Dein Freund die

AUTO WERKSTATT

Frank Marien

AUTO CHECK

So findest Du garantiert die Werkstatt Deines Vertrauens!

Autoservice Marien

Parchimer Chaussee 10 - 16949 Putlitz

www.autoservice-marien.de

AUTO CHECK

Dein Freund die

AUTO WERKSTATT

So findest Du garantiert die Werkstatt Deines Vertrauens!

von Frank Marien

Die größte Ehre, die man einem Menschen antun kann, ist die, dass man zu ihm Vertrauen hat.

Matthias Claudius

Text, Bilder & Cover Copyright © 2013 Frank Marien
Alle Rechte vorbehalten

ein Projekt der asm-concept

2. Auflage

Vervielfältigungen jeder Art, auch auszugsweise, sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Autors gestattet.

Kennst du das auch?

Hast du wieder mal Bauchweh vor dem nächsten Werkstattbesuch?
Oder erinnerst du dich gern an deine letzte Werkstattrechnung zurück?

Geht es dir auch so, wenn wieder mal eine Reparatur deines Autos bevorsteht?

- Was kommt da wieder alles Unvorhergesehene auf mich zu?
- Muss der Umfang der Reparatur wirklich so gross sein?
- Warum kostet das alles immer so viel?
- Gibt es keine preiswerteren Alternativen?
- Ich verstehe wieder nicht, warum das alles gemacht werden musste!
- Irgendwie habe ich kein Vertrauen, das alles so richtig ist!

Das Auto reparieren lassen kostet immer Geld. Es macht fast immer keinen Spass. Und trotzdem muss es regelmässig sein.

- Kannst du die richtige Werkstatt für dich finden?
- Welcher Werkstatttyp bist du überhaupt?
- Welche Unterschiede bei den verschiedenen Werkstattformen gibt es?
- Worauf musst du überhaupt achten?

Alles Fragen, die mir immer wieder begegnen und auf die ich auf den folgenden Seiten Antworten geben möchte.

Für wen ist dieses Buch

Natürlich für alle, die ihr Auto lieben, nur das Beste wollen, aber nicht genau wissen, wer der Richtige für diesen Job ist. Aber auch für diejenigen, für die der Gang in die Werkstatt eine ungeliebte Pflichtveranstaltung ist. Wenn das Thema Auto ein Buch mit sieben Siegeln für dich ist, bekommst du hier ein paar interessante Antworten und Anregungen.

Die Werkstatt dein Freund! Schon ein Widerspruch in sich, werden einige sagen. Aber genau das gibt es wirklich! Ich versuche einen Weg aufzuzeigen, wie du eine gute Werkstatt findest. Eine Werkstatt, die zu dir passt und wo du auch das bekommst, was du erwartest und vielleicht noch ein bisschen mehr.

Am Ende wirst du wissen, welcher Werkstatttyp du bist, welche Art von Werkstatt am besten zu dir passt und vor allem, wie du die RICHTIGE Werkstatt für dich findest.
Auf unserer gemeinsamen Reise werden wir ab und zu mal die Blickrichtung völlig verändern und werden Lösungen sehen, die eben etwas anders sind als normal und dennoch genau dahin führen, wohin du willst.

Dazu gehört auch mehr Verständnis für beide Seiten, z.B. durch Hintergrundwissen und Informationen. Die Werkstatt in ihren unterschiedlichen Formen, Vor- und Nachteile und was du unbedingt beachten solltest, wenn du die Werkstatt deines Vertrauens finden willst.

Wer bin ich?

Ich bin einer, der sich dem Auto mit Haut und Haaren verschrieben hat. Einer der sich mit Anfang zwanzig in das Abenteuer Selbständigkeit gewagt hat und seit über 25 Jahren eine Autowerkstatt betreibt. Und das mit Leidenschaft und Ausdauer. Im Laufe der Zeit habe ich fast alles gemacht oder ausprobiert, was irgendwie mit dem Auto zu tun hat.

Ich war fast 20 Jahre Händler und Vertragswerkstatt eines japanischen Fabrikats, habe immer eine freie Werkstatt betrieben, mich mit Oldtimern, US-Cars, Wohnmobilen und sonstigen Exoten beschäftigt. Und das alles in einer Region, die laut EU-Standards als unbewohnt gilt. ;-)

Und weil es hier so wenig Leute gibt, musste ich mir immer so einiges Ungewöhnliche einfallen lassen, um über 25 Jahre erfolgreich bestehen zu können. Da ich so viel Verschiedenes sehr intensiv kennengelernt habe, gebe ich all meine gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse hier gern weiter.

Noch mehr Interessantes findest du auf:

www.autoservice-marien.de

Ich erhebe keinen Anspruch auf Vollständigkeit und gebe hier ausschliesslich meine persönlichen Erfahrungen weiter. Mein Anliegen ist es, sich mit dem manchmal ungeliebten Thema Autowerkstatt anzufreunden, indem ich Hintergründe beleuchte, die zu besserem Verständnis führen und damit zu einem besseren Umgang miteinander.
Mir selbst geht es oft so, dass ich mit entsprechenden Hintergrundinformationen die Sache völlig anders beurteile, weil ich eben die Gegenseite dann auch besser verstehen kann.

Inhaltsverzeichnis

Die Werkstatt - dein Freund! 9

Geiz ist Geil 10

Warum brauche ich einen verlässlichen Partner? 11

Ja und wie können wir beide Freunde werden? 12

Vertrauen 13

Hier wird dir geholfen... 15

Welcher Werkstatttyp bist DU? 17

- 1. Vertragswerkstätten 17
- 2. Freie Werkstätten 17

Unterschiede der verschiedenen Werkstattsysteme 18

- 1. Vertragswerkstatt eines Automobilherstellers 18
- 2. Freie Kfz-Werkstatt ohne Bindung 21
- 3. Freie Kfz-Werkstatt – Systemgebunden 26
- 4. Werkstattketten 27
- 5. Fachspezialisten 28
- 6. Selbstschrauberwerkstatt 30

Der Preis ist heiss... 31

Wofür sollst du dich also entscheiden? 33

Wer hat die bessere Qualität? 35

Was machst du, wenn einmal etwas schief geht? 36

Welcher Kundentyp bist du? 37

Probleme lösen 41

- Wir wollen mehr Spass am Leben! 41

Werkstatt des Vertrauens 42

15 Dinge, die du bei deiner Werkstattwahl beachten solltest! 44

- 1. Das Erscheinungsbild von Werkstatt und Empfang 45
- 2. Erscheinungsbild der Mitarbeiter 45

3. Ruf doch mal an 45
4. Terminvereinbarung 46
5. Auftragsannahme 46
6. Reparaturauftrag 47
7. Leistungsumfang der Werkstatt 47
8. Ausrüstungsgrad der Werkstatt 48
9. Wenn die freie Werkstatt nicht mehr weiter weiss... 48
10. Ersatzteile 49
11. Ersatzwagen und andere Mobilitätsangebote 50
12. Hol- und Bringedienst 51
13. Rädereinlagerung 51
14. Arbeiten nach Herstellervorgaben 51
15. Kommunikation 52

EINER macht ALLES 53

Der verkehrte Blick 54
1. Betrachten wir die Ausgangssituation rein rechnerisch 54
2. Änderung de Blickwinkels 55
3. Bei uns funktioniert das so... 56

In diesem Sinne... 58

Die Werkstatt - dein Freund!

Ein Widerspruch in sich oder klingt viel zu gut, um wahr zu sein. Aber sie gibt es tatsächlich, und es gibt sogar mehr davon, als du glaubst.

Stell dir vor, du gehst mit dem gleichen Gefühl in die Autowerkstatt wie zu deinem Lieblingsitaliener. Du wirst nett und persönlich empfangen, fühlst dich richtig wohl. Es ist wie bei Freunden und du weisst ganz genau, am Ende ist alles prima und genauso, wie du es erwartet hast.

Geht nicht? - Oh doch - geht sehr wohl!

Beide Seiten müssen es nur wollen. Und beide Seiten müssen verstehen, dass sie am gleichen Strang ziehen.

Zugegeben nicht ganz einfach, aber möglich.

Mein Motto im Umgang mit meinen Kunden ist

MITEINANDER - EHRLICHKEIT - VERTRAUEN

Und wenn wir uns auf Augenhöhe begegnen und Verständnis füreinander haben, so können wir auch Freunde sein.

Geiz ist Geil

Dazu gehört aber auch leben und leben lassen. In unserer Geiz ist Geil Gesellschaft haben wir den freundschaftlichen Umgang miteinander völlig verlernt. Was soll eine Werkstatt auf die Fragen des Kunden antworten, der permanent um den besten Preis feilscht, ohne zu wissen, was eigentlich zur Lösung des Problems notwendig ist.

Besinnen wir uns wieder auf ein paar alte Tugenden und auf einen freundschaftlichen Umgang miteinander. Dann werden wir auch beim nächsten Werkstattbesuch mal etwas Spass haben - versprochen.

© Karin & Uwe Annas - Fotolia.com

Warum brauche ich einen verlässlichen Partner?

Denke daran - wenn du mit deinem Auto in die Werkstatt gehst, dann willst du ein Problem lösen, für das du Hilfe brauchst. Und der, der dir hilft, ist in diesem Falle die Werkstatt. Somit ist die Werkstatt nicht in erster Linie derjenige, der dein Geld bekommt, sondern derjenige, der dein Problem löst.

Also wäre es doch das Beste, wenn ihr beide Freunde seid.

Ja und wie können wir beide Freunde werden?

Natürlich indem du dich erst einmal wie ein Freund verhältst.

Stelle dir einfach vor: Was würdest du jetzt sagen oder tun, wenn dein Gegenüber **dein bester Freund** wäre... Und zwar in jeder Situation, auch bei Reklamationen oder in anderen misslichen Lagen. Manchmal gehört ein bisschen Überwindung dazu, aber je öfter du es so praktizierst, desto öfter erreichst du auch das, was DU willst!

Vor Allem ist die Art und Weise der Kommunikation viel angenehmer und wie heisst es doch so schön: " Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es auch wieder heraus!" Jetzt hast du die Basis für einen freundlichen Umgang geschaffen. Und wenn dein Gegenüber das nicht erkennt - dann vergiss ihn und geh' woanders hin!

Sende ein Lächeln aus und du bekommst zwei zurück.

Übrigens - Probleme löst man zwischen Freunden wesentlich effektiver und angenehmer als unter Gegnern!

Ich selbst bin viel grosszügiger zu netten Kunden, die erst mal fragen und nicht gleich mit ungerechtfertigten Behauptungen Schadenersatz fordern, ohne dass nach der Ursache des Problems geschaut wurde. Trotzdem erlebe ich es manchmal, dass Kunden mich eher als ihren Gegner sehen, obwohl sie mich doch eigentlich darum bitten, ihr Autoproblem zu lösen. Ich helfe gern und ich tue alles dafür, dass auch dieser Kunde mein Freund wird.

