SCHADEN.NEWS

07.02.2024

# „UNSERE PARTNER WOLLEN AN SICH ARBEITEN, UM IHREN BETRIEB VORANZUBRINGEN“

_Ein gesundes Wachstum der einzelnen Franchisebetriebe, Aufbau der Marke Fix Auto auf regionaler Ebene und Unterstützung bei Lösungen gegen den Fachkräftemangel: Für Roy de Lange sind die Ziele des Franchise-Systems für dieses Jahr bereits klar definiert. Im schaden.news-Interview berichtet der Chef von Fix Auto Deutschland, wie die Partnerbetriebe derzeit aufgestellt sind, wie sich die Unterstützung durch einen regionalen Vertriebsbetreuer auszahlt und wie Führungsseminare dazu beitragen sollen, Personal zu halten. _

**Herr de Lange, Sie sind derzeit deutschlandweit unterwegs, um alle Fix Auto Betriebe zu besuchen. Was hat es damit auf sich? Roy de Lange:** Richtig, wir sind momentan mit all unseren Partnerbetrieben in persönlichen Gesprächen. Diese Tour ist in den vergangenen drei Jahren schon zu einer Art Tradition geworden. Allein schon, um zu sehen: Wo steht der Betrieb, mit welchen Erwartungen schaut er und schauen wir auf dieses neue Jahr, wie haben wir ihn im vergangenen Jahr gut unterstützt und wo müssen wir als Fix Auto Deutschland unsere Leistungen noch verbessern. Uns ist es wichtig, den Unternehmern in den Gesprächen einen Spiegel vorzuhalten und klare Ziele abzustecken. Zudem sind diese Treffen auch für uns vom Fix Auto Deutschland Team immer ein guter Gradmesser, um zu sehen: Wie ist die Lage in den Werkstätten? Welche Unterstützung erwarten die Unternehmen von uns konkret?

__Mit welchen Herausforderungen kämpfen die Werkstätten? __ **Roy de Lange:** Ein Thema steht bei den Betrieben absolut im Fokus: das Thema Fachkräfte. Jeder unserer Betriebe könnte – ausgehend vom verfügbaren Reparaturvolumen – noch weiter wachsen. Die Grenzen des Wachstums werden aber bestimmt durch die engen personellen Kapazitäten. Viele unserer Unternehmer machen sich Gedanken darum, wie sie ihre Mitarbeiter halten können und wie sie vorhandenes Personal effizienter einsetzen können. Zudem überlegen viele, wie sich die Attraktivität des eigenen Unternehmens steigern lässt, um neue Fachkräfte zu gewinnen. Das hängt häufig auch mit einem Umdenken beim Führungsstil zusammen und der Bereitschaft, am eigenen Führungsstil zu arbeiten. Ich sehe unsere Betriebe da als grundlegend änderungsbereit.

**Sind Fix Auto Betriebe somit flexibler als andere K&L-Unternehmen in unserer Branche?**
**Roy de Lange:** Ja, ich denke schon. Schließlich ist es ein großer Schritt, sich einer Werkstattkette wie Fix Auto anzuschließen. Es bedeutet, die eigenen betriebswirtschaftlichen Zahlen sehr transparent zu legen und bereit zu sein, die eigenen Prozesse von einem Außenstehenden nicht nur analysieren zu lassen, sondern die Verbesserungsvorschläge auch umzusetzen, um in Summe die eigene Leistungsfähigkeit zu steigern. Viele unserer Partner wussten bei ihrem Beitritt sehr genau, dass sie gewisse Schwachstellen in ihrem Betrieb haben, dass sie nicht alles perfekt machen, sie wollten sich verändern. Sich das einzugestehen und dann eben die entsprechende Unterstützung an Bord zu holen, ist eine wichtige Komponente von Veränderungsbereitschaft. Hinzu kommen der persönliche Austausch, kombiniert mit dem netzwerkinternen Betriebsvergleich und der kontinuierlichen Begleitung durch die Betriebsberater – ein starkes Konzept, um Veränderungen auch nachhaltig sicherzustellen. Unsere Franchise-Partner teilen unsere Überzeugung, zunächst an sich selbst zu arbeiten, Effizienz und Betriebsergebnis aus eigener Kraft zu verbessern, und mit dieser optimierten Leistungsfähigkeit Stundenverrechnungssätze zu verhandeln.

__Blicken wir kurz nochmal zurück auf 2023 – was haben Sie erreicht, welche Highlights gab es bei Fix Auto aus Ihrer Sicht? __ **Roy de Lange:** 2023 war ein sehr volatiles, hektisches Jahr. Unsere Unternehmer sind dennoch sehr zufrieden, schließlich haben alle Betriebe zusammen im Vergleich zu 2022 26 Prozent mehr Umsatz erwirtschaftet. Und nicht nur das, auch das Betriebsergebnis hat sich stark entwickelt. Natürlich freuen wir uns, dass wir mit Johannes Krekel als zweitem Betriebsberater auch unser eigenes Team verstärken konnten. Zudem haben wir durch unsere Fix Network Konferenz in Orlando, bei der wir mit nahezu allen Franchise-Partnern vor Ort waren, und Gespräche mit unserer Zentrale in Kanada starken Zuspruch für das, was wir bisher als Fix Auto Deutschland erreicht haben, erhalten. Diesen Auftrieb nutzen wir natürlich direkt fürs neue Jahr.

