



Freie Werkstätten setzen nachhaltig auf Qualität bei Ersatzteilen, Service und Personal

Die Roadshow von Qualität ist Mehrwert machte Ende November 2023 Station bei sieben freien Werkstätten Nordrhein-Westfalens. Von Düsseldorf bis Bochum und von Hamminkeln bis Meschede suchte das Roadshow-Team den Dialog mit Kfz-Meistern und Mitarbeitern zu den wichtigsten Zukunftsthemen der Branche. Das erfreuliche Fazit lautet aus Sicht von Qualität ist Mehrwert-Koordinatorin Kristiane Guth, dass „die freien Werkstätten in puncto Qualität, Nachhaltigkeit, Digitalisierung, Ausbildung und Personal sehr gut aufgestellt sind, mit der Zeit gehen und positiv in die Zukunft blicken.“

Qualität der Ersatzteile von entscheidender Bedeutung für den Erfolg

Die Qualität der Ersatzteile war für alle besuchten freien Werkstätten von entscheidender Bedeutung für die Kundenzufriedenheit, und damit auch für den Unternehmenserfolg. Im Auto Zentrum Kurtz (Hamminkeln) werden zum Beispiel alle Service- und Reparatur-Arbeiten mit Markenersatzteilen in Erstausrüsterqualität durchgeführt. Nur so kann AZK aus Sicht von Kfz-Meister Jan Kurtz „gewährleisten, dass die Kunden immer ein perfektes Ergebnis haben. Wir verfolgen das Ziel, Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.“

Für Werkstatthaber Jörg Thömmes aus Düsseldorf ist die Qualität von Ersatzteilen das A und O: „Wir wollen unseren Kunden in jedem Bereich zu 100 Prozent Qualität bieten. Da gibt es für mich keine Kompromisse.“ Vom Kunden mitgebrachte Ersatzteile werden von den besuchten freien Werkstätten grundsätzlich nicht verwendet, da für deren Qualität keine Gewähr übernommen werden kann.

Freie Werkstätten setzen nachhaltig ein Zeichen für die Zukunft

Da Großkunden in Deutschland von freien Werkstätten oft einen Nachweis über die fachgerechte Entsorgung von Abfällen, Schmierstoffen & Co und/oder ein Umweltmanagementsystem verlangen, sind die Werkstätten nachhaltig gut aufgestellt. Die besuchten Betriebe bemühen sich zum Beispiel erfolgreich darum, Umverpackungen zu reduzieren, Müll zu vermeiden, Emissionen zu senken (zum Beispiel durch sparsamere Gasstrahler) und streben zudem sukzessive eine papierlose Werkstatt an.

Reifen Schuster in Rommerskirchen setzt bereits seit 2007 auf nachhaltige Energie. In diesem Jahr wurde eine Stückholz-Heizung angeschafft. Heute kommt im Betrieb von Christoph Schuster Kraft-Wärme-Kopplung zum Einsatz: „2012 haben wir die Beleuchtung auf LED umgerüstet. Zudem gibt es eine 100 kW-Photovoltaikanlage und seit 2018 auch ein 5,5 kW-Windrad. Außerdem setzen wir auf moderne, energiesparende Maschinen.“

Nachhaltig ist aus Sicht von Jan Kurtz (AZK) übrigens auch „der Einsatz von hochwertigen Ersatzteilen für die Reparatur, Pflege, Wartung bzw. Umrüstung von Oldtimern, die von AZK auf Kundenwunsch auch auf Elektroantrieb umgestellt werden: „Wir verlängern die Lebensdauer der Fahrzeuge, halten Wertstoffe im Kreislauf und tragen dazu bei, Müll zu vermeiden und Ressourcen zu schonen.“

Digitalisierung eröffnet freien Werkstätten neue Möglichkeiten

Auch in puncto Digitalisierung befinden sich die freien Werkstätten offenbar auf einem guten Weg, der ihnen neue Möglichkeiten eröffnet. Die Prozesse in den Betrieben (Aufträge, Rechnungen & Co.) werden sukzessive digitalisiert, Papier und Ausdrucke gespart. Besonders wichtig sind aktuelle Schnittstellen zu den Hersteller-Datenbanken, um bei Reparaturen schnellen Zugriff auf Anleitungen & Co. zu haben.

