.“ Dass der Name Intea trotz der Vielzahl namhafter Kunden, unter anderem Audi, BMW, Porsche, Opel,

Honda oder die Zulieferer SKF, TRW, Hella, Valeo, ZF Sachs, bei Werkstattunternehmern und -mitarbeitern bislang eher unbekannt ist, überrascht Wiskirchen nicht. „Wir sind in den letzten Jahrzehnten selten mit unserem eigenen Namen in Erscheinung getreten und agierten häufig als Dienstleister im Hintergrund.“ Seit zwei Jahren verfolgt man eine andere

Strategie und sucht als Weiterbildungsanbieter stärker den öffentlichen Auftritt, häufig an der Seite eines Partners aus der Industrie.

Jüngstes Beispiel dafür ist die Kooperation mit der Weiterbildungsinitiative eXponentia. Bei eXponentia haben sich bislang sieben Unternehmen der Teileindustrie zusammengeschlossen, um

## Intea GmbH

### Kompakt

Die Intea GmbH, Kerpen, ist Anbieter von Qualifizierungsmaßnahmen für die Automobilindustrie in den Bereichen Technik, Service und Human Resources. Intea-Schulungen vermitteln kaufmännische und technische Kenntnisse sowie handwerkliche Fertigkeiten und Kreativität beim Lösen von Aufgaben. Intea betreibt Trainingszentren in Deutschland, Österreich und Spanien und ist Dienstleistungspartner für Automobilhersteller, -importeure, Werkstätten und Handel.

[www.intea.de](http://www.intea.de)

## Weiterbildungsinitiative

### Exponentia

Exponentia SAS ist eine europaweite Partner-Initiative der Teileindustrieunternehmen Gates, Johnson Controls (Varta), MS Motor Service International (Kolbenschmidt Pierburg), SKF, Tenneco (Monroe, Walker), TRW und Valeo. Ziel der Partnerschaft ist es, dem freien Ersatzteilmarkt das notwendige technische Know-how zu liefern, um auch modernste Fahrzeuge reparieren zu können und somit künftig Umsatz- und Ertragszahlen zu steigern. Die Exponentia-Partner unterstützen unabhängige Werkstätten durch ihre fortlaufend aktualisierten Trainingsmodule und eine technische Hotline.

[www.exponentia.de](http://www.exponentia.de)

**Auf der Automechanika stellt Exponentia in Halle 2.0, Stand B80, aus.**

## WERDEN SIE MOTOO-PARTNER!

### MOTOO BIETET IHNEN:

- UMSATZSTEIGERUNG
- ERTRAGSSTEIGERUNG
- ZUKUNFTSSICHERUNG



[www.motoo.de](http://www.motoo.de)  
[info@motoo.de](mailto:info@motoo.de)



**Reifenlagerhallen & Reifencontainer**



- + Länge, Höhe, Breite variabel
- + Preiswerte Montage mit Erdnägeln
- + Komplett mit Reifenregalen lieferbar

**Gebrauchtwagenpavillons**

- + Repräsentativ durch verglaste Vorderfront
- + Serienmäßig mit Heizung, Strom und Anschlüssen
- + Keine oder nur geringe Fundamentkosten



**Direktannahmen und Werkstatthallen ab 30 m<sup>2</sup>**



- + Kostengünstige Systembauweise
- + Individuelle Ausführungen mit flexiblen Maßen
- + Schlüsselfertig inkl. Bauantrag und Statik

**+ Auch als Leasing oder Mietkauf**



**HaCoBau**  
HALLEN + CONTAINERSYSTEME GmbH

Hacobau GmbH • 31785 Hameln • Tel. 0 51 51- 80 98 76 • [info@hacobau.de](mailto:info@hacobau.de) • [www.hacobau.de](http://www.hacobau.de)

**Automechanika – Wir stellen aus – in Halle 9.0 Stand B91**  
**Wir freuen uns auf Ihren Besuch**



## Kurzinterview

## Erfolg mit Weiterbildung

**Herr Wiskirchen, Intea bietet auch betriebswirtschaftliche Schulungen für Werkstätten an. Wie ist der Zuspruch?**

Er müsste angesichts der Situation in vielen Betrieben deutlich höher sein. Gerade bei freien Werkstätten stellen wir oft fest, dass das Bewusstsein, welchen Stellenwert Themen rund um die Unternehmensführung haben, kaum vorhanden ist.

