



Foto: Fotolia/David Franklin, Anbieter (Logos), Wessels &amp; Müller, Montage: Sabine Winzer

## MARKTÜBERBLICK WERKSTATT-KONZEPTE

# Teile-Verteilen mit System

Freie Werkstätten können sich zwischen 40 Werkstatt-Konzepten entscheiden. Doch nicht jedes System passt zu jeder Werkstatt. Systemgeber setzen neuerdings noch stärker auf Qualität.

**Z**ugang zu technischen Daten, schnelle Teillieferung, regelmäßige Schulungen und kostengünstige Unterstützung beim Marketing für den eigenen Betrieb. Das sind die Gründe, warum sich freie Werkstätten und zunehmend auch Werkstätten mit einem Herstellervertrag einem Werkstatt-Konzept

## KURZFASSUNG

Vom Einstiegsystem mit geringer Bindung an den Systemgeber bis zum Profikonzert mit strikten Vorgaben an Qualität und Außenwirkung hat der Markt der Werkstatt-Systeme alles zu bieten. Was man bekommt, ist auch eine Frage des Preises.

anschließen. Über 40 gibt es davon in Deutschland. Fast 380 sind es europaweit laut einer aktuellen Erhebung des Beratungsunternehmens Wolk After Sales Experts. Dahinter stehen fast immer Kfz-Teilegroßhändler, Einkaufskooperationen oder wie bei den Bosch-Systemen Auto-Crew und Bosch Car Service ein Teilehersteller, der die angeschlossenen Werkstätten über den Großhandel beliefern lässt. Hinter dem Werkstatt-System Premio, das aus dem Reifenservice kommt, steht der Reifenhersteller Goodyear.

Freie Werkstätten, die sich einem System neu anschließen wollen, vor einem Systemwechsel stehen oder markengebundene Werkstätten, die sich ein zweites

Standbein aufbauen wollen, stehen vor einer bunten Vielfalt. Zuwachs verbuchen manche Konzepte derzeit vor allem durch Markenbetriebe oder ehemalige Markenbetriebe, denen der Servicevertrag gekündigt wurde.

### Konzept als zweites Standbein

Das bestätigt Dirk Appelt, Leiter Bosch Werkstattssysteme: „Der Markt wird nicht größer, aber der Anteil der freien Werkstätten nimmt relativ gesehen eher zu, da viele Vertragswerkstätten ihre Markenbindung aufgeben.“ Davon profitiert laut Appelt auch Bosch Car Service. Viele Neuzugänge seien ehemalige Markenhändler oder solche Betriebe, die sich ein zweites

Standbein schaffen möchten. „Auch Karosserie- und Lack-Betriebe sowie Betriebe, die ursprünglich auf den Reifenwechsel fokussiert waren und sich nun breiter aufstellen wollen, öffnen sich für Werkstattssysteme“, beobachtet Appelt.

„Mit dem Konzept Premio sind wir gut aufgestellt“, erklärt Anne Reck, Pressesprecherin der Goodyear Dunlop Handelssysteme. „Das System wächst noch, allerdings handelt es sich um Betriebe, die aus anderen Systemen wechseln.“ Neue Partner müssen die Vertriebsleute für das Konzept aus anderen Systemen herausbrechen.

Offenbar ist der Anschluss an ein Werkstatt-Konzept per Partnervertrag auch für Markenbetriebe durchaus attraktiv. Bei den Systemen liegt der Anteil der Betriebe mit

