2019
NFZ-WERKSTATT BEFRAGUNG

IN KOOPERATION MIT:

NUFAM DIE NUTZFAHRZEUG MESSE

Qualität ist Mehrwert

Einleitung

Der Markt für freie Nutzfahrzeugwerkstätten ist im Umbruch. Die Branche steht vor zahlreichen Neuerungen, die die Marktteilnehmer auf unterschiedlichen Ebenen beschäftigen und einen Wandel verlangen. Die Herausforderungen betreffen die gesamte Branche, unabhängig davon, ob Nutzfahrzeugwerkstätten herstellergebunden, in einem Werkstattkonzept oder als freie Marktteilnehmer am Markt agieren. Im Kern lassen sich die Änderungen in folgende Bereiche zusammenfassen:

Neue Technologien
Darunter fallen neue Antriebe ebenso wie Telematik-Systeme und alle Veränderungen der Geschäftsprozesse durch Digitalisierung.

Fachkräftemangel
Das Buzz-Wort der deutschen Wirtschaft betrifft in besonderem Maße die Nutzfahrzeugwerkstätten in Deutschland.

Marktveränderungen
Erhöhter Preiswettbewerb, Konsolidierungen und die Europäisierung des Marktes stellen auf Kundenseite die größten Herausforderungen dar.

Die Initiative Qualität ist Mehrwert, eine Initiative von führenden Teileherstellern Deutschlands unter dem Dach des AAMPACT e.V., wollte wissen, was die Branche beschäftigt und in welchen Bereichen die größten Herausforderungen liegen. Zu diesem Zweck wurde von Juni 2019 bis August 2019 eine große Online-Umfrage für Nfz-Werkstätten gestartet. Insgesamt 306 Mitarbeiter aus Nutzfahrzeugwerkstätten nahmen an der Umfrage teil.

Hinweis:
An der Nfz-Werkstattumfrage haben sich überwiegend freie Nfz-Werkstätten beteiligt, bei denen das Thema Qualität zentraler Bestandteil der Firmenphilosophie ist. Die Umfrageergebnisse können daher hinsichtlich eines hohen Qualitätsbewusstseins leicht verzerrt sein. Dennoch geben die Ergebnisse einen hervorragenden Einblick in die aktuellen Themen, die die Branche bewegen.

9 Thesen zur Lage der Nfz-Werkstätten in Deutschland

1 Arbeitnehmer-Markt

Das Thema, das Nutzfahrzeugwerkstätten am meisten beschäftigt, sehen die Teilnehmer der Umfrage im Fachkräftemangel. 62 % der Teilnehmer geben das als eine der größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren an.

2 Nachwuchs

Um dem Fachkräftemangel entgegen zu wirken, ist die Ausbildung von eigenem Nachwuchs für viele Nutzfahrzeugwerkstätten ein Schlüssel. Allerdings geben 32 % an, dass die Ausbildung im eigenen Betrieb zunehmend schwieriger wird.

3 Alternative Antriebe

Die Befragten sehen zu einem Großteil (55 %) im Bereich der Alternativen Antriebe eine wesentliche Aufgabenstellung für die Branche. Viele Werkstätten wähnen sich jedoch gut vorbereitet: Für das eigene Unternehmen sehen nur 39 % der Befragten in diesem Bereich eine Herausforderung.

4 Positive Gesamtstimmung

Trotz der zahlreichen Veränderungen und Anforderungen an Nutzfahrzeugwerkstätten ist die Stimmung insgesamt gut:
53 % gehen davon aus, dass sich das eigene Unternehmen in den nächsten fünf Jahren positiv entwickelt. 1/3 erwartet eine Stagnation.

5 Internationale Expansion

Die größeren Wachstumschancen werden in internationalen Märkten gesehen.
42 % der Befragten gehen davon aus, in den nächsten Jahren internationale Kunden zu gewinnen; die Erwartungen deutsche Kunden hinzuzugewinnen sind gedämpfter (31 %).

6 Zunehmender Preiswettbewerb

Die Ergebnisse der Umfrage lassen die Vermutung zu, dass die entscheidenden Erfolgsfaktoren in den nächsten Jahren nicht an der Nachfrage oder dem Markt liegen, sondern vielmehr in den eigenen Prozessen und der Mitarbeiterrekrutierung.
Dennoch rüsten sich viele Nutzfahrzeugwerkstätten für den härter werdenden Preiswettbewerb. Die Herausforderung des steigenden Preiswettbewerbs schätzen Werkstätten für den eigenen Betrieb signifikant höher ein, als für die Branche.