Wenn beide Seiten auf Freundschaftskurs sind, macht sogar ein teurer Werkstattbesuch Spass. Vorausgesetzt natürlich - er ist es auch Wert!

Vertrauen

Wie schon eingangs erwähnt ist es die größte Ehre, die man einen Menschen antun kann, dass man zu ihm Vertrauen hat. Vertrauen ist das höchste Gut zwischenmenschlicher Beziehungen. Es beschleunigt und vereinfacht alle Prozesse im Umgang miteinander.

Stell dir vor, du kannst deiner Werkstatt so sehr vertrauen, dass du einfach dein Auto dort abgibst und sagst: "Schau dir das Problem an und bringe es bitte in Ordnung. Ruf mich an, wenn alles fertig ist."

Dann bekommst du einen Anruf und alles ist erledigt. Du holst dein Auto ab und beim bezahlen der Rechnung hast du ein gutes Gefühl (egal wie hoch der Preis ist), weil du darauf vertrauen kannst, dass der Preis gerechtfertigt ist.

Wäre das nicht erstrebenswert?

Grundlagen für ein solches Verhalten ist Vertrauen und es entsteht nur auf der Basis von Ehrlichkeit und gegenseitigem Verständnis. Wenn ich mein Gegenüber nicht verstehe, kann ich ihm natürlich auch nicht vertrauen.

Wodurch kommt Vertrauen zustande?

Zunächst einmal indem ich halte, was ich verspreche. Und vielleicht gebe ich sogar noch ein bisschen mehr. Wichtig ist, dass das einmal Gesagte dann auch eingehalten wird. Erkennt mein Gegenüber, dass er sich auf mich immer wieder verlassen kann, wird er Vertrauen zu mir aufbauen. Je öfter Versprochenes eingehalten wird, desto grösseres Vertrauen entwickelt sich.

Vertrauen ist das Gegenteil von Misstrauen!

Es wirkt immer - 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr und sogar ein ganzes Leben lang.

Um das zu verdeutlichen stell dir bitte einmal folgende Situation vor: Du möchtest irgend ein für dich wichtiges Problem lösen.

Denk jetzt einmal an jemanden, zu dem du richtig großes Vertrauen hast. Du unterhältst dich mit ihm über dein Problem und bekommst eine Antwort.

- Wie wichtig ist die diese Antwort für deinen weiteren Entscheidungsprozess?
- Wie fühlt es sich an von einer vertrauten Person Antworten zu bekommen?
- Wie gut kannst du seine Argumente verstehen?
- Wie lange musst du darüber nachdenken, ob seine Ausführungen glaubwürdig sind?

Empfindest du nicht Freude an so einer Beziehung und bringst du nicht die anstehenden Dinge ziemlich schnell auf den Weg?

Nimm dir mal ein bisschen Zeit und denke darüber nach.

Welche Bedeutung hat so eine vertraute Beziehung für dich? Wie fühlt sie sich an? Versuche es zu beschreiben!

Und jetzt stell dir die gleiche Situation mit einem Menschen vor, dem du überhaupt nicht vertraust, weil er dich schon zu oft enttäuscht hat.

Ist es nicht erstaunlich, wie anders und gegensätzlich die Antworten ausfallen?

- Misstrauen statt Vertrauen
- Fragen statt Antworten
- Zweifel statt Zustimmung
- Bauchweh statt Freude
- langes Nachdenken statt schneller Entscheidungen
- aneinander vorbei reden statt sofortiges verstehen

Wäre es nicht ein riesiger Gewinn, wenn Vertrauen die Grundlage all unserer täglichen Entscheidung ist?

Hier wird dir geholfen...

Ist dein Auto defekt und die Werkstatt bringt es wieder zum Laufen, dann bist du froh und dankbar. Das Problem ist gelöst, dein Auto rollt wieder - wunderbar! Und wenn der Preis dann noch stimmt und alles reibungslos abgelaufen ist, dann erzählst du es auch gerne weiter und freust dich.

Etwas anders fühlt es sich an, wenn es nur eine Inspektion ist, bei deren Erledigung man eigentlich gar kein Problem lösen muss. Du bringst dein Auto voll funktionstüchtig in die Werkstatt, holst es genauso voll funktionstüchtig wieder ab und bezahlst noch einen ganzen Batzen Geld dafür. Schon komisch – oder?

Bedenke jedoch, dein Auto ist ein hochkompliziertes und sehr komplexes Werk der modernen Technik. Ein Mix aus Computer, Netzwerk, Sensoren, Mechanik und x-verschiedenen Komponenten, die alle irgendwie miteinander arbeiten müssen, um letztendlich auch ohne Probleme rollen zu können. Und genau das erwartest du doch: Zuverlässigkeit und immer 100 Prozent Leistung.
Dafür benötigt dieses Werk jedoch regelmässig Hilfe (in Form von Pflege und vorbeugender Instandhaltung), damit es dich nicht einmal unerwartet stehen lässt. Insofern ist auch die Inspektion ein "Problem", das gelöst werden muss.

Und für diese Hilfe sind hoch qualifizierte Spezialisten notwendig, die etwas von ihrem Fach verstehen. Heutzutage kann ein einzelner Mechaniker nicht mehr alle Aufgaben an einem Auto leisten. Dazu ist die Vielfalt an verschiedenen Systemen, die im Fahrzeug verbaut sind, viel zu komplex und vielschichtig. Mechanik, Hydraulik, Elektrik, Elektronik, Computertechnik usw. Wir brauchen Spezialisten für alle Komponenten, die aber auch den Blick fürs Ganze nicht verlieren, da alle Systeme ineinandergreifen.

Daher sind heutzutage Reparaturen am Auto immer Aufgaben, die qualifizierte Mechaniker und eine ganze Reihe an hochwertigem Diagnoseequipment und Spezialwerkzeug bedürfen. Und genau deshalb ist es auch so wichtig, die richtige Werkstatt zu finden, und zwar die für DICH richtige! Und dazu musst du natürlich wissen, welcher Werkstatttyp bist du überhaupt?

Welcher Werkstatttyp bist DU?

Um das herauszufinden, musst du als erstes wissen: Was gibt es da draussen für Angebote und worin unterscheiden sie sich? Beschäftigen wir uns daher einmal mit den verschieden Werkstattsystemen, ergründen die Unterschiede und vergleichen dann die Vor- und Nachteile miteinander.

Grundsätzlich kann man unterscheiden zwischen Servicepartnern eines Automobilherstellers (Vertragswerkstatt) und den sogenannten freien Kfz-Werkstätten.

1. Vertragswerkstätten

Sie betreuen in der Regel nur ein Fabrikat und signalisieren dies u.a. mit dem Herstellerlogo. Vertragspartner der Automobilhersteller können sowohl Handels- oder Servicepartner oder beides sein. Das heisst, wenn das Autohaus Fahrzeuge eines Herstellers sowohl verkauft als auch repariert, hat er zwei Verträge mit dem Hersteller abgeschlossen. Vertragswerkstätten, die nur reparieren, erkennt man an dem Zusatz SERVICE oder SERVICEPARTNER in Verbindung mit dem Herstellerlogo.

2. Freie Werkstätten

Es gibt welche, die mehrere oder alle Fabrikate reparieren, mit und ohne Bindung an einen Konzeptpartner.
Konzeptpartner sind ähnlich wie Automobilhersteller. Sie unterstützen die Werkstätten mit sehr umfangreichen Angeboten z.B. beim Einkauf von Ersatzteilen, bei der Werbung usw. und haben auch eine einheitliche Kennzeichnung, so wie die Vertragswerkstätten. Beispiele hierfür sind 1a Bosch-Service, Meisterhaft, AC AutoCheck, AutoMeister, Motoo usw.

Besondere Formen einer freien Werkstatt sind Ketten wie PitStop oder ATU und Spezialisten wie CarGlass oder verschiedene ReifenFachBetriebe.

Nicht unerwähnt bleiben sollen natürlich die Selbstschrauberwerkstätten als Angebot für den handwerklich begabten Autofahrer, der gern selbst Hand an sein Auto anlegt.

Unterschiede der verschiedenen Werkstattsysteme

1. Vertragswerkstatt eines Automobilherstellers

Servicepartner der Automobilhersteller sind in der Regel ISO-zertifizierte Werkstätten, die hohe Standards erfüllen müssen. Sämtliche Spezialwerkzeuge, Tester und sonstige vorgeschriebene Ausrüstung müssen für die gesamte Modellpalette des Herstellers vorgehalten werden.
Alle Mitarbeiter haben sich nach vorgeschriebenen Schulungsplänen ständig zu qualifizieren und gewährleisten so einen hohen Wissenstand für Ihr Fabrikat. Umfangreiche Ausrüstung und ständige Schulungen sind teuer, aber für fachgerechte Reparaturen und präzise und schnelle Diagnosen unbedingt erforderlich. Dementsprechend teuer sind dann auch die Stundenverrechnungssätze.

Hinzu kommen oft hohe Anforderungen (teilweise auch recht überzogene Standards) für den Wartebereich, Kundenzonen, Ausstellungen, vorgeschriebenes Mobiliar, vorzuhaltende Ersatzteilbestände usw.

Reparaturen und Inspektionen werden strikt nach den Vorgaben des Herstellers abgearbeitet. Manchmal fehlt dadurch das kreative Denken und Handeln und einfachere Lösungswege werden nicht gesehen.

Die verwendeten Ersatzteile kommen ausschliesslich vom Hersteller und unterliegen strengen Qualitätskriterien. Fast nie werden qualitativ gleichwertige Ersatzteile des freien Teilemarktes als Alternative zu günstigeren Preisen angeboten. Der Einkauf der Teile wird oft durch den Servicevertrag des Herstellers mit der Werkstatt genau geregelt und lässt somit wenig Handlungsspielraum für die Werkstatt. Einige Hersteller bieten preiswertere Ersatzteile nur für ältere Modellreihen an, um die Abwanderung der Autofahrer zu freien Werkstätten etwas einzuschränken.

Das komplette Knowhow des Herstellers steht jederzeit und in vollem Umfang zur Verfügung. Für ganz komplizierte Fälle stehen ein technischer Außendienst und eine Techniker-Hotline bereit. Hier sollte jedes Problem gelöst werden können.

Grosse Häuser sind oft unpersönlich. Der Ansprechpartner, der morgens dein Auto entgegennimmt, übergibt diesen an den Meister, der an den Mechaniker, der die Reparatur ausführt, dieser an den Meister der Spätschicht. Ausgeliefert wird vom einem weiteren Serviceberater am Abend. Die Rechnung wird dann von einer weiteren Person geschrieben usw. Da muss schon eine perfekte Kommunikation stattfinden, damit alle Informationen dann auch bei dir ankommen.