**Der Markt** wird nicht größer, aber der Anteil der freien Werkstätten nimmt relativ gesehen zu.

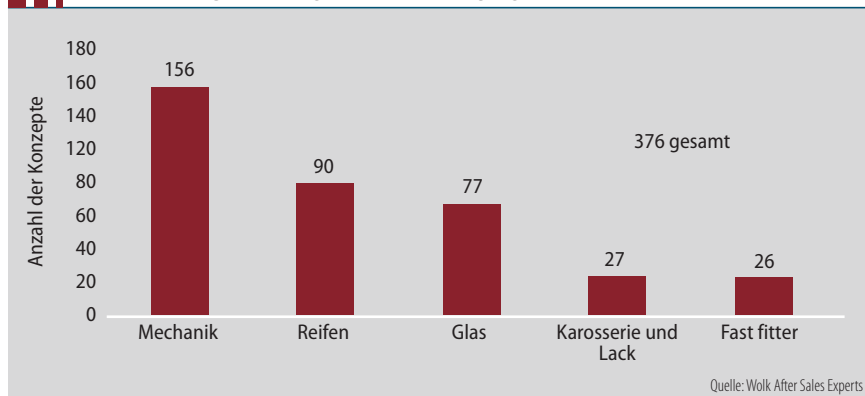
Servicevertrag eines Automobilherstellers zwischen fünf und 50 Prozent. Vor drei Jahren wurde prognostiziert, dass die neue Gruppenfreistellungsverordnung für den Kfz-Markt freien Werkstattkonzepten regen Zulauf bescheren würde. Insbesondere das Auslaufen der alten HandelsGVO zum Juni 2013 sollte eine verstärkte Nachfrage an den Systemleistungen durch Fabrikatsbetriebe zur Folge haben. Aber hat sich diese Prognose erfüllt? In der aktuellen Umfrage haben wir die wichtigsten Anbieter von Werkstatt-Konzepten befragt.

Das Ergebnis: Von sieben Systemgebern, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sehen vier in der Tat eine verstärkte Nachfrage nach ihren Systemen. Drei Anbieter konnten kein stärkeres Interesse seitens der Markenbetriebe feststellen.

### Unruhe im Markt

Derzeit sind besonders viele Vertriebsleute mit Werbeflyern für ihr Konzept unterwegs. Denn infolge der Übernahme des Großhändlers Trost durch Wessels & Müller (WM) dürften einige Hundert Werkstätten potenziell für einen Wechsel in Frage kommen. Der Hintergrund: Das Bundeskartellamt hat dem Deal nur unter der Auflage zugestimmt, dass WM aus der Einkaufsgemeinschaft ATR austritt. ATR ist selbst Systemgeber für die Werkstatt-Systeme Meisterhaft, AC Auto Check und AutoPartner. Was passiert nun mit jenen

## IAM-WERKSTATT-KONZEPTE IN EUROPA



**Fast 380 Werkstatt-Konzepte gibt es insgesamt in Europa, darunter 156 Full-Service-Konzepte. In Deutschland sind drei von vier freien Werkstätten Partner in einem Werkstatt-Konzept.**

Werkstätten, die einem ATR-System angehörten und bislang von WM beliefert wurden?

Auch wenn die beteiligten Unternehmen das so nicht sagen: Im Grunde bleiben den Betrieben zwei Optionen – entweder sie verbleiben in ihrem Konzept, müssten dann aber künftig die Teile von einem anderen ATR-Gesellschafter beziehen, oder sie bleiben WM treu, was auf einen Konzeptwechsel hinausläufe. WM hat im August, zu dem Zeitpunkt also, als das Bundeskartellamt seine Auflagen publik gemacht hat, das Werkstattssystem AutoPro gegründet. In diesem System, neben Autoteam und Autoteam Plus, das dritte WM-Full-Service-System, sollen die wechselwilligen Werkstätten offenbar künftig eine Heimat finden. Offiziell bestätigen will das WM freilich nicht. Es ist aber sicher kein Zufall, dass die Farbgebung mit blau und gelb den ATR-Systemen gleicht. Derzeit verfügt die neue Marke immerhin schon über 300 Partnerbetriebe (*Mehr zur Übernahme von Trost durch WM und Auswirkungen auf Werkstatt-Systeme ab Seite 14*).

### Die Unterschiede sind groß

Nicht jedes System passt zu jeder Werkstatt. Der Ein-Mann-Betrieb hat andere Ansprüche an ein Werkstatt-System als die Meisterwerkstatt mit mehreren Mitarbeitern oder der ehemalige Markenbetrieb. Er hat auch andere Vorstellungen davon, was ein System kosten darf. Umgekehrt haben die hochklassigen Konzepte mittlerweile hohe Ansprüche an die Qualität der Werkstattpartner und geben vor, dass mindestens ein Kfz-Meister im Betrieb sein muss, eine Mindestanzahl von Hebebühnen oder bestimmte Diagnose-

systeme. Zudem sind die Vorgaben für verpflichtende Schulungen höher als bei Einstiegssystemen.

