

## BEST PRACTICE

# Den Rücken frei

Freie Werkstätten sind einem harten Konkurrenzkampf ausgesetzt. Umso wichtiger ist ein starker Partner wie das Werkstattkonzept AutoServicePartner (ASP), das von der Select AG angeboten wird.

**C**hristian Schmeiser betreibt seit 1992 im Münchener Nordwesten im Stadtteil Allach die freie Kfz-Werkstätte „Automeisterteam“. Der erfahrene Kfz-Mechaniker-Meister ist dort eine bekannte Größe. Mehr als 3.500 Kunden zählt sein Kundenstamm, die regelmäßig ihre Fahrzeuge zu ihm in die Werkstatt bringen. „Die beauftragten Arbeiten reichen vom einfachen Reifenwechsel bis hin zu weitreichenden Unfallinstandsetzungsarbeiten“, sagt Christian Schmeiser. „Für mich und meine beiden Mitarbeiter ist es daher sehr wichtig, dass alle Abläufe in der Werkstatt völlig reibungslos ablaufen und gut getaktet sind. Nur dann ist es möglich, die Aufträge zur Zufriedenheit aller, schnell und zuverlässig abzuarbeiten.“

Aus diesem Grund hat sich Christian Schmeiser bereits im Jahr 2003 für das Werkstattkonzept „AutoServicePartner“ (ASP) von der Select AG entschieden. Ursprünglich angeboten, wurde es ihm von Bernd Noss, verantwortlicher Außendienstmitarbeiter für Oberbayern bei Konrad Autoteile im Münchener Norden und zuständig für das Werkstattkonzept ASP. Die Firma Konrad Autoteile ist einer von derzeit 15 Aktionären der Select AG. Noch heute betreut Bernd Noss das Automeisterteam. „Das Werkstattkonzept ASP hat für mich die Bedeutung eines Rundum-sorglos-Pakets“, so Christian Schmeiser, „denn für alles, was zum Management und Betrieb meiner Werkstatt gehört, habe ich effektive Lösungen über das Werkstattkonzept zur Hand. Und selbst



Bernd Noss (links) ist bei Konrad Autoteile verantwortlich für das ASP-Werkstattkonzept. Er betreut Christian Schmeiser (rechts) seit 2003.

wenn sich neue Lücken auftun, dann bietet das Konzept sicherlich auch hierfür eine Lösung.“

## Reibungslose Teilelieferung

Mit die wichtigsten Serviceleistungen von ASP sind für Christian Schmeiser die Teileversorgung und die dazugehörige Informationsbeschaffung. „Wenn bis zu fünfzehn Fahrzeuge am Tag durch unsere Werkstatt gehen, muss die Teilelieferung wie am Schnürchen funktionieren und die dazugehörigen Fahrzeugteile-Einbauinformationen reibungslos fließen.“ Teilelieferant ist hier exklusiv das Unternehmen Autoteile Konrad mit Sitz in Karlsfeld bei München. „Wir beliefern unsere ASP-Werkstattspartner mit allem, was sie benötigen, um Reparaturen und Serviceleistungen schnell durchführen zu können“, sagt Bernd Noss. „Zu jedem Ersatzteil stellen wir selbstverständlich – wenn sie benötigt werden – auch die Einbau-Informationen

zur Verfügung.“ Doch die Serviceleistungen reichen noch viel weiter. So stellt die Select AG auch Software-Werkstattlösungen zur Verfügung. „Mit dieser Software ist unsere gesamte Werkstatt vernetzt“, so Christian Schmeiser. „Von der Fahrzeugannahme über die Diagnose und die Identifikation sowie Bestellung der jeweiligen passenden Ersatzteile über den ATP (AutoTeilePilot) bis zur schnellen Belieferung und Einbau der entsprechenden Teile sind alle Systeme miteinander vernetzt. Die Mechaniker haben somit immer Zugriff auf alle relevanten Informationen.“

Eine Dienstleistung von ASP, die das Automeisterteam besonders schätzt, ist die Bereitstellung von Kundenersatzfahrzeugen. „Wir haben einen Opel Corsa und zwei Ford Fiesta über das Werkstattkonzept als Kundenersatzfahrzeuge geleast“, sagt der erfahrene Kfz-Mechaniker-Meister. „Die Konditionen sind ungemein

Foto: Schöchl

## KURZFASSUNG

Freie Kfz-Werkstätten benötigen ein gutes Netzwerk von Geschäftspartnern, wenn die Werkstatt reibungslos funktionieren soll. Unterstützung dabei bieten Werkstattkonzepte wie AutoServicePartner (ASP). Christian Schmeiser, Werkstatt-Betreiber aus München, berichtet von seinen Erfahrungen mit ASP.

günstig und die Kundenersatzfahrzeuge geben uns Flexibilität im Umgang mit Kunden“, weiß er. Die Terminvereinbarung etwa falle damit sehr viel leichter.