Vorteile der Vertragswerkstatt

- höchste Verfügbarkeit von Reparatur- und Diagnosedaten
- entsprechend hohe Diagnosetiefe
- alle Reparaturen am jeweiligen Fabrikat können ausgeführt werden
- sehr guter Ausrüstungsstandard - immer modernste Diagnosegeräte
- hohe Qualität der Ersatzteile
- schnelle und komplette Verfügbarkeit von Ersatzteilen des jeweiligen Fabrikats
- sehr hoher Qualifizierungsgrad des Personals
- standardisierte Arbeitsabläufe sorgen für geringere Fehlerquoten
- komplette Unterstützung der Herstellers
- kennen alle "Macken" des Fabrikats
- teilweise aufwendig gestaltete Kundenzonen mit entsprechendem Ambiente und Service
- Möglichkeiten der Kulanzgewährung nach Ablauf der Garantiezeit
- Garantiearbeiten am jeweiligen Fabrikat können ausgeführt und mit dem Hersteller abgerechnet werden

Nachteile der Vertragswerkstatt

- hohe Kostenstruktur aufgrund des hohen Anforderungskatalogs des Herstellers
- hohe Stundenverrechnungssätze
- hohe Ersatzteilpreise
- keine oder nur wenige Angebote qualitativ gleichwertiger Ersatzteile zu geringeren Preisen aus dem freien Teilemarkt
- standardisierte Ablaufstrukturen verhindern manchmal den Blick für einfachere oder bedarfsgerechtere Lösungen

- betreuen und reparieren oft nur ihr eigenes Fabrikat
- preiswerte Ersatzteilangebote meist nur für ältere Modellreihen
- grosse Häuser sind oft unpersönlich, wichtige Informationen können verloren gehen

2. Freie Kfz-Werkstatt ohne Bindung

Im Gegensatz zu den Vertragswerkstätten mit den strengen Vorgaben der Hersteller lassen sich die freien Werkstätten nicht so leicht einordnen. Hier gibt es so viel Unterschiede, wie es wohl freie Werkstätten gibt.

Die freie Kfz-Werkstatt ist ein Unternehmen ohne Bindung an einen Autohersteller. Meist in überschaubarer Grösse, Inhabergeführt und mit geordneten Strukturen werden Fahrzeuge aller Fabrikate repariert.
Jede unternehmerische Entscheidung wird hier ohne Zwang und Vorgaben eines Partners oder Herstellers getroffen. Der Inhaber oder Geschäftsführer entscheidet allein über die Ausstattung und Grösse der Werkstatt, über die Art und Weise und den Umfang der Qualifizierung der Mitarbeiter, über den Umfang der angebotenen Leistungen usw. Es gibt diesbezüglich keinerlei Vorgaben oder Vorschriften.

Hier müssen nicht aufwendig und teuer gestaltete Kundenzonen geschaffen werden, um sich wohl zu fühlen. Nicht der Fahrzeughersteller bestimmt über die Anschaffungen, sondern die Notwendigkeit, was wirklich gebraucht wird.

Und wie immer - so unterschiedlich die Menschen sind, die es tun, so unterschiedlich ist auch das, was dich in der jeweiligen Werkstatt erwartet.

Die Ausstattung des Betriebes richtet sich nach dem Angebot der Serviceleistungen. Manchmal werden nur die Standardleistungen zum kleinen Preis angeboten. Inspektionen, Auspuff, Bremse usw. Entsprechend bescheiden bei diesen Werkstätten ist dann auch die technische Ausstattung an Testern und Diagnosegeräten. Und vor allem fehlt es hier oft an entsprechender Qualifizierung und Diagnoseerfahrung.

Elektronik, Systemdiagnosen und hochspezialisierte Angebote findet man nicht überall. Aber genau die sind heutzutage bei den modernen Fahrzeugen unverzichtbar. Die häufigsten Ursachen für Ausfälle liegen heute nun mal im Bereich der Elektronik. Hierfür bedarf es eines sehr hohen Aufwandes an Qualifizierung der Mitarbeiter und Anschaffung teuren Equipments.

Völlig klar, dass diese Unterschiede sich im Preis widerspiegeln müssen. Und deshalb trennt sich genau hier die Spreu vom Weizen.

Überlegen wir doch mal: Was nützt dir eine billige Bremsenreparatur, wenn dein Elektronikproblem nicht gelöst werden kann? Du musst dir eine andere qualifizierte Werkstatt suchen.
Was für eine Odyssee! Wie vielen verschiedenen Leuten musst du erklären, was los ist und was für eine Rennerei ergibt sich dadurch. Und am Ende wird es dann auch noch teurer. WOW!

Also ist es doch das Beste, wenn alles in einer Werkstatt erledigt werden kann. Und genau hier gilt es anzusetzen. Du brauchst also eine Werkstatt, die alles für dich erledigt, freundlich und kompetent ist. Eine Werkstatt, die sich um alles kümmert, was dein Auto betrifft und dir nach der Erklärung der Rechnung noch ein freudiges Lächeln über den Preis abringt.

So was gibt es, aber eben nicht überall!

Gute freie Werkstätten kombinieren die Erfahrungen von verschiedenen Fabrikaten und entwickeln so neue kreative Lösungsansätze für ein Problem. Sie sind nicht behindert durch starre Reparaturanweisungen eines Herstellers. Dadurch werden teilweise vermeintlich teure Reparaturen durch preiswertere und dennoch vergleichbar gute Lösungen ersetzt.

Das Ersatzteilangebot des freien Teilemarktes ist wesentlich grösser und breiter gefächert, als die der Markenwerkstätten. Neben den Identteilen (qualitativ identisch mit Originalteilen), gibt es noch eine ganze Reihe qualitativ gleichwertiger Ersatzteile zu teilweise erheblich günstigeren Preisen.

Freie Werkstätten sind bei der Ersatzteilbeschaffung sehr flexibel und unterliegen keinem Kaufzwang der Autohersteller. Allerdings gibt es bestimmte Teile ausschliesslich bei den Autoherstellern und dessen Servicepartnern. Deshalb benötigen auch freie Werkstätten die Autohersteller als Ersatzteillieferanten.

Zeitwertgerechte Reparaturen für ältere Fahrzeuge werden hier häufiger angeboten als in Vertragswerkstätten.

Inspektionen und Reparaturen werden hier entweder nach Herstellervorgaben oder nach eigenem Ermessen durchgeführt. Das kann Vor- und Nachteile haben. Je nachdem, wie fachlich versiert und gewissenhaft die Arbeit ausgeführt wird, müssen Herstellervorgaben nicht immer strikte Beachtung finden, um eine gute Qualität abzuliefern. Bei einigen Reparaturen gibt es auch qualitativ gleichwertige Alternativen zu den Herstellervorgaben.

Herkunft und Preise für Reparaturdaten

Grundlage für eine fachgerechte Reparatur ist neben dem Wissensstand der Mechaniker und Meister die Verfügbarkeit und der Zugang zu hochwertigen und genauen Reparaturanleitungen und technischen Daten. Die Reparatur- und Wartungsanweisungen kommen zum einen von den Automobilherstellern und zum anderen von den Herstellern der Ersatzteilkomponenten (z.B. von Bosch).

Der Zugang zu diesen Daten wird sehr unterschiedlich bereitgestellt.

Die Autohersteller müssen allen Werkstätten die uneingeschränkte Möglichkeit zum Bezug aller Daten für das jeweilige Fabrikat bereitstellen. Dazu hat die EU die Hersteller entsprechend verpflichtet.
Diese Zugänge sind, wie nicht anders zu erwarten, kostenpflichtig. Und oftmals kostet es so viel, dass einige Reparaturen sich dann für die freie Werkstatt nicht mehr rechnen.

Der Datenbezug kann über die entsprechenden Onlineportale der Fahrzeughersteller für eine Stunde, einen Tag, einen Monat oder als Jahresabo gebucht werden. Für ein solches Jahresabo werden je nach Hersteller Preise von 5.000,- bis 10.000,- EUR aufgerufen.

Da muss eine freie Werkstatt schon viel Informationsbedarf haben und sich auf ein bis zwei Fabrikate spezialisieren, um kostendeckend arbeiten zu können. Für alle anderen gilt es, gute Beziehungen zu ihren Fabrikatskollegen zu pflegen, um ein paar Informationen auch mal gratis auf dem kurzen Dienstweg zu erhalten. Wenn dieser Fabrikatskollege dann auch ab und zu mal ein paar Ersatzteile an die Werkstatt verkaufen kann, klappt das auch ganz prima.

Auch die Teilehersteller wie Bosch stellen ihre Daten kostenpflichtig, meist in Form von Lizenzen zur Verfügung. Teilweise kostenlosen Zugang erhält die Werkstatt, wenn davon ausgegangen werden kann, dass auch ihre Teile verbaut oder verkauft werden.

Daneben gibt es noch einige freie Anbieter von Daten, die alle kostenpflichtig sind. Diese sammeln Reparaturinformationen verschiedener Hersteller und bündeln diese für freie Werkstätten. Ein umständliches Zusammensuchen von Daten bei verschiedenen Herstellern entfällt somit. Aber auch hier sind die Daten nicht vollständig. Manches gibt es eben nur und ausschliesslich beim Automobilhersteller.

Hier kommt also so einiges zusammen. Je hochwertiger die Informationen sind, desto teurer sind sie meist auch. Eine gut ausgerüstete Werkstatt mit modernen Diagnosegeräten muss für Software, Lizenzen, Zugänge zu verschiedenen Portalen usw. monatlich vierstellige Beträge aufbringen.
Dazu kommen dann noch die Kosten für die Technik. Moderne Diagnosesysteme kosten gern fünfstellige Beträge. Und alles muss bezahlt werden. Je moderner und aufwendiger heute Fahrzeuge gebaut werden, desto kostspieliger und komplizierter wird auch deren Wartung und Instandhaltung.

Aber, noch einmal - ohne diese Daten keine fachgerechte Reparatur! Dafür sind die Autos von heute viel zu komplex und viel zu verschieden. Niemand kann heute noch alles reparieren! Jeder muss sich irgendwo spezialisieren. Und selbst bei nur einem Fabrikat werden Spezialisten für unterschiedliche Aufgaben gebraucht.

Vorteile der freien Werkstatt

- oft sehr persönliches Umfeld
- umfangreiches Reparaturangebot
- günstigere Reparaturpreise
- günstigere Ersatzteilpreise
- Ersatzteilbelieferung bis zu fünf mal pro Tag
- unkomplizierte Beschaffung von allen Ersatzteilarten und /-qualitäten
- Angebot von alternativen Ersatzteilen
- Angebot an alternativen Reparaturmethoden
- breites Fachwissen über mehrere Fabrikate
- übersichtliche Strukturen
- einfache Abläufe
- flexibel bei der Wahl der Reparaturmethoden
- gut aufgestellte freie Werkstätten stehen Vertragswerkstätten in nichts nach

Nachteile der freien Werkstatt

- Qualität und Ausstattung der Werkstatt nicht immer nachvollziehbar
- unterschiedliche Reparaturqualität
- keine Pflicht zur Qualifizierung
- sehr unterschiedlicher Ausbildungsgrad und Wissensstand
- keine Ausstattungsstandards, daher manchmal etwas unzureichend
- nicht immer komplette technische Informationen zur Durchführung einer Reparatur vorhanden

3. Freie Kfz-Werkstatt – Systemgebunden

Ähnlich wie die Vertragswerkstätten der Automobilhersteller haben systemgebundene freie Werkstätten einen Vertrag mit einem Konzeptpartner wie z.B. 1a Bosch-Service, Meisterhaft, AC AutoCheck, AutoMeister, Motoo usw.
Erkennbar sind diese Werkstätten an der einheitlichen Gestaltung nach den Vorgaben des Konzeptpartners und am Logo des Systemgebers.