### Systeme geben Mindeststandards vor

„Wir sichern mit unseren Full-Service Werkstattssystemen die aktuell verschiedenen Bedürfnisse der Werkstattbetriebe ab. Autoteam bietet sich als Einsteigermarke für Betriebe an, die unabhängig und flexibel für sich entscheiden, wie ein Werkstattkonzept die Betriebsabläufe unterstützen kann“, erklärt Axel Birngruber, Leiter Werkstattssysteme und Schulungen bei WM. „Autoteam plus und AutoPro verstehen wir als professionelle Marken mit umfangreicher Unterstützung beim regionalen Marketing und immer mit dem

**Das Thema Qualität** wird bei den Systemgebern wieder ganz großgeschrieben.

guten Namen des Inhabers im Vordergrund. Mit einem Online-Betriebscheck definieren wir Mindestanforderungen für diese Betriebe.“

Auch Systemgeber Select hat unterschiedliche Konzepte im Angebot, wie Andreas Kilian, Systemmanager Werkstattssysteme, erklärt: „Motocrew ist unser preiswertes Werkstattkonzept mit vergleichsweise geringen Vorgaben an die Signalisation. Alle relevanten Dienstleistungen, um einen rundum reibungslosen Werkstattablauf zu gewährleisten, können natürlich auch hier bezogen werden. Es ist das einzige unserer Konzepte, für das nicht zwingend ein Meistertitel notwendig ist, jedoch haben ca. 70 Prozent der be-

## 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.com
Anzahl Systempartner in Deutschland	547	1.064	93	ca. 300	ca. 1.000
Deutschlandweit vertreten?	ja	ja	ja	ja	ja
Im Ausland aktiv?	Das internationale Schwesterkonzept ACC Auto Check Center ist in den Ländern 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	Mit über 13.000 Partnern ist Bosch Car Service weltweit 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; zusätzlich Sonderleistungen wie z.B. Befreiung von Systemgebühr (für drei Monate ab Vertragsbeginn)	kein Einmalbeitrag bei Systembeitritt; Systemgebühr pro Monat je nach Unternehmensgröße ab 155 Euro/Monat
Anteil von Betrieben mit einem Servicevertrag mit Autohersteller oder Importeur	ca. 5 Prozent	ca. 5 Prozent	ca. 5 Prozent	k. A.	über 20 Prozent
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				
	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	2.262	789	732	213	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 Jahr 420 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 1.500 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 1.500 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 1.500 Euro	keine Startgebühr; Systemgebühr pro Jahr 1.500 Euro
Anteil von Betrieben mit einem Servicevertrag mit Autohersteller oder Importeur	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Ansprechpartner für Werkstätten	Team Werkstattkonzepte, Tel. 07 11/40 13-4 64 00, konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte, Tel. 0711/40 13-4 64 00, konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte, Tel. 07 11/40 13-4 64 00, konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte, Tel. 07 11/40 13-4 64 00, konzepte-center@trost.com	Team Werkstattkonzepte, Tel. 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	352	923	185	478	112
Deutschlandweit vertreten?	nein	nein	nein, Schwerpunkt PLZ-Gebiete 3,4,5 und 6	ja	ja
Im Ausland aktiv?	nein	nein	30 Partner in Serbien über Franchisenehmer, künftig auch Bulgarien	europaweit, außerdem Kanada, USA, Südafrika, Türkei	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 149,- Euro	k.A.	k.A.
Anteil von Betrieben mit einem Servicevertrag mit Autohersteller oder Importeur	ca. 10 Prozent	ca. 10 Prozent	ca. 20 Prozent	k.A.	ca. 50 Prozent
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 Werkstattsysteme Tel. 02 21/54 00-2 18	Hinrich Hinrichs, Technischer Leiter Tel. 0 61 54/6 39-1 35, hhinrichs@point-s.de	Jörg Döllicke, Automeister Systemleiter, Tel. 0 61 54/6 39-2 12, info@automeister.de