### Europaweite Pannen- und Unfallhilfe

Ein weiteres Argument für Autofahrer ihr Fahrzeug in ASP-Partnerwerkstätten zu bringen, ist die europaweite Mobilitäts-garantie (siehe Kasten rechts). „Wir bieten sie als Dankeschön unseren Stammkunden an, weil wir deren Fahrzeuge gut kennen und wissen, dass sie gut gewartet sind“, so Christian Schmeiser.

Zu den Endkunden-Dienstleistungen gehört auch, dass über ASP Finanzierungen von Reparaturen angeboten werden können. „Hiermit werden vor allem Kunden angesprochen, die sehr teure Reparaturen haben, wie einen Motortausch“, erklärt Bernd Noss. In der Werkstattpraxis des Automeisterteams hat jedoch noch kein einziger Kunde dieses Angebot in Anspruch genommen. „Dies liegt daran, dass unsere Werkstatt in einer gut situierten Gegend von München liegt“, sagt Christian Schmeiser. „Hier wird umgehend bezahlt.“ Doch das Werkstattkonzept ASP kann auch bei zahlungsunwilligen Kunden helfen. „Über das so genannte Factoring können Werkstätten die Forderungen an Kunden an eine Partner-Bank von uns verkaufen“, berichtet Bernd Noss. „Die Werkstatt erhält dann innerhalb von wenigen Tagen ihr Geld und muss sich nicht mit lästigen Mahnverfahren herumärgern.“ Auch aus diesem Grund beinhaltet das Werkstattkonzept eine Online-Rechtsabteilung, über die sich Werkstätten zu allen juristischen Dingen beraten lassen können. Das Automeisterteam rund um Christian

## ASP-SERVICELEISTUNGEN (AUSWAHL)

- Betriebsversicherung: Versicherungsschutz individuell auf das Unternehmen abgestimmt
- Entsorgung jeglicher Werkstattchemie und von Betriebsstoffen
- Ersatzteile: Versorgung mit Ersatzteilen über Partnerbetriebe
- Factoring: Absicherung gegen Forderungsausfälle von Kundenseite
- Fahrzeughandel: Kooperation mit ELN (Eurocar Logistik Netz) und Zugang zum Fahrzeug-Einkaufspool von ELN zu Vorzugskonditionen
- Kunden-Ersatzfahrzeug: Leasing und Versicherung von Kunden-Ersatzfahrzeugen
- Marketing: kostenfreie Prospekte inkl. je zwei Plakaten, optional Plakatständer, Servicehefte, Anzeigenvorlagen, Checklisten, Werbematerialien, Stempel u.a.
- Mobilitätsgarantie: Pannen- und Unfallhilfe, Wiederherstellung der Fahrbereitschaft an der Schadenstelle, Unfallbergung und Abschleppen zur nächstgelegenen ASP-Werkstatt inkl. Taxikosten
- Online-Rechtsabteilung: virtuelle Rechtsabteilung „Advocado“ mit persönlicher Rechtsberatung zu jedem Rechtsgebiet durch unabhängige Anwälte
- Reparaturinformationen: Informationen zu Themen wie Elektronik, Diagnostik, Sensorik u.a.
- Select-Akademie: Schulungen und Workshops zu Technik, Recht und EDV
- Signalisation: Beschilderung, Werkstatt-Dienstleistungstafel, Spannbänder, Fahrzeugbeschriftung, Fahnen, Pylone, Fassadenverkleidungen u.a.
- Software: AUTOTEILEPILOTPlus, SELECTBasic, SELECTBasic Plus, SELECTBusiness

Schmeiser nimmt noch weitere Bausteine in Anspruch. So etwa das Recycling und die Entsorgung verbrauchter Werkstattchemie und Öle und die Möglichkeit drei Mal im Jahr 4.000 Endverbraucher-Beilagen zu beziehen. „Hier muss sich der Werkstattpartner lediglich um die Distribution kümmern und die Prospekte zum Beispiel in lokalen Anzeigenblättern beilegen lassen“, erklärt Bernd Noss.

Mit den Serviceleistungen rund um ihre Werkstatt ist das Automeisterteam vollends zufrieden. „Was mich jedoch am meisten von ASP überzeugt hat, ist die Tatsache, dass ich gegenüber den Konzeptbetreibern nicht, wie bei anderen

Werkstattkonzepten, permanente Rechenschaft schuldig bin“, sagt Christian Schmeiser abschließend.

### Wichtige Unterstützung

Die Vorteile liegen damit für den Werkstattpartner klar auf der Hand. Er wird in seiner Arbeit in allen Bereichen unterstützt oder kann im Notfall auf ein weitreichendes Netzwerk zurückgreifen. Christian Schmeiser möchte auf ASP keinesfalls mehr verzichten: „Ohne das Werkstattkonzept ASP hätte ich die heutige Betriebsgröße nicht erreicht und könnte nicht so beruhigt in die Zukunft blicken.“

Marcel Schoch



Die freie Kfz-Werkstatt „Automeisterteam“ in München Allach ist einer von rund 500 ASP-Werkstattkonzeptpartnern der Select AG.



Christian Schmeiser (links) mit Kfz-Mechatroniker Johannes Steßel (rechts), der seit Juni 2017 zum Automeisterteam gehört.