

# Wer durchblickt, macht Umsatz

**Glasschäden** | Viele Werkstätten suchen nach neuen Umsatzfeldern, um rückläufige Erträge durch die zunehmende E-Mobilität auszugleichen. Die Behandlung von Glasschäden haben trotz großem Potenzial nicht alle auf dem Schirm.

Viele Werkstätten bieten die Reparatur von Glasschäden gar nicht an oder haben sie an Fremdfirmen vergeben. Dabei gibt es laut Martin Seydell, Sprecher der Initiative Autoglas-Partner, ein Marktpotenzial von rund vier Prozent des Fahrzeugbestandes. Bei circa 50 Millionen zugelassenen Fahrzeugen in Deutschland entspricht dies also etwa zwei Millionen Glasschäden im Jahr, die repariert werden können oder einen Scheibentausch erfordern. „Werkstätten sollten die Kompetenz für Scheibenreparatur und Scheibenaustausch auf jeden Fall selbst aufbauen und die Aufträge selbst ausführen. Im Zuge der Elektromobilität werden Komponenten aus diesen Fahrzeugen verschwinden und die Wartungsarbeiten im Vergleich zu Verbrennern sinken. Hier ist das Glasgeschäft eine gute Möglichkeit, ein margenträchtiges Geschäftsfeld im Werkstattangebot zu etablieren oder auszubauen“, so Seydell.

## Mehr Reichweite

Einer, der die Problematik früh erkannt und entsprechend gehandelt hat, ist Marco Rehder, Mitinhaber des Hyundai-Autohauses Rehder in Kronshagen sowie eines markenfreien Zweigbetriebs unter 1A-Label in Dänischenhagen. Glasschäden wurden schon seit Langem im Hauptbetrieb repariert, allerdings ohne dies offensiv zu vermarkten und hauptsächlich



Foto: ZDK

**Nicht alle Steinschläge sind deutlich sichtbar oder reparabel. Aber auch der Scheibentausch ist für Werkstätten kein Hexenwerk. Nur bei Kalibrierungen sollte genau nachgerechnet werden.**

für die Stammkundschaft. „Viele Kunden waren erstaunt, dass wir das auch anbieten. Man spürte deutlich, dass die großen Anbieter es mit geschicktem Marketing geschafft haben, vielen Leuten einzutricksen, dass nur sie dazu in der Lage seien“, erinnert sich Marco Rehder.

Daraufhin fällt das Unternehmen den Entschluss, das Glasgeschäft verstärkt anzugehen. Als Innungs- und Verbandsmitglied schloss man sich unmittelbar dem Konzept Autoglas-Partner des ZDK an, als es vor zehn Jahren ins Leben gerufen wurde. Das Ziel war es, eine größere Reichweite und mehr Aufmerksamkeit für den Betrieb als kompetenten Partner für Scheibenreparaturen zu generieren. „Der Verband leistet hier ein hervorragendes Marketing und listet Partnerbetriebe im Internet oder über eine zentrale Rufnummer auf“, so Rehder.

Für eine weitere Steigerung des Zulaufs sorgte der Anschluss an das Franchi-

se-Konzept KS Autoglas, welches zunächst am 1. Juni 2015 im Hauptbetrieb und 2020 schließlich auch im Zweigbetrieb installiert wurde. „Dadurch konnten wir die Marktdurchdringung enorm steigern. Zum einen steuert das System Fremdfabrikate in die Werkstatt, zum anderen konnten wir über eine plakative Werbung weitere Kunden gewinnen“, beschreibt Marco Rehder. Aufgrund des Erfolgs fiel 2020 die Entscheidung, das System auch im Zweigbetrieb an den Start zu bringen.