Allerdings ist hier die Bindung wesentlich lockerer und der Umgang miteinander eher freundschaftlich und zum gegenseitigen Vorteil. Die Konzeptpartner stellen verschiedene Bausteine zur Verfügung wie Werbekonzepte, Rechtsberatung, Ersatzteil- und Datenbeschaffung, Aus- und Weiterbildung, Kundendienstersatzwagen usw.

Der Umfang der Nutzung dieser Bausteine bleibt der freien Werkstatt selbst überlassen. Oft gibt es hier gar keinen Zwang etwas machen zu müssen. Die unternehmerische Freiheit bleibt somit jederzeit erhalten.

Aber auch das hat wiederum Vor- und Nachteile. Nutzt die Werkstatt aus eigenem Antrieb die oft sehr hochwertigen Bausteine, zieht sie auch einen entsprechenden Nutzen daraus. Leider gibt es aber auch Werkstattbetreiber, die diese Kosten scheuen, weil sie nicht verstehen, dass ständige Entwicklung und Veränderung die Grundlage eines erfolgreichen Geschäftes ist. Und genauso sehen dann auch oft die Ergebnisse bei den Reparaturen und Wartungsarbeiten aus.

Vor- und Nachteile...

...sind hier genauso zu definieren, wie bei den freien Werkstätten ohne Bindung. Allein die Möglichkeit, auf die hochwertigen Bausteine des Konzeptes zurückgreifen zu können, ist ein immenser Vorteil (sofern er dann auch genutzt wird).

4. Werkstattketten

Straff organisiert und ähnlich aufgestellt und strukturiert wie Supermärkte, steht eine Vielzahl von Werkstätten bundesweit für die schnelle Reparatur bereit.

Typisch für Werkstattketten ist eine ähnliche Vorgehensweise, wie bei den schon erwähnten Supermärkten - locken durch Schnäppchenangebote - und dann "darf's doch sicherlich noch etwas mehr sein"?

Allgemein gilt: wer einen Ölwechsel in der Werbung für nur 10,- EUR anbietet, kann davon wirtschaftlich natürlich nicht leben. Daher müssen Zusatzgeschäfte gemacht werden und sie werden gemacht - ganz sicher. Manche, weil sie wirklich technisch notwendig sind, was dann ja auch ok ist und manche eben nur, weil sie finanziell notwendig sind.

Vor- und Nachteile...

...auch hier wie bei den Freien Werkstätten allgemein. Positiv hervorzuheben ist die Möglichkeit der Sofortreparatur, weil oft benötigte Ersatzteile in der Regel vorgehalten werden. Anzutreffen sind solche Werkstätten allerdings nur in Gebieten mit hoher Einwohnerzahl und immer an stark frequentierten Strassen.

Vorsicht bei Reparaturempfehlungen, die als dringend notwendig deklariert werden. Lass dir zeigen, was nicht in Ordnung sein soll. Kannst du die Notwendigkeit der Reparatur nicht nachvollziehen, dann lass lieber noch mal von einer anderen Werkstatt den Zustand deines Autos begutachten.
Zu oft habe ich es selbst schon erlebt, dass die dringende Reparatur gar nicht so dringend war oder manchmal sogar völlig unnötig ist.

Wenn du die Werkstatt deines Vertrauens einmal gefunden hast, wirst du mit einem guten Gefühl wissen, dass alle empfohlenen Reparaturen auch notwendig sind.

5. Fachspezialisten

Das sind Werkstätten, die sich auf ein Gebiet wie z.B. Reifen oder Autoglas spezialisiert haben.
Die wohl bekannteste Marke ist hier sicherlich Carglass als Spezialist für die Scheibenreparatur und die Neu- oder Ersatzverglasung. Aufgrund des begrenzten Reparaturangebotes sind hier in der Regel Leute am Werk, die immer die gleichen Arbeiten ausführen und die nur wenige Spezialwerkzeuge benötigen. Schnelle und fachgerechte Leistungen solltest du hier erwarten können.
Aber auch hier gilt: entscheidend für die abgelieferte Qualität und Schnelligkeit der Reparatur sind immer die Menschen, die es tun und die sind eben manchmal sehr unterschiedlich.

Nicht immer lässt die schnelle Erledigung der Reparatur auf einen guten Preis schliessen. Bei einigen Angebotsvergleichen konnten wir keinen oder nur geringe Unterschiede feststellen.

Bietet deine Werkstatt des Vertrauens diesen Service auch an, lohnt es sich in der Regel nicht, einen Spezialisten aufzusuchen.

Die Abrechnung eines Glasschadens mit der Versicherung und die kostenlose Reparatur eines Steinschlages in der Frontscheibe deines Autos ist kein Privileg von Carglass. Jede Werkstatt, die diesen Reparaturservice anbietet, klärt auch kostenlos alle Formalitäten mit deiner Versicherung.

Der grosse Vorteil dieser Spezialisten ist die umfangreiche und sofortige Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile. In den Carglass-Filialen werden für fast jedes Fahrzeugmodell die gängigsten Scheiben vorgehalten.

Genauso ist es bei den Reifenketten. Hier bekommst du fast jede Reifengrösse sofort montiert. Lediglich bei der Reifenmarke musst du eventuell einen Kompromiss eingehen.

Bei den Preisen für Reifen gibt es teilweise riesige Unterschiede. Das liegt an der Art der Kalkulation des Verkaufspreises.

Alle Reifenspezialisten haben sehr ähnliche Preise. Lediglich bei den Hausmarken kann es zu vereinzelt etwas günstigeren Angeboten kommen.
Auch Werkstätten, die sich professionell mit dem Reifengeschäft befassen, kalkulieren die Reifenpreise auf der gleichen Grundlage wie die Reifenspezialisten. Und heutzutage macht es absolut keinen Unterschied, ob der Reifenverkäufer ein grosser Filialist oder nur eine kleine freie Werkstatt ist.
Wir selbst als eine der kleinen Werkstätten rangieren mit unseren Reifenpreisen unter den TOP 5 - und das bundesweit.

Gerade bei den Vertragswerkstätten der Autohersteller und bei Werkstätten, die nur gelegentlich Reifen verkaufen, habe ich gravierende Preisunterschiede entdecken können. Teilweise werden hier Reifenpreise aufgerufen, die 50 bis 80 Prozent höher sind als bei den Reifenspezialisten.
Der Grund hierfür ist eine völlig andere Art der Verkaufspreiskalkulation. Rechnet der Reifenspezialist mit einer geringen Stückmarge je Reifengrösse, so kalkulieren Vertragswerkstätten mit Prozentaufschlägen, die sie von sonstigen Ersatzteilpreiskalkulationen gewohnt sind. Hier lohnt der Preisvergleich.

Fazit - wenn es mal sehr schnell gehen muss oder du hast einen Reifen- oder Glasschaden unterwegs, dann bist du bei den Spezialisten gut aufgehoben. Fast immer bekommst du einen Reparaturtermin sofort oder sehr kurzfristig. Und Qualität und Preis sind fast immer ok.

6. Selbstschrauberwerkstatt

Ist genau das, was die Bezeichnung schon besagt. Hier kannst du selber schrauben, vorausgesetzt, du hast entsprechend handwerkliches Geschick und du weisst genau was du tust.
Bei sicherheitsrelevanten Teilen oder komplizierte Elektronik sollte dann doch lieber der Fachmann ran, auch wenn es auf den ersten Blick teurer erscheint.

Einer unserer "SparKunden" wollte sich an seinem 2009er Passat mal schnell einen Hängerzug anbauen. Hat er ja schliesslich vor Jahren bei seinem Kadett auch gut hinbekommen. Allerdings hatte der Kadett noch keine CAN-Bus-Technik und keine Steuergeräte, die programmiert und angelernt werden müssen.

Endergebnis - Totalausfall des gesamten Bordnetzes, mehrere Steuergeräte defekt, Abschleppen in die Vertragswerkstatt.

Mehraufwand gute 1000 EUR

Ich glaube dieses **Selbstschrauberkunststück** hat sich nicht gelohnt.

In der Selbstschrauberwerkstatt kannst du Hebebühne und Werkzeug mieten und oft auch Ersatzteile bestellen. Die Ersatzteilpreise sind vergleichbar mit denen in der freien Werkstatt. Die Arbeiten führst du selbst aus und oft gibt es Hilfe von Gleichgesinnten oder Tips vom Werkstattinhaber.

Zu empfehlen für den Hobbyschrauber für einfache Arbeiten am "alten Schätzchen".

Der Preis ist heiss...

Die Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes ist abhängig von dem Leistungsangebot und der Ausstattung der Werkstatt. Wenn die Werkstatt nur Auspuff und Bremse anbietet, dann kann sie auch einen kleinen Preis machen – klar.

Wenn sie aber zusätzlich in teure Diagnosetester und eine umfassende Ausbildung der Servicetechniker investiert, müssen die Kosten sich im Preis widerspiegeln - auch klar!

Muss dann noch in teure Ausstellungen und komfortable Warteräume mit entsprechender Ausstattung investiert werden, so wie es die Automobilhersteller von ihren Servicewerkstätten fordern, steigt der Preis also noch einmal!

Betrachten wir einmal den tatsächlichen Aufwand. Dabei ist zu erkennen, dass für eine einfache mechanische Arbeit, wie z.B. einen Auspuff erneuern, nur ein Bruchteil der Kosten entsteht wie für eine komplizierte Elektronikdiagnose. Man kann hier etwa das Drei- bis Vierfache in der Kalkulation ansetzen.

Deshalb können Werkstätten, die z.B. keine Diagnosearbeiten anbieten, sondern nur Auspuff, Bremse und Co. im Angebot haben, einen deutlich niedrigen Arbeitslohn verlangen. Aber diese Werkstätten können eben nicht alles reparieren und müssen dich dann woanders hinschicken. Oder was manchmal viel schlimmer ist, sie haben eben keine Ahnung (mit entsprechenden Folgen).

Daher ist der Stundenverrechnungssatz einer Werkstatt immer eine Mischkalkulation und abhängig von ihrem Gesamtangebot. Dieser ergibt sich also aus den Aufwendungen, die die Werkstatt zur Ausführung der Arbeit erbringen muss.
Dazu zählen unter anderem Ausbildung und ständige Qualifizierung und Weiterbildung des Personals, Anschaffung von Diagnose- und Testgeräten, sowie Spezialwerkzeugen und immer mehr Aufwendungen für Software, Lizenzen und Kosten für die Bereitstellung von

Reparaturdaten und Anleitungen. Hinzu kommen natürlich noch andere Allgemeinkosten, wie Gebäude, Ausstattung, Personal usw.

