SCHADEN.NEWS

21.05.2025

„UNSER ERFOLGSREZEPT: FAMILIÄRER ZUSAMMENHALT UND EFFIZIENTE PROZESSE“

2016 eröffnete Michael Süß seinen auf Lack- und Bagatellschäden spezialisierten Spot Repair-Betrieb. Seither hat sich der Familienbetrieb zu einer festen Größe im brandenburgischen Hohen Neuendorf bei Berlin etabliert, ist vor allem bei Privatkunden beliebt. Denn Michael Süß verzichtet von Beginn an und aus Überzeugung auf gesteuerte Schäden. „Wir wollen die Privatkunden haben. Wir finden es schön, als Familienbetrieb die privaten Kunden zu betreuen“, erklärt der Inhaber im Videoportrait.

Rund 80 Prozent seines Ertrages erwirtschaftet der Familienbetrieb mit Privatkunden. Zudem arbeitet das Team für ausgewählte Autohäuser.

EFFIZIENZ AUF KLEINEM RAUM

Trotz begrenzter Fläche – vier Arbeitsplätze, eine Lackierkabine und ein Lackmischraum – bewältigt das fünfköpfige Werkstattteam bis zu 20 Schäden pro Woche. Um das zu schaffen, ist Effizienz gefragt. „Um diesen hohen Durchlauf zu garantieren, müssen wir jeden Arbeitsplatz täglich mindestens zwei Mal besetzen“, erklärt der Fahrzeuglackierermeister Michael Süß. Schäden werden in der Regel innerhalb eines Arbeitstages instandgesetzt. „Das freut auch die Kunden, wenn sie früh um 8 Uhr ihr Fahrzeug abgeben und wir dann nachmittags anrufen, dass das Fahrzeug abholbereit ist“, betont Melanie Süß, die sich um den kaufmännischen Bereich kümmert und den Familienbetrieb künftig weiterführen wird. Ihr Vater ergänzt: „Selbst größere Unfallschäden müssen in zwei Tagen raus sein, einfach um zu gewährleisten, dass wir unsere Durchsätze haben.“

Die schnelle Instandsetzung sei auch ein Grund, warum sich Kunden trotz Werkstattbindung für die Reparatur bei spotrepair M. Süß entscheiden, wie der Inhaber erzählt: „Wir haben immer wieder Kunden, die Werkstattbindung haben und dann diese 15 oder 20 Prozent Aufschlag freiwillig bezahlen, um zu unserem Betrieb zu kommen. Weil sie einfach nicht wollen, dass ihr Auto eine Woche oder zwei Wochen weg ist und das macht uns stolz.“

UMSTELLUNG AUF DIE REIHE 100 VON GLASURIT

Um den hohen Durchsatz auch künftig zu gewährleisten, müssen alle Prozesse in Hohen Neuendorf perfekt ineinandergreifen. Deshalb entschied sich das Vater-Tochter-Duo im letzten Jahr dazu, den Lacklieferanten zu wechseln und auf die Reihe 100 von Glasurit umzustellen. Ausschlaggebend war neben der technischen Performance auch die partnerschaftliche Betreuung. „Die Betreuung ist genauso wichtig für uns, wie für unsere Kunden“, so Michael Süß. Nicht nur in der Anfangsphase der Umstellung, sondern auch heute noch seien der zuständige Gebietsleiter sowie der Anwendungstechniker jederzeit erreichbar und schnell zur Stelle, wenn Hilfe benötigt wird.

STARKES TEAM, FAMILIÄRE FÜHRUNG

Was bei spotrepair M. Süß immer wieder deutlich wird: Hier zählt der Mensch. Und das gilt nicht nur für die Kunden, sondern auch für Mitarbeiter. „Damit wir unsere Durchsätze schaffen, kommt es nicht nur auf die Qualität des Materials an, sondern vor allem auf die Qualität des Mitarbeiters. Wir haben top Personal. Und deswegen haben wir auch keine Werkstattbindung, weil wir unser Personal vernünftig bezahlen wollen.“

Melanie Süß bringt es auf den Punkt: „Ich glaube, es gibt gar nichts Wichtigeres als das Personal. Ohne unsere Männer hier können wir nicht arbeiten, können die Autos nicht rausbringen.“ Das Vater-Tochter-Duo pflegt einen familiären Umgang im Team und hält die tägliche Motivation auch durch viele Annehmlichkeiten hoch. So schließt der Betrieb freitags beispielsweise bereits 13 Uhr oder an besonders heißen Tagen im Sommer früher, Brückentage sind ebenfalls für alle frei, ohne dass dafür Urlaub eingereicht werden muss. „Wir sind hier wie eine kleine Familie, wir kennen uns schon viele, viele Jahre, wir schätzen uns alle und das zeigen wir uns auch täglich“, resümiert die Betriebsnachfolgerin.

GENERATIONSWECHSEL MIT SICHERER ZUKUNFT

Dieser familiäre Zusammenhalt ist es auch, der Melanie Süß optimistisch in die Zukunft blicken lässt. Nach vielen Jahren der gemeinsamen Führung wird sie in diesem Jahr den Betrieb von ihrem Vater übernehmen. „Ich werde dieses Jahr in den Ruhestand gehen,“ kündigt der 65-Jährige an, „werde aber weiterhin als technischer Berater zur Seite stehen.“ Melanie Süß ist auf die neue Rolle vorbereitet und betont abschließend: „Ich habe fähiges Personal, ich kümmere mich ums Büro, die Jungs sich um die Halle. Und da schlage ich jetzt auch wieder den Bogen zu Glasurit: Wenn da irgendwas sein sollte, sind die genauso da für uns da und helfen uns. Damit können wir auch ein gutes Stück weit in die Zukunft gehen.“

Carina Hedderich