



07.12.2022

FIX AUTO: „DIE VERÄNDERUNGEN IM DEUTSCHEN SCHADENMARKT HABEN GERADE ERST BEGONNEN“

Die erste Fix Auto Franchisenehmer-Konferenz in Deutschland lieferte laut den Organisatoren durch ein umfangreiches Fachprogramm handfeste Impulse für die Unternehmer im Netzwerk. Zudem bot die Veranstaltung Ende November in Nörten-Hardenberg bei Göttingen den passenden Rahmen für das Kennenlernen und intensivere Gespräche der Franchisenehmer untereinander.

Den Auftakt der Fachvorträge machte Steve Leal. Der Inhaber und Geschäftsführer des Fix Network World ist davon überzeugt, dass Netzwerke wie Fix Auto künftig in allen Märkten an Bedeutung gewinnen und darüber hinaus weitere Netzwerke entstehen werden. Das zeige sich auch in Deutschland: Entwicklungen wie die Übernahme der Innovation Group durch die Allianz X, der Zusammenschluss verschiedener Leasing-Firmen oder Zukäufe von Autoglasnetzwerken zeigten deutlich, dass die Konsolidierung auch hierzulande in vollem Gange sei. „Wachsende Auftraggeber werden künftig bevorzugt mit weniger, dafür größeren Reparaturpartnern agieren wollen, die einheitliche Standards bieten. Schon jetzt sehen wir, dass Versicherer und Flottenbetreiber überall in der Welt gern mit den nationalen Fix Auto-Netzwerken zusammenarbeiten.“

„WIR KÖNNEN NICHT EINFACH DIE HÄNDE AUFHALTEN UND UM MEHR AUFTRÄGE BITTEN“

Aber darauf allein sollten sich die Fix Auto-Partner jedoch nicht ausruhen, machte der Kanadier, der früher selbst einen Fix Auto-Betrieb geführt hat, deutlich: „Wir können nicht einfach unsere Hände aufhalten und bei Volumenauftraggebern um mehr Geschäft bitten. Als einzelne Betriebe wie auch als Netzwerk müssen wir uns voll auf unsere Leistungsfähigkeit konzentrieren. Nur, wenn wir die höchste Kundenzufriedenheit in der Branche erreichen, die kürzesten Durchlaufzeiten und hohe Instandsetzungsquoten haben, dann werden Volumenauftraggeber in Zukunft mit uns arbeiten wollen.“ An dieser operativen Durchschlagskraft arbeiten die Fix Auto-Betriebe zusammen mit dem Betriebsberater kontinuierlich – mit Erfolg, wie Roy de Lange im Anschluss betonte: „Schon jetzt schenken uns Auftraggeber ihr Vertrauen und nehmen unsere Partner in ihre Netzwerke auf – aufgrund der guten Leistungen des Netzwerks in den vergangenen Jahren. So erwirtschaften die deutschen Fix Auto-Betriebe in diesem Jahr bereits knapp zehn Prozent ihres Umsatzes mit Auftraggebern, die sie durch die Partnerschaft mit Fix Auto erhalten haben.“

„DER DEUTSCHE SCHADENMARKT WIRD SICH IN EINE ÄHNLICHE RICHTUNG WIE IN DEN NIEDERLANDEN ENTWICKELN“

Interessante Einblicke in den niederländischen Schadenmarkt lieferten Frits Hillebrandt vom niederländischen Schadensteuerer Schadegarant und Betriebsinhaber Joost den Elzen. Aktuell werden 80 Prozent der Schäden in den Niederlanden von drei Auftraggebern gesteuert, vorzugsweise in eines der zehn existierenden Unfallreparaturnetzwerke, berichtete der Relationship Manager Hillebrandt. Schadegarant betreibt als nicht-kommerzieller Anbieter das Schadenmanagement für insgesamt 13 Versicherungsunternehmen und steuert rund 200.000 Schäden pro Jahr. In der Zusammenarbeit mit Werkstätten sind seine Prioritäten klar: „Zunächst müssen Qualität und Sicherheit, Kundenzufriedenheit und Prozesseffizienz stimmen. Erst an vierter Stelle stehen für uns die Schadenkosten.“ Transparenz hinsichtlich dieser Prioritäten schaffe eine gemeinsame, digitale Prozessplattform, auf die Versicherer, Werkstatt und Kunde zugreifen können. Frits Hillebrandt sei es dabei extrem wichtig, dass seine Werkstattspartner eine gesunde Rendite erwirtschaften – und genau darüber tausche er sich mit den Betrieben im Reparaturnetzwerk regelmäßig aus: „Schließlich möchte ich sichergehen, dass wir langfristig erfolgreich zusammenarbeiten. Das geht nur, wenn die Werkstatt ein positives Betriebsergebnis hat, mit dem sie wachsen und investieren kann.“ Unternehmer Joost den Elzen bestätigte diese offene und kooperative Vorgehensweise.