Dumpingpreise im Werkstattbereich sind fast immer Hilferufe nach mehr Arbeit und Auslastung. Hier wird in der Regel nicht in moderne Ausrüstung und in notwendige Mitarbeiterausbildung investiert - was dann natürlich zwangsläufig zu schlechter Arbeitsqualität führen muss, da einfach Wissen fehlt.
Eine gute und qualifizierte Arbeit hat eben ihren Preis, was aber nicht heissen soll, das teuer auch automatisch gut ist.

Hier die richtige Werkstatt zu finden, ist wahrlich nicht einfach!

Wofür sollst du dich also entscheiden?

Das kommt natürlich ganz auf deine Bedürfnisse an.

Genauso unterschiedlich wie die Menschen sind, genauso unterschiedlich und individuell sind die einzelnen Werkstätten. Immer ist die Persönlichkeit der Leute, die dort arbeiten, der entscheidende Faktor in Bezug auf Freundlichkeit, Umgang und Qualität der Arbeit.

Insofern ist die Grösse oder die Art der Werkstatt niemals ein Indikator für Qualität. Eine zertifizierte Vertragswerkstatt eines Automobilherstellers mit all seinen hohen Standards und Vorgaben, die zu erfüllen sind, ist nicht automatisch gut.
Ich habe selbst grottenschlechten Service, sowie völlig unverständliche und komplizierte Abläufe bei einem Servicepartner eines Premiumherstellers erleben dürfen.

Ich sass z.B. in einem super ausgestatteten Warteraum gemütlich bei einer Tasse Kaffee. Nach einer Stunde Wartezeit erfahre ich dann, dass die für die Reparatur meines Wohnmobils benötigten Teile nicht bestellt wurden.
Keine Entschuldigung, kein Bedauern, kein Versuch, irgendwie die Kuh vom Eis zu kriegen. Nur der Hinweis, ich müsste am nächsten Tag noch mal kommen.

Ups und das in einer Mercedes-Vertragswerkstatt!

Gehst du da noch mal hin? Was geht dem Servicemitarbeiter in so einer Situation eigentlich durch den Kopf? Geht ihm überhaupt etwas durch den Kopf? Keine Ahnung...

Die Folge - und tschüss...

Wenn du jetzt denkst: na toll - wieder keine konkrete Antwort! - dann muss ich dir Recht geben.

Aber aufgrund der Vielfältigkeit der Angebote und der unterschiedlichen Kundenansprüche kann es an dieser Stelle keine eindeutige Empfehlung geben. Am Ende des Buches gibt

es eine Zusammenfassung und eine Checkliste, worauf du bei deiner Werkstattauswahl achten solltest. Wenn du alle Kapitel gelesen hast und die Checkliste abarbeitest, sind die meisten deiner Fragen garantiert beantwortet.

Halte einfach durch! ;-)

Wer hat die bessere Qualität?

Der ausschlaggebende Faktor in Bezug auf Qualität und Umsetzung des Angebots ist immer der Mensch. Also derjenige, der gerade für deinen Auftrag zuständig ist.
Jeder Mensch hat Höhen und Tiefen, gute und schlechte Tage. Und genau wie im richtigen Leben trifft das natürlich auch auf den Autoschrauber zu.

Insofern kann grundsätzlich nie von der Art einer Werkstatt auf deren Qualität geschlossen werden.

Es gibt bestens ausgebildete und hervorragend ausgestattete Vertragswerkstätten, mit schicken Kundenzonen und toller Optik, deren Leistungen aber sehr zu wünschen übrig lassen. Warum? Weil dort Menschen tätig sind, die Ihre Vorteile nicht umzusetzen wissen. Weil sie die Bedürfnisse ihrer Kundschaft nicht kennen oder weil sie sich durch vorgeschriebene Strukturen nicht entfalten können.

Dagegen kann eine einfach ausgestattet freie Werkstatt mit nettem und patentem Personal genau auf deine Bedürfnisse eingehen und eine gute Qualität abliefern. Um also herauszufinden, welche Werkstatt genau deine Bedürfnisse erkennt, muss sie einen gewissen Anforderungskatalog erfüllen und natürlich zu deinem Typ passen. Da bleibt nur genau hinschauen, sondieren und ausprobieren. Genauso wie bei der Suche nach einem Partner.

Denn genau das soll es ja sein - du und deine Werkstatt - ihr solltet Partner sein!

Was machst du, wenn einmal etwas schief geht?

Als Mensch macht man Fehler, das ist normal (wenn sie denn nicht zu häufig vorkommen). Aber das Entscheidende ist doch, wie gehen die Werkstatt und du damit um.
Zunächst einmal solltest du der Werkstatt natürlich die Chance geben, den Fehler zu korrigieren, indem du sie darauf hinweist und um eine Stellungnahme bittest.

Wie oft habe ich es schon erlebt, dass die Reklamation eigentlich nur ein Missverständnis war und das Ganze durch eine sachliches Gespräch geklärt werden konnte.

Wenn du dein Ärgernis dagegen in der Kneipe mit Freunden diskutierst, wirst du keinerlei Lösung erreichen. Zudem wissen oft die Anderen alles besser, obwohl keiner von ihnen dabei war. Danach ist die Werkstatt nur blöd und du gehst da nie wieder hin.

Was hast du erreicht? NICHTS!

Also sprichst du erst einmal mit den Betroffenen und wartest auf die Reaktion. Die Art und Weise, wie die Werkstatt deiner Nachfrage nachkommt, entscheidet genau genommen über die Qualität deines Ansprechpartners. Dein Anliegen muss ernst genommen und sofort überprüft werden.

Stellt sich heraus, das die Werkstatt einen Fehler gemacht hat, muss eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung gefunden werden. In der Regel ist dies natürlich eine kostenlose Abstellung des Mangels. Dabei erwartest du natürlich eine höfliche Entschuldigung und eine schnelle Regulierung.

Wenn sich danach beide mit einem zufriedenen Lächeln begegnen können, ist doch alles in Ordnung – oder?

JEDER hat schon mal einen Fehler gemacht!

Welcher Kundentyp bist du?

Während der letzten 25 Jahre habe ich in meiner Werkstatt so viele verschiedene Kundentypen kennengelernt, dass es wohl kaum gelingt, diese zu kategorisieren. Jeder ist anders und jeder erwartet auch etwas anderes. Aber gewisse Schemata zeichnen sich immer wieder ab und führen auch fast immer zum gleichen Ergebnis.
Warum das Kunden- /Werkstattverhalten zu erstaunlichen Ergebnissen führt, lässt sich am besten an einigen verschiedenen Kundentypen erklären.

1. Da gibt es zum einen die, die immer als erstes fragen, was es denn kostet. Dabei wissen sie noch gar nicht, was zu machen ist.
Scheinbar prägt hier die Angst, Geld für etwas Unbekanntes ausgeben zu müssen, die Art und Weise eine Reparatur oder Begutachtung eines Schadens in Auftrag zu geben. Zwar braucht derjenige von der Werkstatt Hilfe, betrachtet aber von vornherein die ganze Angelegenheit ausschliesslich über den zu zahlenden Betrag. Die Befürchtung, eine hohe Rechnung zu erhalten, steht vor der Klärung der Umstände.

Für die Werkstatt eine echte Herausforderung, da es hier immer wieder nur um den Preis geht und nicht um das, was wirklich notwendig ist. Oft kommt es selbst bei einer umfassenden und guten Erklärung der zu erbringenden Leistung und deren Notwendigkeit zu keiner objektiven Betrachtung der Preiswürdigkeit durch den Kunden. Eine gewisse Spannung zwischen Werkstatt und Kunde ist somit vorprogrammiert.

Nicht unbedingt die beste Voraussetzung um das Problem zu lösen und Freunde zu werden. Und genau deshalb kommt es aus meiner Sicht auch nicht zum besten Preis für den Kunden. Aber genau das ist es doch, was er eigentlich erreichen wollte - den besten Preis bekommen.

2. Dann gibt es die Kunden, die fast nie nach dem Preis fragen. Mach' was notwendig ist! Wenn's mehr wird, ruf mich an! Ich verlass mich auf dich! Wann kann ich meinen Wagen wieder abholen?

Na ja, diese Kunden haben Geld genug, da kommt es ja nicht darauf an! Weit gefehlt - die mit der meisten Kohle in der Tasche, sind oft die pingeligsten und wollen fast immer vorher wissen, was es kostet. Und wehe, es wird dann auch nur ein klein wenig mehr.

NEIN - diese Kunden haben Vertrauen! Sie wissen genau, dass sie sich auf die Werkstatt verlassen können. Und sie wissen auch, dass sie nicht übervorteilt werden.

Eigentlich sind bei derartigen Kunden der Werkstatt doch Tor und Tür weit geöffnet, um mal so richtig ins Portemonnaie greifen zu können. Könnte sein, aber völlig falsch! Genau diese Kunden erhalten fast immer den besten Preis. Und warum? Weil die Werkstatt das ihr entgegengebrachte Vertrauen nicht enttäuschen will und weil beide dadurch Freunde sind. Und Freunde behandelt man eben besser als Fremde - völlig menschlich!

Also werde Freund mit deiner Werkstatt - es lohnt sich – versprochen!

3. Den meisten Spass bei der Arbeit haben wir mit Kunden, die ihr Autoproblem erst einmal von uns analysieren lassen und nach einem Lösungsvorschlag fragen.

Nach einer eingehenden Diagnose oder Schadensanalyse zeigen wir den besten Reparaturweg auf und erklären detailliert die Notwendigkeit und eventuelle Alternativen.
Wichtig hierbei ist natürlich der ehrliche Umgang miteinander. Wir begegnen uns auf Augenhöhe und lösen das Problem gemeinsam.

Miteinander reden und die Notwendigkeiten verstehen.

Erst jetzt kommt die Frage nach dem Preis. Und das ist auch gut so. Denn nach Ermittlung des Reparaturumfanges und Abwägung der Alternativen kann jetzt ziemlich genau auch der Preis für die Arbeit kalkuliert werden. Erst zu diesem Zeitpunkt kann man überhaupt die Preiswürdigkeit der Reparatur beurteilen.

Wenn Preis und Leistung stimmen, können sowohl Kunde als auch Werkstatt mit einem zufriedenen Lächeln alle weiteren Dinge angehen. **Ein schöner Tag...**

4. Kennst du auch Leute, die an Allem etwas auszusetzen haben, ständig herum nerven und dann auch noch sofort bedient werden und einen guten Preis erzielen?

Tolle Strategie mit Erfolgsfaktor!