7 Zukunftsinvestitionen

92 % der befragten Nutzfahrzeugwerkstätten planen in naher Zukunft Investitionen, um sich fit für die Zukunft zu machen. Der größte Anteil plant Weiterbildungen im Bereich „Alternative Antriebe“, zudem sind Investitionen in Hard- und Software und Werkstattausrüstung geplant.

8 Digitalisierung im Griff

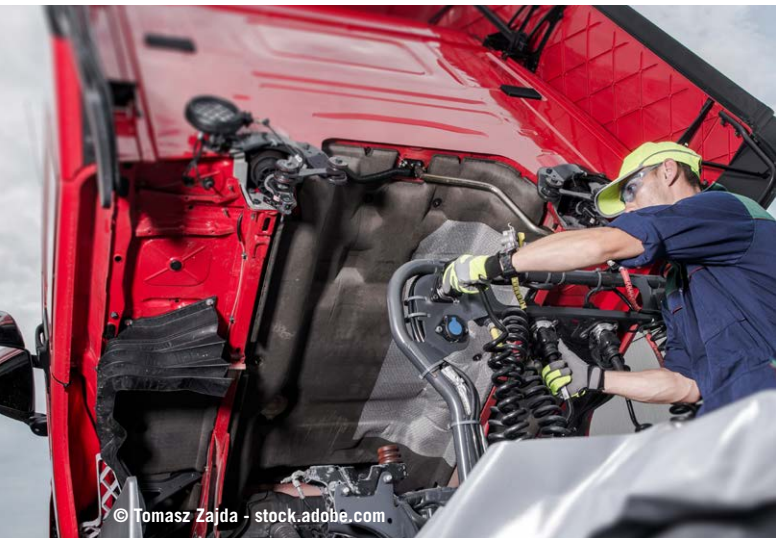
Die Digitalisierung ist in den Nutzfahrzeugwerkstätten angekommen. Nur noch 1/4 der Werkstätten sieht die Digitalisierung als große Aufgabenstellung in den kommenden fünf Jahren. 61 % planen Investitionen in Hard-/Software und Werkstattausrüstung, um für die Digitalisierung gewappnet zu sein.

9 Unterstützung gewünscht

Für die anspruchsvollen Aufgaben, mit denen sich die Branche konfrontiert sieht, wünschen sich die Nutzfahrzeugwerkstätten mehr Unterstützung. Vor allem Politik, Hersteller und Großhandel sind gefragt. Nur 5 % geben an, keine Unterstützung zu benötigen.

1. Arbeitnehmer-Markt

Die Zahlen sind dramatisch: Eine aktuelle Studie der Bertelsmann Stiftung prognostiziert Deutschland einen Einwanderungsbedarf von mindestens 260.000 Menschen – pro Jahr! Diese Anzahl an Arbeitskräften müsste Deutschland jedes Jahr rekrutieren, um die Folgen des Fachkräftemangels in der Wirtschaft auf ein „verträgliches Maß“ zu begrenzen. Obwohl „Mechatroniker“ immer noch zu den beliebtesten Ausbildungsberufen gehört, ist der Fachkräftemangel auch in Werkstätten angekommen.
62 % der Befragten halten die Notwendigkeit geeignete Fachkräfte zu finden, für eine der größten Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren. Geht es um den eigenen Betrieb, wird die brisante Lage noch etwas deutlicher: 64 % geben an, dass dieses Thema für das eigene Unternehmen zu den wichtigsten gehört. Auf zahlreichen Wegen versuchen die Nutzfahrzeugwerkstätten dem drängenden Problem entgegen zu wirken: Fast 80 % der Betriebe versuchen Fachkräfte über das Gewähren von mehr individuellen Freiräumen und Flexibilität zu gewinnen. Ein hartes Stück Arbeit, bedenkt man, dass Werkstätten als Dienstleister vor allem gegenüber Kunden flexibel sein müssen. Flexibilisierung für die Arbeitnehmer stellt viele Unternehmen vor große Aufgaben, scheint in Anbetracht des Arbeitnehmermarktes aber ein wirksames Mittel zur Gewinnung und Bindung von fähigen Mitarbeitern zu sein.
Das häufigste Mittel gegen den Fachkräftemangel im eigenen Unternehmen ist es, selbst Fachkräfte auszubilden. Knapp 64 % sehen das als erfolgreichen Weg, um künftig Fachkräfte für den eigenen Betrieb gewinnen zu können. Insgesamt 58 % setzen auf klassische Stellenanzeigen. Immerhin rund 14 % gehen bei der Suche nach qualifiziertem Personal aktiver vor und suchen bereits jetzt im europäischen Ausland. Etwa 10 % der Befragten geben an, dass das Thema Fachkräftegewinnung für sie keine Relevanz hat.


