SCHADEN.NEWS








11.05.2022

FIX AUTO RHÖN: „WIR HABEN UNSERE EFFIZIENZ UM MEHR ALS EIN VIERTEL VERBESSERT“

Drei Faktoren haben für Betriebsinhaber Armin und Prokuristin Lena Weigand vor drei Jahren dazu geführt, sich für eine Partnerschaft mit dem Fix Auto Franchise-System zu entscheiden: „Erstens war es für mich eine ganz einfache Rechnung. Durch den Beitritt investiere ich quasi in einen weiteren Mitarbeiter. Dieser ist gleichzeitig Key Account-Manager für die Zusammenarbeit mit Kfz-Versicherern, Marketingexperte und Betriebsberater.“ Zudem sei auch die Art des Netzwerks ausschlaggebend gewesen. „Mit Fix Auto bin ich weiterhin selbstständiger Unternehmer. Ein anderes Modell, bei dem ich meine Inhaberschaft hätte aufgeben müssen, kam für mich nicht in Frage“, betont Armin Weigand rückblickend. Und drittens stand für Armin und Lena Weigand der Wunsch im Raum, mit dem Betrieb weiter zu wachsen. Doch ihnen war klar: „Das geht nur mit einem strategischen Partner im Rücken, der von außen auf den Betrieb schaut und für Veränderungen sorgen kann.“

„DER BETRIEBSSCAN WAR EIN AHA-EFFEKT“

Und Veränderungen gab es nach Aussage von Lena Weigand in den vergangenen drei Jahren zuhauf. „Unsere Betriebsabläufe sind nun viel strukturierter. Die vielen kleinen Fallstricke, die in unserem Werkstattalltag lauerten und zu Lasten der Produktivität gingen, hat uns allen erst der Betriebsscan mit Christoph Rosemeier offenbart. Das war ein richtiger Aha-Effekt“, berichtet die Prokuristin. Für diese Analyse begleitet der Fix Auto Betriebsberater eine Woche lang alle Abteilungen der Werkstatt, sieht sich die Abläufe an und bespricht im Anschluss gemeinsam mit dem Team die auf den Erfahrungen aus dem Fix Auto-Netzwerk basierenden Lösungsansätze, um die Prozesse im Betrieb zu optimieren.

TÄGLICHE MEETINGS STÄRKEN DEN TEAMGEIST

Zudem hat das Team ein tägliches, standardisiertes Morgenmeeting eingeführt, bei dem strukturiert alle Aufträge des Tages kurz besprochen werden. Dieses habe die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen verbessert und helfe insbesondere dem Kundenservice-Team, Rückfragen des Kunden direkt beantworten zu können und nicht erst bei den Kollegen nachhaken zu müssen, wie denn der Reparaturstatus eines bestimmten Fahrzeugs sei. Der stärkere Austausch untereinander hatte laut Lena Weigand auch einen positiven Effekt auf den Zusammenhalt unter den Mitarbeitern: „Der Teamgeist ist jetzt deutlich zu spüren.“

TRANSPARENTERE KUNDENKOMMUNIKATION

Ebenfalls verändert habe sich auch der Kundenkontakt: „Zum Service-Verständnis als Fix Auto-Betrieb gehört, dass wir den Kunden anrufen, bevor er es tut“, berichtet Lena Weigand. Auch ein kurzer Anruf nach der Fahrzeugrückgabe gehört inzwischen zum Betriebsstandard, um in Erfahrung zu bringen, ob der Autofahrer mit dem Reparaturprozess zufrieden war. Fazit: „Unsere Kommunikation mit den Kunden ist viel transparenter geworden, was letztendlich auch die Kundenbindung enorm stärkt.“

23 PROZENT MEHR VERKAUFTE STUNDEN

Insgesamt, so meint Lena Weigand, sprächen die Zahlen für sich, die Betriebsberater Christoph Rosemeier kontinuierlich und engmaschig gemeinsam mit dem Team dokumentiert: „Seit dem Start als Fix Auto-Betrieb konnten wir unsere Effizienz um 26 Prozent erhöhen. Auch die verkauften Stunden sind um 23 Prozent und der Anteil des Lohnumsatzes um 15 Prozent gestiegen.“ Beide Ergebnisse habe das Team mit Unterstützung des Betriebsberaters vor allem durch verbesserte Kalkulationen und den Fokus auf Instandsetzen vor Erneuern erreicht.

„WIR FÜHLEN UNS WOHL IM NETZWERK“

Ebenfalls positiv bewertet das Fix Auto Rhön-Team die Beziehung zum Franchisenetzwerk: „Während der vergangenen drei Jahre sind wir alle wie zu einer großen Familie geworden. Wir fühlen uns wohl im Netzwerk und wenn wir Unterstützung benötigen, dann reicht ein Anruf beim Fix Auto Deutschland-Team“, berichtet Lena Weigand. Zudem sei es immer von Vorteil, sich mit den anderen Betrieben, die inzwischen zu Fix Auto in der Bundesrepublik gehören, auszutauschen. Und so ist es nicht verwunderlich, dass Armin und Lena Weigand trotz all der Herausforderungen, die den Markt derzeit beschäftigen, optimistisch in die Zukunft gehen. „Wir wollen unser Schadengeschäft weiter ausbauen und auch als Betrieb weiter wachsen“, erklärt Armin Weigand abschließend.

Ina Otto