Möchtest du mit so einem Menschen deine kostbare Zeit verbringen? Nein?
Deshalb wird er auch schnell mit einem Schnäppchenpreis abgefertigt. Was denkt man insgeheim über ihn?
Arschloch (sorry für die Wortwahl) - auf nimmer Wiedersehen!
Hier gibt's nichts Gemeinsames und auch keine Zukunft!

Relativ schnell hat der Nörgler sein Ziel erreicht, einen guten Preis zu bekommen. Aber zu welchem Preis?

Wahrscheinlich kann er das Bild im Spiegel, in dem er allmorgendlich sein unzufriedenes ICH sieht, am wenigsten leiden. Und so beginnt für ihn immer wieder ein trauriger Tag. Diese Menschen müssen sehr einsam sein.

Nee - nichts für mich!

5. Dagegen bewundere ich die Menschen, die immer gut drauf sind. Egal was passiert ist, sie gewinnen jeder Situation etwas Gutes ab und lassen sich nicht durch schlechte Nachrichten davon abbringen.
Auch mir hat einmal ein guter Freund vor etlichen Jahren gesagt: "Versuche in jedem Ereignis das Positive zu entdecken. Verschwende nicht deine Zeit damit, über Schlechtes nachzudenken und was wäre wenn... Es zieht dich nur runter und bringt dich nicht voran! Je mehr positive Gedanken du hast, desto schöner wird dein Leben."

Und er hatte verdammt Recht! Anfangs fällt es etwas schwer, in einer misslichen Situation das Positive zu entdecken. Doch je öfter du es tust, desto mehr **Spass am Leben** wirst du haben.

6. Immer wieder begegnen mir Kunden, deren Autoproblem genau seit dem letzten Werkstattbesuch besteht. Und dieser letzte Werkstattbesuch ist dann meistens schon einige oder mehrere Monate her. Auf meine Frage - Warum hast du nicht gleich bescheid gesagt? - kommen dann die Ausreden...

Wie soll die Werkstatt hier einen vertrauensvollen Umgang pflegen?
Ich denke, hinter dieser Verhaltensweise steckt im Grunde genommen das Bedürfnis, einen Verantwortlichen für das bestehende Problem zu finden. Und wer verantwortlich ist, der zahlt das natürlich auch (zumindest einen Teil davon). Nicht, dass ich hier Absicht unterstelle, aber es sind immer die gleichen Kunden mit der gleichen Masche, die wahrscheinlich unbewusst dieses Prozedere durchziehen.

Dabei ist der Erfolg dieser Methode sehr zweifelhaft, weil sie auf Konfrontation aufbaut und nicht nach einer Lösung sucht, die beiden Parteien gerecht wird.

7. Ähnlich verhalten sich einige Kunden bei Reklamationen. "Seit dem letzten Werkstattaufenthalt ist dies und das... Es ist genau das Gleiche wie beim letzten Mal!"

Erst einmal hat die Werkstatt Schuld - ohne dass die Ursache überhaupt überprüft werden konnte. In den meisten Fällen stellt sich dann heraus, dass das jetzige Problem mit dem vorhergehenden nichts zu tun hat.
Auch hier wird für meine Begriffe erst einmal wieder ein Schuldiger gesucht.

Bringt das den Kunden seiner Problemlösung ein Stück näher? Ich denke NEIN!

Schuldzuweisungen als Ausgangspunkt, eine Problemlösung anzugehen, führt nur zu verhärteten Fronten, zu Worten, die man wahrscheinlich nie sagen wollte oder nicht so gemeint hat, zu Missverständnissen und allerlei nicht Brauchbarem. Aber auf gar keinen Fall zu einem für beide Seiten befriedigendem Ergebnis.

Und genau das sollte doch das Ziel des Ganzen sein!

Probleme lösen

Immer wenn es ein Problem zu lösen gilt, begegnen sich zwei Menschen. Diese beiden müssen sich damit auseinandersetzen und ein Ziel erreichen.

Dieses Ziel sollte für beide das Gleiche sein.

Wenn sich beide als Partner und nicht als Gegner verstehen, wird zum einen das Ziel schneller erreicht und zum anderen ein deutlich besseres Ergebnis erzielt.

Beide profitieren und gehen entspannter miteinander um.

Konflikte und Probleme gibt es täglich reichlich. Und wenn wir die mit Konfrontation, Verbissenheit und Persönlichkeitskämpfen lösen wollen - na dann gute Nacht!

Wir wollen mehr Spass am Leben!

Warum verhalten wir uns dann nicht so? Ich weiss, es ist verdammt schwer, dies umzusetzen! Mach den ersten Schritt und sende ein Lächeln aus! In den meisten Fällen wirst du ein Lächeln zurück erhalten.

Schön - oder?

Wenn du mehr Spass mit deiner Werkstatt willst, dann überlege mal, wie du dich ihr gegenüber verhältst!

Erkennst du dich wieder?

Entscheide selbst, mit welchem Verhalten du dein Ziel am effektivsten erreichst.

Wenn die Werkstatt dein Freund sein soll, dann behandle sie auch so! Gib ihr die Chance auch dich als Freund zu sehen! Du wirst erleben, alles geht leichter und auch der Erfolg ist schneller da.

Natürlich funktioniert das alles nur, wenn dein Gegenüber das auch so sieht. Wenn du aber einmal die Werkstatt deines Vertrauens gefunden hast, macht auch der Gang dorthin Spass!

Werkstatt des Vertrauens

Ziemlich oft habe ich jetzt diesen Begriff benutzt. Gibt es sie wirklich - die Werkstatt des Vertrauens?

Ja es gibt sie wirklich!

Die Werkstatt des Vertrauens ist eine Initiative der Mister A.T.Z. GmbH aus Herdecke.

Es wird hier eine bundesweite Plattform für freie Kfz-Werkstätten geschaffen, auf der **ausschliesslich die Kunden** die **Zufriedenheit mit ihrer Werkstatt** äussern können.
Und die müssen es ja wissen!

Nur wenn kontinuierlich gute Arbeit, kundenorientierter Service und eine stabile Qualität abgeliefert werden, wird auch der Kunde zufrieden sein. Mindestens 50 Kunden einer Werkstatt müssen mittels einer Stimmkarte ihre Zufriedenheit bestätigen. Dann darf die Werkstatt das Siegel **"Werkstatt des Vertrauens"** mit der Jahreszahl und dem Zusatz **"ausgewählt vom Autofahrer"** für ein Jahr tragen.

Will die Werkstatt dieses Siegel behalten, so muss sie sich jährlich neu beweisen. Und das bei den strengsten Jurymitgliedern, die es gibt - ihren eigenen Kunden! Hier wächst also Vertrauen aufgrund permanenter Verantwortung. Darauf kann man sich als Kunde dann auch wirklich verlassen.

Wenn du also eine Werkstatt mit dem Siegel "Werkstatt des Vertrauens" siehst, weisst du genau, dass mindestens 50 Kunden mit dieser Werkstatt sehr zufrieden sind. Das ist doch mal eine klare Aussage!

Weiterführende Informationen und einen Werkstattfinder findest du auf:

www.werkstattdesvertrauens.de

15 Dinge, die du bei deiner Werkstattwahl beachten solltest!

Am Besten gehst du bei der Bewertung der folgenden Punkte so vor:

- Triff als Erstes eine sehr rationale Entscheidung, ob und wie der jeweilige Punkt erfüllt wird.
- Dann frag mal dein Bauchgefühl! Positiv oder negativ?
- Wenn du dich mal nicht gleich entscheiden kannst, dann frage dich, ob du das, was du gerade beurteilst, deinem besten Freund empfehlen würdest!
- Hast du die Liste abgearbeitet, dann lege noch fest, welche Punkte dir mehr oder weniger wichtig sind.
- Sind mindestens 50% in deiner Liste für dich ok, dann solltest du der Werkstatt mal eine Chance geben.
- Falls du mehr als die Hälfte dieser Punkte negativ beurteilst, dann such dir einen neuen Kandidaten.

1. Das Erscheinungsbild von Werkstatt und Empfang

Der erste Eindruck - entsprechen Sauberkeit und Ordnung deinen eigenen Vorstellungen? Beides kostet kein Geld, zeugt aber von einer gewissen Organisiertheit.

Hast du den Eindruck, hier ist jemand mit Sachverstand und Liebe am Werk - oder hängt zu Ostern noch ein Rest der Weihnachtsbeleuchtung?

Wird hier regelmässig in die Gestaltung der Gebäude, Aussenanlage, Einrichtung usw. investiert? Wer sich um ein positives Erscheinungsbild bemüht, ist meist auch in der Werkstatt auf Zack!

2. Erscheinungsbild der Mitarbeiter

Mitarbeiter sind das Aushängeschild einer jeden Firma. Wirst du gleich wahrgenommen und freundlich empfangen? Geht man auf dein Anliegen ein und hast du das Gefühl man ist um dich bemüht?

Entspricht die Anzugsordnung deinem Lifestyle? Schlipsträger und Rollkragenpullover reden manchmal aneinander vorbei! ;-)

Macht der Servicemitarbeiter aus der Werkstatt einen verlässlichen und sauberen Eindruck auf dich? Wenn der Arbeitsanzug am Montag schon vor Dreck steht, sieht dein Auto nach der Reparatur vielleicht genauso aus!

Benutzen die Mechaniker einen Sitzschoner, wenn sie dein Auto bewegen? Oder trifft Schlosseranzug direkt auf helles Leder?

3. Ruf doch mal an

In einer gut organisierten Werkstatt wirst du spätestens nach dem vierten Klingeln freundlich begrüsst. Die Vorstellung am Telefon erfolgt mit Namen der Person, sowie mit dem Namen der Firma. Nur ein "Ja hallo!" ist völlig daneben und geht gar nicht!

Erfolgt jetzt ein vernünftiger Dialog, der deinem Anliegen entspricht, bist du hier schon mal richtig.

Können alle deine Fragen zufriedenstellend beantwortet werden? Dein Gegenüber am Telefon muss nicht alles wissen, aber er muss sich darum kümmern, das du eine vernünftige Antwort bekommst.

Wirst du vereinbarungsgemäss zurückgerufen, wenn nicht alles sofort geklärt werden konnte?

4. Terminvereinbarung

Möchtest du einen Reparaturtermin vereinbaren, dann sollte als erstes dein Terminwunsch erfragt werden. Ist dieser nicht mehr frei oder dir ist egal, wann die Reparatur durchgeführt wird, werden dir mindestens zwei Alternativtermine zur Wahl gestellt.

Der Umfang des Reparaturauftrages muss so detailliert wie möglich erfolgen. Dann können auch alle Ersatzteile entsprechend vor geordert und der gesamte Reparaturablauf ordentlich geplant werden. Hier sollte ein Gespräch geführt werden, bei dem dein Gegenüber dich zielgerichtet nach deinen Wünschen fragt und alle wichtigen Details erfasst.

Die Annahmeleute machen das jeden Tag und du darfst erwarten, das sie wissen, was sie zu tun haben. Je professioneller hier gearbeitet wird, desto genauer kann die Reparatur deines Autos vorbereitet werden.