Aus deutscher Sicht paradox klingt dabei der durchschnittliche Stundenverrechnungssatz, der in den Niederlanden bei rund 70 Euro liegt. „Zu diesen Konditionen können wir nur arbeiten, weil wir eine sehr hohe Effizienz haben“, erklärte Unternehmer Joost den Elzen. Er hat das Familienunternehmen vor 15 Jahren übernommen, zu einer Gruppe mit rund 200 Mitarbeitern an neun Standorten entwickelt und ist Teil der Werkstattkette ABS. „Um solche Werte zu erreichen, ist es nötig, den Betrieb nach Kennzahlen zu führen, korrekt zu kalkulieren und vor allem dafür zu sorgen, dass jeder produktive Mitarbeiter so viel Zeit wie möglich am Fahrzeug verbringen kann.“ Darüber hinaus sei eine gute Personalstrategie essenziell für langfristige Renditen. Sein Rat an die anwesenden Unternehmer: „Konzentriert euch auf eure Firma, investiert in euren Betrieb und akzeptiert, dass ihr bestimmte äußere Umstände wie die aktuelle Inflation oder die steigenden Energiekosten nicht ändern könnt. Wichtig ist, dass ihr besser dasteht, als eure Konkurrenz. Das kann gelingen, indem ihr eure Geschäftsabläufe und eure Effizienz verbessert, euch auf Kennzahlen verlasst, statt auf euer Bauchgefühl. Und schlussendlich: geht Partnerschaften ein, mit Kunden, mit Netzwerken. Gemeinsam erreicht ihr mehr, als allein.“

MEHR VOLUMEN VON DER DEVK – BETRIEBE HABEN ES IN DER HAND

Auch Peter Boecker, Schadenchef der DEVK-Versicherungen, zeigte sich in der Diskussion mit den Fix Auto-Franchisenehmern davon überzeugt, dass sich der deutsche Markt verändern wird. „Das Kundenverhalten wird sich ändern, Schadensteuerung wird zunehmen, Netzwerke werden wachsen, es wird größere und professionellere Betriebe geben. Die Differenz zwischen Verkaufs- und Kostensatz schrumpft derzeit massiv. Entsprechend wichtig ist es, effizienter zu arbeiten.“ Zugleich betonte er die Bedeutung der aktiven Vermarktung der Betriebe an die lokalen DEVK-Geschäftsstellen des Außendienstes. „Bereits dort wird die Entscheidung über den Reparaturort

getroffen. Bei uns gelistet zu sein, reicht nicht aus, um automatisch mehr Volumen von der DEVK zu erhalten. Suchen Sie den Kontakt zu den Agenturen und stellen Sie sich vor.“ Um seine Partner genau dabei zu unterstützen, hat das Fix Auto-Netzwerk hierfür in diesem Jahr bereits einen eigenen regionalen Vertriebsbetreuer eingestellt, der den Aufbau dieser Beziehungen für die Franchisenehmer übernimmt.

POSITIVES FAZIT UND AUSBLICK FÜR 2023

Roy de Lange zieht nach der ersten Fix Auto Franchisenehmer-Konferenz positives Fazit: „Wir sind sehr zufrieden mit der Veranstaltung und hoffen, dass unsere Partner viele neue Impulse mit in ihre Betriebe nehmen konnten. Für 2023 planen wir, unser Netzwerk um fünf neue Partner zu erweitern und das Betriebsergebnis sowie den Umsatz bei unseren bestehenden Partnern weiter zu steigern. Wir sehen, dass große Auftraggeber in Deutschland an einer Zusammenarbeit mit unserem Netzwerk sehr interessiert sind. Nun ist es an uns, unsere Hausaufgaben zu erledigen, und unsere Franchisenehmer dabei zu unterstützen, ihre Effizienz und Instandsetzungsquote weiter zu heben. Ich bin absolut zuversichtlich, dass uns das gelingen wird.“

Ina Otto