__Mit welchen Zielen blicken Sie auf die kommenden Monate? __ __Roy de Lange: __Wir haben vor fünf Jahren die ersten Franchisenehmer an Bord genommen. Diese Pioniere haben gerade ihre Fünf-Jahres-Verträge verlängert. Das zeigt, dass Fix Auto tatsächlich einen Mehrwert bietet und die Werkstätten nicht die nächste Gelegenheit nutzen, aus dem Konzept auszusteigen – auch ein starkes Signal für den Markt, das uns sehr freut. Zudem wollen wir 2024 fünf Unternehmer für unser Netzwerk gewinnen und denken, dass das Ziel realistisch ist. Ich bin davon überzeugt, dass wir da durch die Partnerschaft mit unserem neuen, zweiten Industriepartner im Bereich Lack – Glasurit – noch einmal Rückenwind bekommen werden und für andere Betriebe interessant werden. Für unsere Partner-Betriebe sehe ich es als wichtiges Ziel ein gesundes Wachstum mit einem deutlich positiven Betriebsergebnis zu erzielen. Ein Highlight wird in diesem Jahr unsere Franchisenehmerkonferenz im Juni sein.

**Was können Fix Auto Betriebe an Unterstützung von ihrem Franchisegeber erwarten?**
__Roy de Lange: __Wir sehen, dass unsere Kontakte mit den Schadensteuerern in Deutschland sehr gut gewachsen und gefestigt sind und planen diese Beziehungen weiter auszubauen. Natürlich haben wir auch weiterhin die operativen Verbesserungen im Blick. Eine gesunde Betriebsorganisation mit einem guten Ergebnis ist die Basis für weiteres Wachstum. Darüber hinaus fokussieren wir den Aufbau der lokalen Fix Auto-Marke, unter anderem mit der Vertriebsunterstützung bei Versicherungsmaklern.

__Sie sprechen damit auf eine Besonderheit in Ihrem Netzwerk an: Fix Auto hat seit rund 1,5 Jahren mit Olaf Reichert einen regionalen Vertriebsbetreuer im Team. Können Sie schon Schlüsse ziehen, was diese zusätzliche Manpower bringt? __ **Roy de Lange:** Die Stelle von Olaf Reichert als regionalem Vertriebsbetreuer war für uns selbst auch ein Test. Diese Funktion ist im gesamten, weltweiten Fix Network einzigartig. Das liegt daran, dass die lokalen Versicherungsmakler im deutschen Unfallschadenmarkt noch immer einen großen Einfluss auf die Schadenvermittlung und den Schadenprozess haben. Olaf war sehr aktiv, hat im Auftrag der Fix Auto-Unternehmer rund 1.500 Makler und lokale Fuhrparkmanager per Mail und telefonisch kontaktiert, führte über 250 persönliche Gespräche mit den Verantwortlichen. Damit nimmt der Vertriebsbetreuer den Werkstätten jede Menge Arbeit in Sachen Akquise ab. Wir sehen immer wieder, dass nach den Maklertagen bei den Franchise-Partnern vor Ort das Steuerungsvolumen dieser Versicherungsmakler deutlich zunimmt. Die Versicherungsagenturen haben sich vielerorts sehr erfreut gezeigt, persönlich in Kontakt mit unseren Betrieben zu kommen. Wir sind davon überzeugt, dass diese regionale Vertriebsunterstützung einen greifbaren Mehrwert für unsere Franchise-Partner, aber auch für Schadensteuerer, darstellt. Daher soll das Konzept perspektivisch in anderen Regionen aufgebaut werden.

__Welche Unterstützung geben Sie Ihren Werkstätten darüber hinaus? __ __Roy de Lange: __Vor allem wollen wir unsere Betriebe bei der Renditeverbesserung unterstützen: Effizienz, Lohn-Teile-Verhältnis, Mitarbeiterkapazitäten sind der Schlüssel zum Erfolg, um langfristig gesund das Geschäft mit Schadensteuerern auszubauen. In dieser Hinsicht sind wir für unsere Werkstätten mit allen Erfahrungen von über 800 Unternehmern auf der ganzen Welt ein wichtiger Partner. Ein Baustein, den wir dieses Jahr noch weiter ausbauen wollen, sind Führungstrainings für die zweite Führungsebene. Denn unseren Betrieben ist bewusst, dass sie angesichts der Fachkräftesituation an ihrem Führungsstil arbeiten müssen. Das begleiten wir durch Praxisbeispiele und persönliche Beratung. Dieses Jahr wird also ein besonderes Jahr sein. Die Lage im Schadenmarkt ist für alle Beteiligten aktuell – auf unterschiedlichen Ebenen – herausfordernd. Wir sind dennoch davon überzeugt, dass auch, wenn sich das Blatt gerade zu Gunsten der Betriebe zu drehen scheint, Werkstätten fehlende Effizienz nicht einfach durch höhere Stundensätze ausgleichen, sondern auch weiterhin an sich arbeiten sollten. Mit unserer Unterstützung können die K&L-Betriebe die Chancen, die ihnen geboten werden, maximal nutzen.

__Herzlichen Dank für das Interview! __

Ina Otto