© Tomasz Zajda - stock.adobe.com

2. Nachwuchs

Die Ausbildung von „eigenen“ Fachkräften ist bereits, wie in These 1 ausgeführt, eine erfolgsversprechende Maßnahme gegen den Fachkräftemangel. Nur 12 % geben an, nicht auszubilden, allerdings sind es bei den kleineren Betrieben mit bis zu 10 Mitarbeitern fast doppelt so viele: 22 % der Werkstätten mit bis zu 10 Mitarbeitern bilden nicht aus. Offenbar scheint bei vielen die Frustration groß: Bei den Bewerbern wird über mangelnde Qualifikation ebenso wie über fehlenden Respekt und Ehrgeiz geklagt.
Der Großteil der Nutzfahrzeugwerkstätten trotzt dieser Entwicklung und versucht mit kreativen Maßnahmen die besten Auszubildenden für sich zu gewinnen: Zwar setzen immer noch 47 % auf klassische Stellenanzeigen, ebenso groß ist aber der Anteil der Nfz-Werkstätten, die Auszubildende über eine Zusammenarbeit mit der Handwerkskammer oder der Industrie- und Handelskammer finden. 37 % der Betriebe versuchen mithilfe von Schulkooperationen geeigneten Nachwuchs zu finden, andere setzen auf

[1] https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/themen/aktuelle-meldungen/2019/februar/deutscher-arbeitsmarkt-auf-aussereuropaeische-zuwanderung-angewiesen/

Weiterempfehlungen durch die Kundschaft, Werbevideos, Ausbildungsmessen oder Kooperationen mit dem Jobcenter.

3. Alternative Antriebe

Erdgas, Elektro- und Hybrid-Antriebe, Brennstoffzelle – die Diskussionen und Entwicklungen bei alternativen Antrieben machen auch vor der Nutzfahrzeugbranche nicht halt.
So ist es keine Überraschung, dass auch diese Entwicklung in vielen Nutzfahrzeugwerkstätten als anspruchsvolle Aufgabe gesehen wird. Offenbar scheint sich der Markt jedoch recht gut gewappnet zu fühlen. Mehr als die Hälfte gibt in der Umfrage an, dass alternative Antriebe für die Branche eine Herausforderung sind, in Bezug auf den eigenen Betrieb sehen das jedoch nur 39 %.
Das legt die Vermutung nahe, dass die Vorbereitungen und die Auseinandersetzungen in den Werkstätten zu diesem Thema bereits im vollen Gange sind. Dafür spricht auch, dass gut 55 % der Teilnehmer angeben, Weiterbildungen im Bereich der alternativen Antriebe zu planen. Zusätzlich stehen bei rund 29 % Investitionen in Hard- und Software an.
Ein Blick in die Details der Antworten zeigt aber auch, dass die Branche in diesem Bereich sehr unterschiedlich tickt. Es fällt auf, dass vor allem die kleinen Werkstätten mit bis zu 10 Mitarbeitern deutlich mehr Probleme auf sich zukommen sehen, als der Durchschnitt der Befragten. Diese Gruppe ist die einzige Gruppe, in der die alternativen Antriebe für die Branche eine ebenso große Bedeutung wie die Rekrutierung von Fachkräften hat (gut 60 %).
Besonders positiv gestimmt sind die Nutzfahrzeugwerkstätten, die angeben einem Werkstatt-System oder einer Vertragswerkstatt anzugehören. Hier werden alternative Antriebe nur noch von 32 % als große Herausforderung für das eigene Unternehmen gesehen. Das lässt vermuten, dass der Informationsfluss, sowie Fort- und Weiterbildungen in Werkstätten, die zu einem Konzept gehören oder in einem Verbund sind, besser funktionieren als in komplett freien Werkstätten.

© Kevin McGovern - stock.adobe.com

4. Positive Gesamtstimmung

Eigentlich ist die Nutzfahrzeugbranche nicht für ihren Grundoptimismus bekannt und trotz aller Schwierigkeiten, denen sich Nutzfahrzeugwerkstätten stellen müssen, ist die Stimmung in der Branche gut: Über die Hälfte der Befragten geht davon aus, dass sich das eigene Unternehmen in den nächsten fünf Jahren positiv entwickelt. Etwa 1/3 erwartet eine Stagnation, nur etwa 15 % erwarten eine negative Entwicklung.

