

Eine aktuelle Synchron-Studie zeigt, dass der Kfz-Aftermarket derzeit insbesondere durch die Digitalisierung und den Fachkräftemangel stark im Wandel ist.

Synchron, ein führender Anbieter von Lösungen für das Service-Lifecycle-Management, hat in seiner Studie „Modernizing the Aftermarket“ wichtige Trends herausgestellt. Für freie Werkstätten ist es wichtig, sich schnell auf neue Technologien und veränderte Marktanforderungen einzustellen, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Das sind die wichtigsten Entwicklungen, die Sie als Werkstattbetreiber im Auge behalten sollten:

1. Digitalisierung und Automatisierung

Viele Prozesse im Kfz-Aftermarket werden zunehmend digitalisiert und automatisiert. Moderne, cloud-basierte Systeme helfen Werkstätten dabei, ihre Bestände effizienter zu verwalten, Arbeitsabläufe zu optimieren und Servicezeiten zu verkürzen. Durch den Einsatz solcher Technologien können Werkstätten schnellere und präzisere Diagnosen stellen, was wiederum zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt. Investitionen in [digitale Tools](#) sind deshalb von strategischer Bedeutung.

2. Effizienzsteigerung durch Lieferkettenoptimierung

Die Optimierung von Lieferketten ist ein zentraler Trend im Aftermarket. Um in Zeiten unbeständiger Märkte flexibel zu bleiben, ist es für Werkstätten wichtig, verlässliche Partnerschaften zu Lieferanten aufzubauen und moderne Technologien wie KI-basierte Prognosetools zu nutzen. Diese helfen dabei, die Teileversorgung zu verbessern, Bestandskosten zu senken und die Verfügbarkeit von [Ersatzteilen](#) zu gewährleisten.

3. Fachkräftemangel als Herausforderung

Der [Fachkräftemangel](#) ist eine der größten Herausforderungen der Branche. Es wird zunehmend schwieriger, qualifiziertes Personal zu finden. Die Studie legt nahe, dass Werkstätten in Schulungen und Weiterbildung investieren sollten, um bestehende Mitarbeiter zu fördern und Fachwissen aufzubauen. Gleichzeitig wird geraten, attraktive Arbeitsbedingungen zu schaffen, um talentierte Fachkräfte langfristig zu binden.

4. Ergebnisorientierte Servicemodelle

Ein weiterer Trend sind ergebnisorientierte Servicemodelle. Kunden erwarten zunehmend „Rundum-sorglos“-Pakete, bei denen sie für das Endergebnis – wie die Funktionalität ihres Fahrzeugs – und nicht für die einzelnen Leistungen bezahlen. Für Werkstätten bedeutet das, dass sie ihre Angebote flexibler gestalten und möglicherweise Bündel- oder Flatrate-Modelle entwickeln sollten, um den neuen Kundenwünschen gerecht zu werden. Dies erhöht die Kundenbindung und schafft zusätzliches Vertrauen.

5. Kundenerwartungen und Personalisierung

Moderne Fahrzeugbesitzer erwarten einen zunehmend digitalen und personalisierten Service. Die Studie betont, dass es wichtig ist, die Kundenerfahrung in den Mittelpunkt zu stellen. Digitale Kommunikation, etwa durch Apps, und personalisierte

Serviceangebote sind der Schlüssel zu langfristiger [Kundenbindung](#). Ein proaktiver Ansatz, bei dem Kunden frühzeitig über anstehende Wartungen oder Angebote informiert werden, hilft, das Vertrauen zu stärken.

Fazit für Werkstätten

Freie Werkstätten stehen vor der Herausforderung, sich diesen Veränderungstrends anzupassen, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Der Schlüssel liegt in der intelligenten Nutzung moderner Technologien, der kontinuierlichen Weiterbildung der Mitarbeiter und der Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kunden. Gleichzeitig