## WERKSTATT-KONZEPTE IM ÜBERBLICK

SYSTEMGEBER	Wessels & Müller			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	1280	302	105	600	900
Deutschlandweit vertreten?	ja	ja	ja	ja	ja
Im Ausland aktiv?	nein	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
Anteil von Betrieben mit einem Servicevertrag mit Autohersteller oder Importeur	insgesamt 50 Betriebe über alle Systeme	insgesamt 50 Betriebe über alle Systeme	insgesamt 50 Betriebe über alle Systeme	k.A.	k.A.
Ansprechpartner für Werkstätten	axel.birngruber@wm.de, Tel. 05 41/1 21 52 77 franziska.vaske@wm.de Tel. 05 41/1 21 53 17	axel.birngruber@wm.de Tel. 05 41/1 21 52 77 franziska.vaske@wm.de Tel. 05 41/1 21 53 17	axel.birngruber@wm.de Tel. 05 41/ 21 52 77 franziska.vaske@wm.de Tel. 05 41/1 21 53 17	Martin Wöllner, Tel. 06 21/8 60 80-3 55	Martin Wöllner, Tel. 06 21/8 60 80-3 55
SYSTEMGEBER	Carat	Select			GV 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.premio.de
Anzahl Systempartner in Deutschland	60	73	519	97	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, Usbekistan, Kasachstan, Slowakei, Ungarn, Bulgarien und Tschechien
Systemgebühren	k.A.	Startgebühr: 495 Euro (inkl. gleichwertiges Starterpaket); 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
Anteil von Betrieben mit einem Servicevertrag mit Autohersteller oder Importeur	k.A.	35 Prozent	25 Prozent	10 Prozent	keine
Ansprechpartner für Werkstätten	Daniela Blickle, Tel. 06 21/8 60 80-2 52	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	Jochen Clahsen, Leiter Premio Reifen + Autoservice, jochen.clahsen@gdhs.de, Tel 02 21/9 76 66-3 68

Quelle: Angaben der Systemgeber, kein Anspruch auf Vollständigkeit, Stand: November 2015

treffenden Werkstätten einen Kfz-Meister.“ Das System Auto Service Partner gilt mit über 500 Betrieben deutschlandweit als Flaggschiff bei Select.

### Stichpunkt Qualitätsmanagement

Beim Konzept Bosch Car Service soll der bekannte Name Bosch ziehen. „Mit dem Werkstattssystem Bosch Car Service sehen wir uns bei der Servicequalität auf Augenhöhe mit Vertragswerkstätten der Hersteller“, sagt Appelt. Das Werkstattssystem AutoCrew, das Bosch 2009 von der Dienstleistungssparte ZF Services übernommen hat, soll in der Außenwirkung

vor allem als junges, dynamisches Konzept ankommen.

Spätestens seit dem letzten ADAC-Werkstatttest 2013, bei dem die Werkstätten einiger Konzepte schlecht abgeschnitten haben, wird das Thema Qualität bei den Systemgebern wieder ganz großgeschrieben. Man achtet eher auf Qualität der Partner und will nicht um jeden Preis Mitglieder schinden. „Bei beiden Systemen von Bosch legen wir größten Wert auf ein intensives Qualitätsmanagement, das in der Branche sicher Benchmark-Charakter hat. Beispielsweise führen wir regelmäßig unangekündigte Werkstatttests durch“, er-

klärt Appelt. Im Nachgang werden bei Bedarf unterstützende Maßnahmen mit dem Außendienst abgestimmt. Zusätzlich gibt es regelmäßige Qualitäts-Assessments in den Betrieben.

WM-Manager Birngruber: „Das Thema Schulung ist für uns und unsere Kunden sehr wichtig, insbesondere die technische Schulungskompetenz. Wir schulen bundesweit WM-Kunden in über 1.000 Trainings in unseren Schulungszentren und Verkaufshäusern. Eine Voraussetzung für Autoteam plus ist z.B. die Teilnahme an zwei kostenpflichtigen WM-Schulungen im Jahr.“

Dietmar Winkler