**Woran machen Sie das fest?**

Aus eigenen Erhebungen wissen wir, dass maximal fünf Prozent der freien Betriebe aktiv mit ihren betriebswirtschaftlichen Zahlen arbeiten. Über 90 Prozent der von uns befragten Unternehmer geben an, dass sie die Auseinandersetzung mit den Kennzahlen und die Bewertung des betrieblichen Erfolgs allein ihrem Steuerberater überlassen. Fragen wir die Steuerberater, sagen die uns häufig, dass sie den Erfolg des Betriebs nur anhand der vom Unternehmer gelieferten Zahlen beurteilen können. Und die seien in der Regel durchschnittlich bis unterdurchschnittlich.



Michael Wiskirchen von Intea

**Woran liegt es Ihrer Meinung nach, dass viele Handwerker vor dem Thema Unternehmensführung zurückschrecken?**

Dies hat sicherlich unterschiedliche Gründe. Zum Teil liegt das sicher auch an den Ausbildungsinhalten der Meisterausbildung, die meiner Meinung nach nicht ausreichend dazu befähigen, heute ein Unternehmen zu führen. Die Herausforderung ist, den Unternehmern mit einfachen Mitteln beizubringen, an welchen Stellschrauben sie drehen müssen, um den Erfolg ihres Unternehmens sicher beurteilen und aktiv beeinflussen zu können.

**Bietet Intea ein solches Instrument?**

Ich denke schon. Wir haben in den letzten zehn Jahren ein spezielles Programm entwickelt, das sich Aftersales Performance Coaching nennt. Hier arbeiten wir zur Bewertung des Unternehmens mit Scorecards und einer internetbasierten Datenbank. Wir analysieren mit dem System einen Betrieb nach festen Bewertungskriterien. Nicht nur betriebswirtschaftliche Kennzahlen, sondern auch Prozessabläufe im Unternehmen, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit, Umsätze, Storno-Quoten oder den Ausbildungsstand der Mitarbeiter.

**Gibt es signifikante Ergebnisse dieses Bewertungssystems?**

Ja. Anhand von zahlreichen Bewertungen in den letzten Jahren haben wir festgestellt, dass es einen engen Zusammenhang zwischen dem Thema Aus- und Weiterbildung und dem wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens gibt. Man kann durchaus schlussfolgern, dass Intensität und Qualität der Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen maßgeblichen Einfluss auf den wirtschaftlichen Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens haben.

**Vielen Dank für das Gespräch.**



Trainingsystem für die Bremskraftregelung bei ABS und ASR

gemeinsam nach einem einheitlichen Konzept Fachwissen an freie Werkstätten zu vermitteln (siehe Kasten).

„Es gibt im technischen Bereich eigentlich nichts, was wir nicht trainieren können“, sagt Michael Wiskirchen nicht ohne Stolz. Das gilt besonders auch für alle Arten von Schaltungen, Sensorik, Mikrocomputern, Prozessoren und vernetzten Systemen, wie sie in Automobilen zum Einsatz kommen. Ob ABS, Komfortelektronik, Fahrwerksysteme, Dieseleinspritzsysteme, Onboard-Diagnose oder Can-Bus-Systeme, praktisch alle Systeme kann Intea direkt am Fahrzeug schulen oder mit Hilfe der Lucas-Nülle Lehrsysteme abbilden. „Mit dieser Technik und den darauf basierenden Trainingskursen können wir jede Funktion am Fahrzeug darstellen und echte Fehler mit ebenso realen Messwerten simulieren“, beschreibt Wiskirchen die Vorteile. „Zudem bieten wir mit unserem Partner eXponentia Informationsveranstaltungen zu neuen Technologien. Dabei erhalten die Teilnehmer einen Überblick über alle neuen Techniken, die entweder schon in den Fahrzeugen verbaut sind, oder in den nächsten zwei Jahren in die Fahrzeuge kommen. Von Werkstattinhabern bekommen wir nach der Veranstaltung häufig die Rückmeldung, dass ihnen viele der Neuerungen gar nicht bewusst waren. Das heißt, die Werkstätten erkennen ganz oft den Bedarf an Schulungen für ihr eigenes Unternehmen nicht. Und das gilt sowohl für den technischen als auch den nichttechnischen Bereich, also Schulungen zu Unternehmensführung, Kennzahlen etc., die wir ebenfalls anbieten.“

Doch trotz steigender technischer Komplexität und eigentlich wachsendem Bedarf für die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen stellen Wiskirchen und seine Kollegen immer wieder den umgekehrten Effekt fest (siehe auch Kasten Kurzinterview). Dem zu begegnen und mit innovativen Weiterbildungskonzepten die Zukunftsfähigkeit der Werkstattunternehmen zu erhalten, hat sich Intea zur Aufgabe gemacht.

fs