



Qualität ist Mehrwert spricht immer wieder mit Inhabern von Kfz- und Nfz-Werkstätten, um mit ihnen über das Thema Werkstatt-Qualität zu sprechen.

Heute: Andreas Theiß, Inhaber von Fahrzeug-Service-Theiß.

Sie hatten letztes Jahr ein wenig Probleme damit, einen Auszubildenden zu finden. Wie hat sich das entwickelt?

Ja, ein Auszubildender war verunfallt - das war erstmal ein Schock, aber dann hatte ich Glück: Ich konnte einen Auszubildenden von einem Autohaus übernehmen. Mittlerweile sind beide Lehrlinge im 3. Lehrjahr - dann sehen wir weiter.

Planen Sie zeitnah Investitionen?

Ja, ich überlege, ein Grundstück zu kaufen und mich zu erweitern. Ob ich noch neue Mitarbeiter einstellen werde, weiß ich noch nicht.

Sie sind mit Ihrer Werkstatt ja eher etwas ländlicher angesiedelt. Hat das einen Einfluss auf Ihre Auftragslage?

Ja, schon. Unsere Auftragslage ist sehr gut - wir kommen fast gar nicht hinterher.

Das Thema Elektromobilität ist in aller Munde. Wie stehen Sie dazu?

Das wird sich meiner Meinung nach nicht durchsetzen. Alleine das Thema Rohstoffgewinnung sehe ich schon kritisch - dafür kann man lange Diesel fahren. Repariert habe ich selber schon einige Hybridfahrzeuge - das mache ich natürlich auch. Meiner Meinung nach gibt es nichts effektiveres als einen Dieselmotor.

Wir waren ja letztes Jahr schon bei Ihnen im Zuge der [Roadshow](#). Welche Vorteile sehen Sie für Werkstätten, daran teilzunehmen?

Letztendlich ist es ein Imagethema. Positive Werbung kommt immer gut. Ich habe das gut für mich genutzt und z.B. bei Facebook auch für mich damit geworben.

Gibt es ein Thema, das Sie aktuell bewegt und wo Sie sich noch mehr Unterstützung von uns wünschen?

Ja, man müsste meiner Meinung nach mehr über das Thema „Kältemittel bei Klimaanlage“ aufklären. Ich habe vor 2 Jahren eine 12 Kilo-Flasche für etwa 60 Kilo bevorratet, letztes Jahr hat sie schon 599,- Euro gekostet. Jetzt sind wir bei 650,- Euro, also eine Verzehnfachung innerhalb von 2 Jahren! Da gibt es Pfschunternehmen am Markt, die füllen dann kein Klimagas, sondern Propan oder Butan ein – das ist brandgefährlich! Das ist zwar billig, aber wenn was passiert... Was man auch nicht vergessen darf: Wenn dann solche Fahrzeuge zu uns in die Werkstatt kommen und ich mache vorher keine Kältemittelanalyse, zerstöre ich mir damit auch mein Klimagerät, wenn ich das absauge.

Ist das Verständnis denn bei Ihren Kunden da, wenn Sie sie darüber informieren? Wie machen Sie das?

Letzten Endes lassen die Kunden das dann doch machen. Es gibt natürlich immer ein paar, die fahren dann ein paar Kilometer weiter zur nächsten Werkstatt, die es dann unter Umständen macht. Ein Klimageservice für 50,- Euro kann aber nicht hinhalten – das sollte eigentlich auch jedem Autofahrer klar sein. Ich habe hier einen Ausdruck von der Innung hängen, worauf das ganz gut erklärt ist, das zeige ich dann den Kunden immer – die meisten verstehen das dann auch. Da muss aber auf jeden Fall besser aufgeklärt werden.

Wie gehen Sie mit dem Thema „[Mitgebrachte Teile](#)“ um? Wie erklären Sie das dem Kunden?

Auch hier verstehen das die Kunden meistens, wenn man sich die Mühe macht, es ihnen zu erklären. Ich reiße mir immer die Berichte aus den Fachzeitingen aus, bei denen auf das Thema eingegangen wird und zeige das dann den Kunden. Das sehen die Kunden dann auch ein. Auch die Tatsache, dass wir ja auch von der Marge an den Teilen leben, verstehen die meisten. Die, die es dann immer noch nicht verstehen, will ich aber auch nicht haben. Ich habe auch das Glück, dass ich eine gute Stammkundschaft habe – die vertrauen mir auch, wenn ich Ihnen etwas sage. 95% meiner Stammkundschaft fragt gar nicht nach, was ich einbaue.

Das heißt, das Thema „Vertrauen“ spielt schon eine große Rolle, oder?

Ja, auf jeden Fall – jede Werkstatt sollte daran arbeiten, ein Vertrauensverhältnis zu den Kunden aufzubauen.

Was möchten Sie Ihren Kollegen gerne noch auf dem Weg geben? Was fällt Ihnen auf?

Viel zu wenige bilden sich weiter! Ich bin regelmäßig bei [Schulungen der Teilehersteller](#) - es wundert mich immer wieder, wie wenig das wahrgenommen wird. Ich denke, so 1-2 Mal im Jahr sollte jeder Betrieb in der Lage sein, 3-4 Tage zu investieren.

Wie stehen Sie zu den Fachmedien? Nutzen Sie die?

Ja, da hole ich mir immer die wichtigsten Neuigkeiten her. Eine Zeitschrift sollte jeder Betrieb abonniert haben. Persönlich gefällt mir die [Krafthand](#) ganz gut, da sie sehr praxisorientiert ist.

Danke für das Gespräch!

[Zur Website von Fahrzeug-Service-Theiß](#)

[Fahrzeug-Service-Theiß bei der Roadshow 2018](#)

*Sie sind Inhaber einer Werkstatt und haben Werkstatt-Themen, über die Sie gerne reden möchten? Melden Sie sich gerne bei uns! Wir freuen uns über jede Anregung!
Tel: 02154-8885217 oder E-Mail: kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de*