## Kontinuierliches Wachstum

Marco Rehder unterlegt den Aufwärtstrend mit Zahlen: „In der ersten Jahreshälfte 2015 haben wir 29 Scheiben getauscht und 13 Reparaturen durchgeführt, was beim Tausch ungefähr dem Jahresvolumen der Zeit davor entsprach. Reparaturen waren es noch weniger. Im Jahr 2021 haben wir 149 Scheiben ausgetauscht und

## Kurzfassung

Steinschlagreparaturen sind mit relativ einfachen Mitteln zu bewerkstelligen. Betriebswirtschaftlich interessanter ist der Scheibentausch. Autoglas-Konzepte wie KS Autoglas unterstützen die Kfz-Betriebe bei der Abwicklung.

## „Viele Kunden waren erstaunt, dass wir auch Glasschäden in unserem Betrieb reparieren.“

Marco Rehder, Autohaus Rehder

60 Reparaturen durchgeführt. Dieser Trend scheint erfreulicherweise anzuhalten. Wir haben in den ersten fünf Wochen 2022 bereits 18 Scheiben getauscht.“

### Definierter Prozess

Für ein erfolgreiches Glasgeschäft reicht es nicht, darauf zu vertrauen, dass die Kunden von alleine oder gesteuert kommen. Bei Rehder hat man deshalb klar definierte Prozesse eingeführt. Jeder Kunde bekommt bei Fahrzeugabholung ein Steinschlagpflaster mit Erklärung, „damit beim Kunden das Thema präsent ist und er bei einem Steinschlag an uns und nicht an andere denkt“, so Rehder. Auch hat man alle Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert. Serviceberater Sven Rowedder: „Wir kontrollieren alle Scheiben auf Schäden, entweder während der Direktannahme durch den Serviceberater oder nach einer Reparatur durch den Mechaniker. Dafür haben wir auf der Arbeitskarte ein eigenes Feld angelegt mit einem Hinweis, ob eine Reparatur möglich oder ein Scheibentausch notwendig ist“. Für die Diagnose kommt eine Schablone von KS zum Einsatz, die zeigt, ob der Schaden im di-

rekten Sichtbereich liegt und damit nicht repariert werden darf oder eine Reparatur möglich ist. Dazu kommt eine Beurteilung des Steinschlags bezüglich Größe, Rissbildung, Tiefe und Form.

### Kein Hexenwerk

Da nicht jeder Schaden reparabel ist, sollte die Werkstatt aber auch einen Scheibentausch anbieten. „Das eine ohne das andere anzubieten macht keinen Sinn. Aus Sicht der Kundenbindung und -zufriedenheit, aber auch betriebswirtschaftlich. Der Scheibentausch ist kein Hexenwerk“, so Marco Rehder.

Schließlich ist die Marge bei einem Scheibentausch deutlich höher und es können mehr Stunden verkauft werden. Autoglas-Partner oder Konzeptgeber wie KS Autoglas oder Sekurit Partner bieten dazu ein umfangreiches Schulungsprogramm. Allerdings kommt bei Fahrzeugen mit Assistenzsystemen noch die Kalibrierung ins Spiel. „Kalibriertsysteme be-

deuten eine hohe Investition, dazu braucht es einen hohen Scheibendurchsatz, damit es sich rechnet. Wir geben unsere Fahrzeuge in einen benachbarten K&L-Betrieb, der die Kalibrierung für uns durchführt“, sagt Rehder.

### Konzept erleichtert Abwicklung

Das KS-Autoglas-Konzept bringt auch im Hinblick auf die Abwicklung über die Versicherungen Vorteile. „KS kooperiert mit den meisten Versicherungen, was die Abwicklung deutlich vereinfacht. Schäden werden über die integrierte Audatex-Kalkulation in das KS-System eingepflegt und gehen online direkt an den Versicherer, wo sie in der Regel durchgewunken und innerhalb einer Woche bezahlt werden“, beschreibt Rehder. Noch einfacher läuft die Abrechnung von Steinschlagreparaturen. Hier gibt es einen Festpreis, der über KS mit den Versicherungen vereinbart wurde und pauschal ohne Kalkulation abgerechnet wird.

Dieter Vähröder



Foto: Autohaus Rehder

**Dank definierter Prozesse und Systemunterstützung freut sich Marco Rehder über steigende Umsätze im Glasschaden-Geschäft.**