



11.03.2020

## KANZLEI VOIGT AUTOMOTIVE FORUM: SO SCHÖPFEN K&L-BETRIEBE IHR POTENZIAL AUS

Dienstagmittag (10. März), 12.30 Uhr in der Kölner Motorworld. Die Angst vor Corona zieht auch am 3. ETL Kanzlei Voigt Automotive Forum nicht vorbei. Über 60 Gäste sind angemeldet. Knapp über 40 erscheinen. Doch diese Teilnehmer folgen dem Fachprogramm der Veranstaltung mit großem Interesse. Der erste Referent: Stephan Lehen, Geschäftsführer des Deutschen Oldtimer-Clubs. Er ist überzeugt: Für K&L-Betriebe ist es lukrativ, die Reparatur von Old- und Youngtimern anzubieten. Mittlerweile gibt es in Deutschland 900.000 Klassiker über 30 Jahre und 2,9 Millionen Youngtimer, die zwischen 20 und 30 Jahre alt sind. Und Umfragen unter 35.000 Mitgliedern haben gezeigt, dass Fans immer verzweifelter nach spezialisierten Werkstätten suchen. Von 35.000 Mitgliedern schrauben nur rund zehn Prozent selbst an ihren Schätzen. Gefragt sind Partner, die ein Rundum-sorglos-Paket anbieten – von der Wartung, über die Reparatur und Ersatzteilbeschaffung bis hin zu Gutachten und Zulassungen. „Services für klassische Fahrzeuge können bei gezieltem und fokussiertem Einsatz

umsatz- und ertragssteigernd wirken“, ist Lehnen überzeugt. „Der Kunde wird dem Betrieb mit allen seinen Fahrzeugen treu sein und ein wertvoller Multiplikator sein. Denn die Oldtimer-Szene spricht enorm miteinander.“

## **GRUNDSÄTZE FÜR ZEITGEMÄSSES SCHADENMANAGEMENT**

Als nächstes tritt Christoph Reuter auf die Bühne. Der Rechtsanwalt arbeitet für die ETL Kanzlei Voigt Rechtsanwalt GmbH – mit 27 Standorten und über 300 Mitarbeitern Deutschlands größte Kanzlei für die Geschädigtenseite im Schadenfall. Er weiß: Immer mehr K&L Betriebe quälen sich mit Kürzungsversuchen der Versicherer. Entsprechend empfehlenswert ist es laut dem Experten, mit Unterstützung eines spezialisierten Rechtspartners die direkte Einflussnahme der Versicherung zu verhindern. In Kooperationen würde es auch möglich, schnellstmöglich mit Reparaturen zu beginnen und Kunden mit einem Fullservice-Paket zu begeistern, das alle Ansprüche aus einer Hand abwickelt. Wichtig ist es laut Christoph Reuter für Reparaturbetriebe zudem, Rechnungen zu optimieren. Viele Dienstleistungen seien oftmals nicht aufgelistet – etwa der Kostenvoranschlag oder die Hilfestellung für einen Gutachter durch das Bereitstellen einer Hebebühne. Hier liege Umsatzpotential brach. Der Rechtsanwalt warnte zudem davor, unbezahlte Arbeiten selbst auszuführen.

## **DEKRA INFORMIERT ÜBER ELEKTROMOBILITÄT**

Das Thema Elektromobilität spielt für K&L Betriebe eine immer größere Rolle. Bis 2022 sollen eine Million Elektroautos auf den Straßen Deutschlands rollen. Wollen Betriebe von diesem wachsenden Markt profitieren, müssen sie allerdings in Weiterbildungen investieren. Das verdeutlichte Harald Eder von der Prüforganisation DEKRA in seinem Impulsvortrag. So brauchen Betriebe eine Hochvoltkraft, um Arbeiten am Hochvoltstrang der Fahrzeuge durchführen zu dürfen. Und auch Mitarbeiter, die einfache Aufgaben wie einen Reifenwechsel übernehmen, müssen elektrisch unterwiesene Personen (EuP) sein. Besonders eindrucksvoll auch: [Das Video eines Crashtests auf dem Gelände der DEKRA, der die Brandgefahr von Elektroautos untersuchte](#). Ein Elektro-Pkw knallte dabei mit 75 km/h seitlich auf einen Metallpfeiler. „Wir hatten es wirklich darauf angelegt, dass der Wagen anfängt zu brennen“, erklärte Eder. Die Karosserie bog sich um den Pfeiler. Doch von Feuer keine Spur.

## **VERPASSTE ANRUF: AUTOHÄUSER VERLIEREN TAUSENDE EURO UMSATZ**

Einige Teilnehmer schienen die Zahlen kaum glauben zu können: Autohäuser nehmen rund ein Drittel der Anrufe nicht an. Bei 100 verpassten Anrufen verlieren sie im Durchschnitt einen Umsatz von 25.000 Euro, erklärte Karsten Noss, Geschäftsführer der LDB Löffler GmbH. Doch warum ist das Telefon, über das 80 Prozent der Kundenkommunikation stattfindet, ein solches Nadelöhr? Weil das Anrufvolumen stark schwankt und nur schwer planbar ist. Mitarbeiter sind in vielen Fällen überfordert. Hier knüpft die systemische Telefonzentrale der LDB an, die mittlerweile in über 1.800 Autohäusern zum Einsatz kommt. Kann der Mitarbeiter nicht ans Telefon gehen, beantwortet ein Angestellter in der Zentrale den Anruf. Das führe zu einer nahezu 100-prozentigen Erreichbarkeit und versetze Betriebe in die Lage, brachliegendes Umsatzpotential auszuschöpfen.