Auch wenn du nicht dran denkst oder es nicht benötigst, die Frage ob du warten möchtest oder einen Ersatzwagen brauchst ist einfach Pflicht.

Sehr gute Annahmeleute fassen zum Ende alles noch mal kurz zusammen, um Missverständnissen vorzubeugen.

5. Auftragsannahme

Bei jedem Auftrag, den du deiner Werkstatt erteilst, kommt es zu einem Vertrag. Deshalb sollte dieser in schriftlicher Form erfolgen. Hier bitte alles genau erfassen, was besprochen wurde. Du erhältst in der Regel eine Kopie des Auftrages.

Bei Kleinigkeiten, wie z.B. den Austausch einer Glühlampe, ist dieser Aufwand nicht zwingend notwendig.
Ansonsten gilt - **vorsichtig bei Auftragserteilung per Handschlag**. Im Falle eines Falles steht Aussage gegen Aussage. Und was dann folgen kann...

6. Reparaturauftrag

Sehr WICHTIG! Ein schriftlicher Reparaturauftrag ist einfach Pflicht! Es geht nicht ohne! Ohne schriftlichen Auftrag besteht nur ein Reparaturvertrag per Handschlag, wobei weder nachweisbar noch nachvollziehbar ist, was wirklich besprochen wurde.

Im Falle eines Falles ist massiver Ärger vorprogrammiert. Manchmal enden hier Freundschaften... Zudem bestehen Versicherungen auf die Vorlage eines schriftlichen Auftrages, wenn ein Schadenfall reguliert werden soll.

Im Reparaturauftrag werden neben den Halter- und Fahrzeugdaten der Umfang der auszuführenden Arbeiten erfasst. Ebenfalls wichtig ist festzuhalten, wie bei unvorhersehbaren Mängeln zu verfahren ist. Entweder gibst du eine pauschale Reparaturfreigabe bis zur Summe X, oder du lässt erst die Mehrkosten ermitteln. Dann erfolgt nach Rücksprache die Auftragserweiterung.

Werden Mehrarbeiten telefonisch besprochen, dann mach dir eine Notiz darüber. Manchmal gibt es Unstimmigkeiten und dann kannst du noch mal nachlesen, was ihr tatsächlich besprochen habt.

Auf jeden Fall solltest du die Kosten für die in Auftrag gegebenen Arbeiten im Vorfeld erfragen. Dies muss nicht immer ein verbindlicher Kostenvoranschlag sein. Eine Kosteneinschätzung reicht meines Erachtens für viele Reparaturen aus. Nur dass du weisst, wo die Reise ungefähr hingeht.

7. Leistungsumfang der Werkstatt

Wie umfangreich ist das angebotene Leistungsspektrum? Gibt's hier nur kleine und einfache Reparaturen oder das volle Programm. Elektronik, Diagnose und einige Spezialangebote sind einfach wichtig, wenn du nicht noch in eine andere Werkstatt willst.

Frag bei der Annahme nach oder schau auf die Internetseite.

Denk an alles, was für dich wichtig ist.
Z.B. Reifen, Rädereinlagerung, Fahrzeugreinigung oder Aufbereitung, Hohlraumkonservierung, Unterbodenschutz, Karosseriearbeiten, Unfallschadenabwicklung, Glasreparatur und Ersatzverglasung, Autogas, Klimaservice, Standheizung, Achsvermessung...

Ist das Fabrikat, welches du gerade fährst in der Werkstatt "Hauptdarsteller" oder nur "Statist". Viele freie Werkstätten haben sich auf bestimmte Fabrikate spezialisiert und sind manchmal besser als die meisten Vertragswerkstätten.

8. Ausrüstungsgrad der Werkstatt

Will die Werkstatt qualitativ gute Arbeit abliefern, benötigt sie eine moderne und zeitgemässe Ausstattung an Diagnosetechnik.
Frag nach und lass dir ruhig zeigen, mit welchem Equipment gearbeitet wird. Dein Interesse hierfür zeigt doch, das du um das Wohl deines Autos bemüht bist.

Wer Diagnosetechnik im Wert von mehreren zehntausend Euro vorhält, zeigt dies natürlich auch gerne.
Aber nur haben nützt natürlich nicht viel. Es muss auch damit gearbeitet werden. Steht das Ding fast neu und unbenutzt irgendwo in der Ecke, fehlt entweder der entsprechende Diagnosespezialist oder eben die Erfahrung.

Den Qualifizierungsgrad der Mitarbeiter kannst du oft an den ausgehängten Qualifizierungsnachweisen erkennen.

9. Wenn die freie Werkstatt nicht mehr weiter weiss...

...dann liegt das bei einer gut aufgestellten Werkstatt nicht an deren Kompetenz, sondern vielmehr an der Macht der Automobilhersteller, die ihre Daten und Diagnosemöglichkeiten für ihr Fabrikat nicht jedem zu einem vertretbaren Preis zugänglich machen.
Da ist dann die Vertragswerkstatt dran. Sie hat Ausrüstung und alle Daten, um das Problem zu lösen.

Für dich stellt sich jetzt die Frage: Liebe Werkstatt, machst du das für mich, oder muss ich da etwa selber hin - im Falle eines Falles?

Entscheide selbst, was dir wichtig ist.

Viele freie Werkstätten pflegen einen vernünftigen und kollegialen Kontakt zu vielen Markenwerkstätten und bekommen dort auch entsprechende Rabatte eingeräumt. Organisiert die freie Werkstatt die Reparatur in der Vertragswerkstatt, muss das auch nicht unbedingt teurer werden.

Frage aber nach den Konditionen!

Die Überführung zur Markenwerkstatt sollte kostenlos sein. Aufschläge auf den Reparaturpreis sind nicht nötig.

10. Ersatzteile

Frage nach, welche Ersatzteilqualitäten angeboten werden. Bei sicherheitsrelevanten Reparaturen müssen es Teile in Erstausrüsterqualität sein (Originalteile oder Identteile). Da gibt es keine Kompromisse, denn es geht um deine Sicherheit. Teile aus dem Internet ohne Herkunfts- und Qualitätsnachweis sind ein absolutes No Go! Kann die Werkstatt dies nicht gewährleisten, dann vergiss sie!

Je nach Alter deines Fahrzeugs macht es Sinn bei Teilen, die nicht die Sicherheit betreffen, über zeitwertgerechte Reparatur nachzudenken. Bietet die Werkstatt derartige Alternativen überhaupt an? Gebrauchte Teile können genauso gut eine praktikable Reparaturform sein.

Bekommst du das hier?

Ganz wichtig - arbeitet die Werkstatt mit Ersatzteilaufschlägen auf die unverbindliche Preisempfehlung (UPE) der Hersteller? Danach musst du einfach fragen, denn es steht nirgendwo geschrieben und keiner sagt es dir freiwillig! In vielen Fällen wird mit **Aufschlägen von 10 bis 15%** abgerechnet. Teilweise gibt es sogar Werkstätten, die **satte 25%** aufschlagen. Und das bei den heute ohnehin schon deftigen Teilepreisen.

Kalkuliert die Werkstatt vernünftig, müssen Preisaufschläge nicht sein. Handlings- und Lagerhaltekosten müssen heute nicht Bestandteil der Ersatzteilpreise sein.
Wir bekommen bis zu fünf mal am Tag Teile geliefert, da gibt es gar keine Lagerhaltung. Es ist einfach eine Frage der Organisation und der Überwindung alter und liebgewonnener Strukturen!

Wie oft wird die Werkstatt täglich mit Ersatzteilen beliefert? Wenn es nur ein mal ist, dann muss dein Auto unter Umständen auf den nächsten Tag warten. Und wenn es da im Terminkalender schon etwas eng ist, wann wird dein Auto dann fertig sein?

11. Ersatzwagen und andere Mobilitätsangebote

Wenn dein Auto in die Werkstatt muss und du nicht warten kannst, wie kommst du dann wieder weg? Musst du dir jemanden organisieren, der dich abholt? Oder hält die Werkstatt für dich einen Ersatzwagen bereit?

Natürlich können es auch je nach Gegebenheiten andere Alternativen sein. Z.B. Leihfahrrad, Taxigutschein, Fahrschein für öffentliche Verkehrsmittel usw.
Sind die Mobilitätsangebote kostenpflichtig oder hält die Werkstatt sie kostenlos für dich bereit?

In der Regel sollte es schon zu einer deutlichen Minderung der normalen Kosten kommen. Ist das Angebot gratis, sind die anfallenden Kosten nach dem Solidarprinzip kalkuliert, und finden sich im Stundenverrechnungssatz wieder. Auch dies ist eine subventionierte Unterstützung für dich.

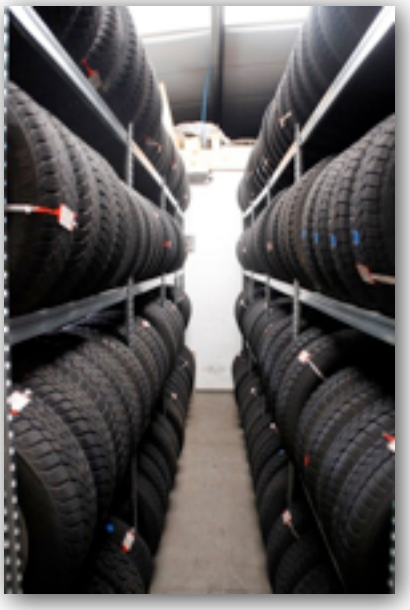
Wichtig hierbei ist, dass es überhaupt ein derartiges Angebot zu einem für dich akzeptablen Preis gibt. Ansonsten musst du immer jemanden anderes bitten, dich abzuholen.

12. Hol- und Bringedienst

Noch bequemer als der Ersatzwagen ist der Hol- und Bringedienst. Wenn du keine Zeit hast deinen Wagen zu bringen, dann lass ihn einfach abholen. Macht nicht jede Werkstatt, ist aber echt bequem.

Bei den Kosten verhält es sich genauso, wie bei den Ersatzwagen. Du kannst fast immer für solche Nebenleistungen einen Preis aushandeln.
Nur wer fragt, bekommt auch Antworten! Sonst wird Standard abgerechnet!

13. Rädereinlagerung



Was machst du mit deinen saisonbedingt nicht benötigten Sommer - oder Winterrädern? Hast du Platz in der Garage oder im Keller? Bietet die Werkstatt eine Einlagerung an, und wenn ja zu welchem Preis?

Platzbedingt wird hier in Grossstädten deutlich mehr Geld verlangt als auf dem Lande. Sehr selten wird dieser aufwendige Service auch kostenlos angeboten.

Lass dir den Platz zeigen, wo deine Räder Urlaub machen. Fachgerechte Lagerung ist wichtig! Irgendwo in die Ecke gestellt nützt nicht viel. Du willst ja beim nächsten Mal deine eigenen Räder unversehrt wieder haben.