Über die Schnittstellen können auch automatisiert Fehler ausgelesen und Fehlerberichte generiert werden, die per Mail versendet werden. An vielen Hebebühnen sind bereits Tablets/iPads installiert, an denen die Mitarbeiter schnell sehen können, welche Fahrzeuge kommen und was gemacht werden muss. Kunden können Kontakt über Online-Formulare, E-Mail und oft auch über WhatsApp aufnehmen.

Werkstätten sind vorbereitet auf neue Trends der Mobilität

Auf neue Mobilitätstrends sind freie Werkstätten in Deutschland bestens vorbereitet. Frank Achenbach hat den Trend zur E-Mobilität früh erkannt und seinen Betrieb darauf vorbereitet: „Die Qualifikation für die Reparatur und Wartung von E-Fahrzeugen ist bei uns schon seit 15 Jahren vorhanden und wird laufend aktualisiert. Aktuell hat ungefähr jedes dritte Fahrzeug in der Werkstatt einen Elektroantrieb. Wir haben eine eigene Abteilung für E-Autos, mit Hoch-Volt-Arbeitsplätzen, Lade-Stationen und Instandsetzungs-Arbeitsplätzen.“

AZK bietet seinen Kunden den Service an, ältere Autos mit Verbrenner auf Elektroantrieb umzurüsten - wahlweise mit Automatik. E-Fahrzeuge benötigen durch geringeren Verschleiß weniger Reparaturen/Wartungen. Deshalb stellen freie Werkstätten wie Autodienst Bochum oder Reifen Schuster ihr Geschäft breiter auf, zum Beispiel durch Reparaturen und Reifenwechsel von E-Scootern. Um den Anschluss zu halten, sollten neue Technologien aus Sicht der freien Werkstätten tiefer in der Ausbildung und Weiterbildung von Mitarbeitern verankert werden.

Qualifizierte Mitarbeiter finden, halten und ausbilden

Qualifiziertes Personal ist für freie Werkstätten ein wichtiges Thema, da der Betrieb mit den Mitarbeitern steht und fällt. Aus Sicht von Geschäftsführer Frank Achenbach (Automobile Achenbach, Bochum) „gibt es derzeit keine echte Personalnot, aber einen immer härteren Wettbewerb um qualifizierte Fachkräfte.“ In diesem Wettbewerb sind zufriedene Mitarbeiter die beste Referenz. Deshalb achtet nicht nur Christoph Schuster „auf eine gute, familiäre Atmosphäre, flexible Arbeitszeiten, eine faire Entlohnung und Mehrwerte wie Mitarbeiter-Events oder die Unterstützung bei Behördengängen und privaten Problemen.“

Auch die Suche nach qualifizierten Mitarbeitern von morgen ist für freie Werkstätten eine Herausforderung. Aus Sicht von Jan Kurtz (AZK) hat sich die Jugend verändert: „Früher schraubte man mit 14 an Mofas rum, heute sitzen die Jugendlichen lieber am PC. Deshalb haben sie die Theorie gut drauf, aber die Praxis lernen sie erst in der Ausbildung kennen. Wichtig ist, mit dem Herzen dabei zu sein und Spaß an der Arbeit zu haben.“

Frank Achenbach beschäftigt derzeit fünf Auszubildende und legt „großen Wert auf eine gute Ausbildung. Durch den aktuellen Mangel an Fachpersonal haben wir erkannt, dass wir uns verstärkt selbst um unseren Nachwuchs kümmern müssen. Wir bilden so aus, dass die Azubis auf dem Markt gefragt sind und problemlos eine Stelle finden. Die besten Azubis halten wir natürlich bei uns.“