SCHADEN.NEWS



13.01.2021

WERKSTATTOPTIMIERUNG: 3M VERLAGERT WOK INS WEB

„Ziel des 3M Werkstattoptimierungskonzepts, kurz WOK, ist es, den Betrieb dabei zu unterstützen, effiziente Reparaturabläufe, mit einem vorher in den Prozessen festgelegten 3M Produktportfolio zu implementieren", erklärt Jörg Muschter, Leiter der Anwendungstechnik bei 3M in Neuss. Ein wichtiges Element des Programms ist, dass Betriebe nach den Schulungen und Trainings der Mitarbeiter in den verschiedenen Reparaturbereichen in möglichst kurzer Zeit stets schnell reproduzierbare Ergebnisse erzielen. Seit vielen Jahren arbeitet das Automotive Aftermarket Team am WOK Konzept, und entwickelt es für seine Kunden stetig weiter. „In der Umsetzung bedeutet es, dass in den Prozessen immer die neuesten Systeme und Produkte wie beispielsweise Cubitron im Schleifprozess eingesetzt werden. Das gewährleistet wirtschaftliche Arbeitsabläufe auf dem neuesten Stand“, erklärt Jörg Muschter.

Im ersten Schritt einer Werkstattoptimierung stünden daher immer die speziellen individuellen Kundenbedürfnisse und Wünsche. Dazu sprechen 3M Mitarbeiter und Betriebsentscheider über den derzeitigen Stand der Werkstattabläufe und analysieren diese vor Ort. „Von der Untergrundvorbereitung bis zum Finish: Gemeinsam mit unserem Außendienst geht der Betriebsinhaber Schritt für Schritt den Reparaturablauf durch. Ziel ist es, gemeinsam Schwachpunkte zu erkennen und Lösungsalternativen aufzuzeigen, um die einzelnen Prozessschritte noch effizienter zu gestalten“, erklärt Jörg Muschter. Er fügt jedoch hinzu: „Kein Betrieb ist wie der andere, daher muss man jede Situation individuell bewerten. Die Betriebe leisten grundsätzlich schon eine super Arbeit und sind auf einem hohen Niveau.“

„KONTAKT ZU UNSEREN ANWENDERN ZU HALTEN, IST UNS WICHTIG“

In der Regel finden die zum Konzept gehörenden WOK-Schulungen direkt im Trainings- und Anwendungszentrum TAZ in der 3M Zentrale in Neuss statt. Für Inhaber, Anwender und Händler führte 3M bis März vergangenen Jahres mehrere Schulungen wöchentlich durch. Doch dann kam Corona – und auch 3M musste umdenken und dazulernen. „Dabei ist uns stets wichtig, den Kontakt zu unseren Kunden aufrechthalten, und auch in dieser Zeit der Kontaktbeschränkungen, Schulungen durchzuführen, und den Werkstätten alle Produktinformationen anzubieten“, erklärt Jörg Muschter. Ab März fanden daher die ersten virtuellen Schulungen statt. „Die Resonanz war überwältigend“, führt der Leiter der Anwendungstechnikweiter aus: „Interessant und ein Learning daraus waren die gestellten Fragen aus den Kundengruppen. Man hat bei Präsenzschulungen immer die Dinge sofort vor Augen oder auch selbst in der Hand, das ist leider bei virtuellen Trainings nicht möglich und dadurch eine Herausforderung für die Trainer die Themen so perfekt wie möglich zu erklären und zu beschreiben“, erinnert sich Jörg Muschter. Zusätzlich zu den Produkten und Anwendungen wurden ihm zufolge nun Fragen nach dem richtigen Gesundheitsschutz noch wichtiger. Denn neben dem Werkzeug und Verbrauchsmaterial für Werkstätten steht bei 3M als Hersteller auch die Schutzausrüstung im Fokus.

„EINE GUTE ERGÄNZUNG ZU DEN PRÄSENZSCHULUNGEN“

„Der digitale Austausch mit unseren Anwendern macht in jedem Fall Spaß, erfordert aber eine andere Herangehensweise, auch für uns Anwendungstechniker und Trainer. Auch nach so vielen Jahren lerne ich noch immer bei jeder Schulung dazu – egal ob bei den Präsenzschulungen oder online“, erklärt Jörg Muschter. Er ist sich sicher: „Die Web-Schulungen werden die Face-to-Face-Trainings im TAZ nicht komplett ersetzen können, aber sie sind eine gute Ergänzung.“ Die nächsten Online-Trainings (Webinare) sind für das neue Jahr bereits fest geplant. Unter anderem soll es um die Themen Polieren, Lackverarbeitung mit 3M Systemen, Karosserie, Schleifen und Maskieren gehen.

WERKSTATTPOSTER ZUM HERUNTERLADEN

Zur Unterstützung des Werkstattoptimierungskonzepts hat 3M Werkstattposter, sogenannte SOP, herausgebracht. „Diese sind in allen Ländern gleich aufgebaut“, erklärt Jörg Muschter. Die Poster erhalten Teilnehmer nach erfolgreicher Durchführung der Online-Seminare.

Ina Otto