14. Arbeiten nach Herstellervorgaben

Jeder Autohersteller hat für seine Fahrzeuge Reparatur- und Serviceanweisungen erstellt, die genau auf die Konstruktion und Eigenheiten des jeweiligen Modells abgestimmt sind.

Insofern ist es für jede Werkstatt wichtig, diese auch zu kennen. Nur wer Zugang zu solchen Informationen hat, kann auch fachgerecht reparieren. Und diese Zugänge, kosten wie bereits beschrieben, manchmal viel Geld.

Ohne diese Informationen kann eine Reparatur auch mal teurer werden als notwendig. Deshalb frage einfach danach, ob die Werkstatt auch Zugang zu den Herstellervorgaben hat und diese natürlich auch anwendet.

15. Kommunikation

Achte genau darauf, wie mit dir kommuniziert wird. Hast du das Gefühl, das man sich echt um dich bemüht? Wird dir alles so erklärt, dass du es auch verstehst? Oder musst du alles nachfragen?

Wenn sich Mehrarbeiten während der Reparaturen ergeben, ist es wichtig, dass du vor Ausführung informiert wirst und dein Einverständnis eingeholt wird. Ein absolutes No Go ist es, vor vollendete Tatsachen gestellt zu werden mit irgendeiner fadenscheinigen Begründung.

Bei Übergabe der Rechnung darfst du eine Erläuterung der ausgeführten Arbeiten erwarten. Und zwar so, dass du es auch verstehst und nicht auf Fachchinesisch.
Gibt es keine Erläuterung, dann frage nach! Du willst doch schliesslich wissen, wofür du dein Geld ausgegeben hast.

Wenn Termine nicht eingehalten werden können, gibt es von Seiten der Werkstatt eine unverzügliche Mitteilung! Erfährst du es erst, wenn du dein Auto wieder abholen willst und bereits am Tresen stehst, ist es glaube ich etwas zu spät!

Die Art und Weise der Kommunikation mit dir gibt reichlich Aufschluss darüber, wie sehr deine Werkstatt um dich bemüht ist und vor allem, wie gut sie organisiert ist.

Die Checkliste als Bewertungsbogen im Kurzformat kannst du hier kostenlos anfordern:

www.autoservice-marien.de

EINER macht ALLES

Übrigens - ALLES in EINER Werkstatt machen zu lassen, hat schon einen tieferen Sinn. Zum Einen kennt die Werkstatt dann dein Auto ganz genau, hat alle Reparaturen selbst ausgeführt und kann bei eventuellen Unstimmigkeiten die Schuld nicht auf einen Anderen schieben.

Zum anderen erspart es dir natürlich einen Haufen Rennerei und Zeit. Du weist genau, wenn's um dein Auto geht, dann macht das alles deine Werkstatt!

Zudem zeigst du der Werkstatt, dass du Vertrauen hast und mit der Arbeit zufrieden bist. Für deine Treue bekommst du Freundschaft! Und die ein oder andere Kleinigkeit wird auch mal kostenlos erledigt.

Also auf geht's - seid nett zueinander!

Der verkehrte Blick

Lohnt sich eine Werkstatt, wenn diese 150 Kilometer von deinem Wohnort entfernt ist?

Ein Frage, die sich weder mit JA oder NEIN beantworten lässt.

Wenn du eine gute Werkstatt in deiner näheren Umgebung hast, brauchst du natürlich nicht darüber nachzudenken. Anders ist es, wenn du dich über den Service verschiedener Werkstätten in deinem Umfeld nur ärgerst und du zu keiner wirklich Vertrauen fassen kannst, oder jede Kleinigkeit unverschämt teuer ist.

Angenommen, eine Werkstatt auf dem Lande macht einen guten Job, liefert Qualität zu einem tollen Preis, kümmert sich hervorragend um alle deine Sorgen, ist nett und behandelt dich dann sogar noch wie einen Freund.
Würdest du dort gern dein Auto zur Reparatur hinbringen wollen? Ich glaube schon! Problem ist nur - ihr seid 150 km entfernt voneinander!

Genau hier entscheiden so viele persönlich Umstände darüber, ob es sich für dich lohnt oder nicht, dass wir das Ganze mal aus verschiedenen Perspektiven betrachten. Danach kannst du selbst entscheiden, ob es für dich in Frage kommt.

1. Betrachten wir die Ausgangssituation rein rechnerisch

300 Kilometer Hin- und Rückweg - macht 4 bis 5 Stunden Fahrzeit plus Spritgeld.
Zu erwartende Ersparnis - Arbeitspreisersparnis angenommen 50 statt 90 EUR die Stunde und Vorteil bei den Ersatzteilpreisen angenommen 15 bis 20 Prozent.
Aus meinen Erfahrungen sind die angesetzten Werte durchaus realistisch, eher noch etwas vorsichtig gerechnet.

Betrachten wir jetzt den Aufwand unabhängig von der Zeit, ist das Spritgeld selbst bei einer Reparatur, die nur eine Stunde dauert schon wieder drin.

Ich weiss - 4 bis 5 Stunden Fahrzeit für eine einstündige Reparatur sind natürlich völlig unverhältnismässig. Hier geht es aber erst einmal nur um die reine rechnerische Betrachtung.

Vielleicht liegt diese Werkstatt ja mal auf deinem Weg woanders hin. Dann passt das doch schon viel besser. Oder du musst regelmässig irgendwo hin, dann findest du vielleicht eine solche Werkstatt auf dem Weg dorthin.

Der Rest ist dann eine Frage der Organisation.

Je umfangreicher die Reparatur ausfällt, desto mehr kannst du sparen und desto eher rechnet sich auch der damit verbundene Zeitaufwand. Zeit hat natürlich für jeden einen anderen Wert. Deshalb kann an dieser Stelle auch nicht verallgemeinert werden und du musst für dich selbst entscheiden.

2. Änderung de Blickwinkels

Themenwechsel - Wie weit fährst du, um in deiner Freizeit etwas Schönes zu machen? Magst du Wellness? Besuchst du einen Freizeitpark? Verbringst du gerne Zeit in der Natur, gehst wandern, baden im See oder fährst gerne mit dem Rad? Hast du Interesse für Museen, Ausstellungen oder interessante Städte? Was machst du sonst noch gerne und wie viel Zeit und Weg investierst du dafür?

Sicherlich fragst du dich jetzt - Was hat das denn mit der Reparatur meines Autos zu tun? Auf den ersten Blick erst einmal gar nichts!

Aber ändere mal deinen Blickwinkel und stell dir bitte folgendes vor:

Du fährst gerne Fahrrad in schöner Natur, schaust dir gerne mal ein Museum an und deine Kinder möchten mal wieder in den Tierpark. Ist doch ein guter Ansatz, um einen wunderschönen Tag mit deiner Familie zu verbringen.
Wie weit würdest du dafür fahren? 150 Kilometer - kein Problem!

Und jetzt stell dir vor, an diesem Tag bringst du vorher noch schnell dein Auto zur Reparatur in der Werkstatt vorbei. Mehraufwand keine halbe Stunde!

Also deine Werkstatt ist 150 Kilometer entfernt. Dort gibst du dein Auto zur Reparatur ab, schnappst dir die Fahrräder, fährst dann ins Museum und danach in den Tierpark. Deine Kinder werden begeistert sein und du bist ein Held.

Wenn du den ganzen Tag lang Spass hattest, bekommst du am Ende noch dein Auto fix und fertig repariert zurück. Und das zu einem Preis, der dir ein kleines, zufriedenes Lächeln entlocken wird.

Rundherum also ein ziemlich erfolgreicher Tag.

Hört sich erst einmal ziemlich kompliziert und umständlich an und es gibt sicherlich noch 1000 Fragen. Ist es aber überhaupt nicht - es ist einzig eine Frage der richtigen Organisation.

3. Bei uns funktioniert das so...

Auf unserer Internetseite findest du viele verschiedene Freizeitangebote im Umkreis von 50 Kilometern. Du wirst überrascht sein, was du hier alles machen kannst. Zumindest war ich es, als ich die Angebote zusammengetragen habe, was auf dem platten Land so alles möglich ist.

Dort stellst du dir dann dein Tagesprogramm zusammen. Bei der telefonischen Auftragserteilung zur Reparatur deines Autos teilst du uns mit, was du an diesem Tag hier machen möchtest und dass du einen Ersatzwagen oder Fahrräder benötigst.

Daraufhin bereiten wir alles für die Reparatur deines Wagens vor, reservieren für dich Ersatzwagen oder Fahrräder (ist übrigens beides kostenlos) und geben dir noch ein paar Tipps für deinen Tag mit auf den Weg. Gerne organisieren wir für dich auch ein paar Dinge hier vor Ort, wenn es gewünscht wird.

Du verbringst einen schönen Tag und wir reparieren dein Auto. Sollte mal etwas dazwischen kommen, die Reparatur länger dauern, als erwartet, haben wir immer eine Lösung für dich. Ob preiswerte Übernachtung vor Ort oder kostenlose Bereitstellung eines Ersatzwagens - gemeinsam finden wir eine zufrieden stellende Lösung.

Probier es aus - ich verspreche dir, es funktioniert! Ich freue mich auf dich und auf neue Freunde und das jeden Tag!

Natürlich ist dieser Vorschlag nicht für jeden praktikabel.

Du entscheidest selbst!

In diesem Sinne...

...freue ich mich, wenn ich dir ein wenig Interessantes vermitteln konnte. Ich wünsche dir, das du **deine Werkstatt des Vertrauens findest** und dich mit deinem Auto dort wirklich gut aufgehoben fühlst.
Wenn ich dir weiterhelfen konnte, dann erzähle es weiter und hinterlasse bitte eine ehrliche Rezension bei Amazon oder eine nette Empfehlung auf deinen Social-Media-Accounts.

Ich freue mich natürlich auch über ein Like:

www.facebook.com/AutoserviceMarien

Solltest du Fragen, Kritik und Anregungen für mich haben, dann lass es mich bitte wissen. Ob du mir per Mail oder Brief schreibst, ob du einen Post auf meiner Internetseite hinterlässt, oder ob du mich persönlich anrufst - ich bin dir dankbar dafür und du bekommst mit Sicherheit eine persönliche Antwort – versprochen!

Auf meinem Blog erfährst du alles rund ums Auto. Immer verständlich, informativ und aktuell. Willst du nichts verpassen, dann trage dich völlig unverbindlich für meinen Newsletter ein. Du bekommst ausschliesslich meine News. Deine Daten werden nicht an Dritte weitergegeben und du kannst dich selbstverständlich jederzeit ganz einfach wieder austragen. Da auch ich keinen Spam mag, halte ich mich strikt an den Datenschutz.

Ich wünsche dir eine schöne Zeit und mögen alle deine Wünsche in Erfüllung gehen.

Frank Marien

Weitere Info's und alle Kontaktdaten erhältst du ganz schnell durch scannen der QR-Codes.

Internet

vCard

Facebook