5. Internationale Expansion

Die positiven Impulse erwarten die Befragten nur zu einem Teil aus dem deutschen Markt: Rund 31 % gehen davon aus, dass sie deutsche Kunden dazugewinnen. Mit 42 % glauben insgesamt 11 % mehr, dass sie europäische/internationale Kunden akquirieren können.

Auf der Hand liegt, dass die Erwartungen internationale Kunden hinzuzugewinnen deutlich größer von Werkstätten eingeschätzt wird, die einem Konzept oder einem Hersteller zuzuordnen sind: In dieser Gruppe sind es 56 %, die davon ausgehen, internationale Kunden hinzuzugewinnen.

Als eine Ursache für die positive Stimmung im Hinblick auf die Internationalisierung bzw. Europäisierung der Märkte können die Pläne für den Ausbau des Pannenservices gewertet werden: Durch den weiter steigenden Lkw-Verkehr in Deutschland erhöht sich auch der Bedarf an Pannen-Dienstleistungen. Knapp 40 % der befragten Werkstätten planen die Einführung oder Ausweitung ihrer Dienstleistungen im Bereich Pannenservice.

6. Zunehmender Preiswettbewerb

Auch wenn die größten Schwierigkeiten offensichtlich im Bereich Fachkräfte rekrutieren und Prozesse modernisieren liegen, gibt es auch herausfordernde Themen am Markt. 1/3 der befragten Werkstätten gibt an, dass der zunehmende Preiswettbewerb eine große zu bewältigende Aufgabe für die Branche ist. Knapp 5 % mehr, also knapp 30 %, geben an, dass sie diesen Punkt als Herausforderung für das eigene Unternehmen sehen. Nur 21 % geben an, dass das Thema keine Relevanz hat.

Die Reaktionen bei den betroffenen Werkstätten fallen extrem unterschiedlich aus. Einige Werkstätten stehen selbstbewusst zu ihren Preisen: „Wir bleiben bei unseren Preisen, wir erhöhen zum Teil sogar. Arbeit ist mehr als genug da und Qualität hat schließlich ihren Preis.“ Andere Werkstätten versuchen dagegen die Einkaufspreise der Teile zu reduzieren: Knapp 32 % der Befragten weichen auf Händler aus, die die Teile preiswerter anbieten, 37 % bieten Kunden billigere Teile an. Interessant ist, dass dieser Anteil bei herstellergebundenen Werkstätten, Konzept-Werkstätten und freien Werkstätten ähnlich hoch ist.

Dieses Ergebnis macht deutlich, dass Großhändler und Hersteller verstärkt Werkstätten den Rücken stärken müssen, um den Anteil der Werkstätten, der aktuell versucht die Kosten im Einkauf durch billigere Teile zu senken, zu minimieren. Dass Werkstätten für Unterstützung aus unterschiedlichen Bereichen offen sind, hat die Umfrage ebenfalls gezeigt.

7. Zukunftsinvestitionen

Mehr als 90 % der Umfrageteilnehmer sehen die Notwendigkeit, in unterschiedlichen Bereichen zu investieren, um sich für die Zukunft aufzustellen. 55 % der befragten Werkstätten planen Weiterbildungen. Top-Thema dafür sind alternative Antriebe, gefolgt von Telematik-Systemen und allgemein der Digitalisierung. Noch größer ist die Investitionsbereitschaft. Über 60 % der teilnehmenden Werkstätten geben an, in den nächsten Jahren in Hard- und Software, sowie in Werkstatt-Ausrüstung investieren zu wollen. Ein wichtiger Bestandteil der Investitionen betrifft beispielsweise die Diagnosesysteme. Knapp die Hälfte aller Befragten setzt bereits jetzt auf Mehrmarkendiagnose-Systeme, nur 15 % setzen unterschiedliche Diagnosesysteme nach Fahrzeughersteller ein.

8. Digitalisierung im Griff

Die Digitalisierung beherrscht die Wirtschaft seit einigen Jahren. Viele Unternehmen – kleine, große, alte und junge – mussten auf Grund falscher Entscheidungen und zu trägem Verhalten im Zuge der Digitalisierung schon Federn lassen. Die Branche der Nutzfahrzeugwerkstätten scheint mittlerweile gut aufgestellt zu sein. Nur noch 1/4 der Werkstätten sieht die Digitalisierung als maßgebliche Aufgabenstellung in den kommenden fünf Jahren. Viele sind bereits gut vorbereitet und haben Prozesse angepasst und ihr Unternehmen mit den Möglichkeiten der Digitalisierung neu aufgestellt.
61 % planen Investitionen in Hard- und Software und Werkstattausrüstung, um für die Digitalisierung gewappnet zu sein.

© scharfsinn86 - stock.adobe.com

9. Unterstützung gewünscht

Nur 5 % der befragten Werkstätten gaben an, keine Unterstützung zu benötigen, um die anspruchsvollen Aufgaben, die auf die Branche zukommen, zu bewältigen. Der Großteil der Werkstätten nutzt Angebote und wünscht sich mehr Unterstützung:
Mit ganz kleinem Vorsprung (56 %) sehen Werkstätten die Politik als erstes in der Pflicht. Hier müssen Entscheidungen getroffen und Maßnahmen in die Wege geleitet werden, um den Herausforderungen, wie zum Beispiel dem Fachkräftemangel, zu begegnen. Ähnlich viele Werkstätten, 55 %, wünschen sich zudem Unterstützung von den Fahrzeug- und Ersatzteilherstellern. Und immer noch 41 % erhoffen sich auch tatkräftige Hilfe von den Großhändlern ihrer Branche. Dieses Ergebnis zeigt, dass Nutzfahrzeugwerkstätten offen für Entwicklung, Unterstützung und Veränderungen sind. Gleichzeitig beinhaltet dies auch einen Appell an Politik und alle großen Marktteilnehmer, die Nutzfahrzeugwerkstätten bei den anspruchsvollen Aufgaben zu unterstützen.

„Durch die Qualität der Arbeit den Mehrpreis dem Kunden rechtfertigen.“

„Die größte Herausforderung für uns sind Spezialwerkzeuge, weil jeder Hersteller andere Teile verbaut. Z.B. Hinterachse undicht, Klauenschlüssel bei Scania anderes als bei MB.“

„Das größte Problem: Der größte Teil der Lkw sind geleast, somit müssen die auch zu einer Vertragswerkstatt.“

„Die Freude an guter Qualität währt länger als die Freude am niedrigen Preis.“

„Wie wir gute Mitarbeiter finden? Einfach mehr bieten, nicht nur Geld sondern einen Wohlfühlfaktor in der Firma.“

„Wir werden nicht mehr ausbilden da bei den Jugendlichen sämtlicher Ehrgeiz und Respekt fehlt“.

Quellen: 1 KBA | 2 Qualität ist Mehrwert Umfrageergebnisse 03-2019

Fazit

Die Ergebnisse der Umfrage geben einen guten Einblick in die aktuellen Herausforderungen von Nutzfahrzeugwerkstätten. Der Fokus der Marktteilnehmer muss darauf liegen, den Fachkräftemangel in den Griff zu kriegen und für neue Lösungen zu sorgen. Hier ist in erster Linie die Politik gefragt. Aber auch Teilehersteller und Großhandel sind gefordert. Um für die Zukunft gewappnet zu sein, müssen sich freie Nutzfahrzeugwerkstätten zahlreichen Veränderungen stellen. Die Antworten der Umfrage zeigen: Die Werkstätten sind offen für Neuerungen und Unterstützung. Es gilt für Hersteller und Großhandel hier Module und Maßnahmen anzubieten, um die Werkstätten bestmöglich bei den Herausforderungen zu unterstützen.

Über die Initiative Qualität ist Mehrwert

Qualität ist Mehrwert ist eine Initiative namhafter Hersteller von Automobilteilen im Automotive Aftermarket. Ziel ist es, das Qualitätsbewusstsein bei der Fahrzeugreparatur signifikant zu steigern. Dazu werden den Kfz- und Nfz-Werkstätten, dem Teilehandel und den Autofahrern die Vorteile von Qualitätsteilen vor Augen geführt – mit Informationsmaterial, bei Veranstaltungen und auf der Website.

Alle Partner, aktuelle Termine und Informationen gibt es im Internet unter:

qualitaet-ist-mehrwert.de

IN KOOPERATION MIT:

NUFAM DIE NUTZFAHRZEUG MESSE

Pressekontakt:

Qualität ist Mehrwert
CGW GmbH
Christina Guth
Karl-Arnold-Straße 8
47877 Willich
Tel: 02154 88852-0
kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de