

Mehr Wissen, mehr Rendite

REPARATUR – Das Miracle System von Carbon ist für Karosseriebauer ein effektives Mittel, die Wirtschaftlichkeit des eigenen Betriebs zu erhöhen. Das eigene Schulungszentrum vermittelt das einzigartige Know-how. VON LEIF KNITTEL



Damir Zurga, Geschäftsinhaber des Karosserie-Fachbetriebs Identica Zurga – hier mit Ehefrau Ulrike –, ist vom Miracle-System überzeugt. Nach anfänglicher Skepsis erstaunte ihn vor allem das Arbeitstempo, mit dem beispielsweise eine Seitenwand repariert werden kann. Er ist nun schon seit zehn Jahren Anhänger der Miracle-Reparaturmethode.

LESEN SIE HIER...

... über die Renditechancen des Miracle-Systems und die neuen Schulungsmöglichkeiten von Carbon.

Der harte Wettbewerb der Assekuranten bei den Auto-Policen mit einem bisweilen ruinösen Preiskampf zwingt die Versicherer zu einem harten Sparkurs, denn trotz eines Beitragswachstums von mehr als fünf Prozent hat die Branche 2012 nach Angaben des GDV einen Verlust von über 600 Millionen Euro eingefahren. Die Lage könnte sich durch die Neukalkulation aufgrund der Geschlechtergleichstellung in 2013

etwas entspannen, dennoch wird der Kostendruck wohl bleiben.

Auf der Ausgabenseite der Versicherer blicken die Karosserie- und Lackbetriebe auf sinkende Stundenverrechnungssätze, kürzere Richtzeiten, weniger Marge bei den Ersatzteilen und immer neue Serviceleistungen wie Hol- & Bring-Service oder kostenlose Grundreinigung. Der Druck im Kessel wächst langsam und stetig – denn hierzu gesellen sich zusätzliche Zertifizierungen, Audits, ökologische Auflagen und immer mehr administrative Arbeiten, um schließlich an immer weniger Geld zu kommen.

Die K&L Betriebe bekommen per Rezept schmale Kost verordnet: Sie sollen für weniger Geld deutlich höhere Instand-

setzungsqualität liefern – auf Dauer ist dies schlecht möglich, insbesondere wenn man die wachsende Komplexität der mit Elektronik vollgestopften Fahrzeuge, der Karosserien und der eingesetzten Materialien mit auf dem Schirm hat.

Wer in diesem Umfeld mit solchen Perspektiven als Karosseriebauer und Lackierer langfristig noch gutes Geld verdienen will, muss reagieren und nachhaltig optimieren – so wie es auch Damir Zurga, Geschäftsinhaber des Karosserie-Fachbetriebes Identica Zurga aus dem ober-schwäbischen Bodnegg, getan hat. Vor mehr als zehn Jahren begann die Zusammenarbeit zwischen Carbon und dem Identica-Netzwerkpartner Zurga mit Werkzeugen und einer Schulung für die



Bei den Karosserie-Außenhaut-Schulungen von Carbon können sich Instandsetzer und Kfz-Sachverständige auf den aktuellen Stand in Sachen Ausbeulen und Lackieren, AluRepair und Reparieren bringen lassen.

lackschadenfreie Ausbeultechnik. Als freier Karosseriebetrieb kämpfte auch Zurga in den Folgejahren trotz guter Auslastung mit sinkenden Erträgen und machte sich erfolgreich auf die Suche nach einer umfassenden Lösung, die ihm eine bessere Rendite bieten würde: Dabei darf sie weder die Reparaturqualität beeinträchtigen, noch den guten Ruf bei seinen Kunden in Gefahr bringen. Nicht zuletzt dank der positiven Mundpropaganda als versierter Handwerker hat Zurga seinen Betrieb in den vergangenen dreißig Jahren von einer Ein-Mann-Show zu einem heute modernen Identica-Partner mit mehr als zwanzig Mitarbeitern gebracht.

Arbeitstempo überzeugt

„Wie alle Karosseriebauer“, so Damir Zurga, „haben auch wir lange geglaubt, wir brauchen kein Miracle-System.“ Schließlich habe es ja auch mit den verfügbaren Richtmethoden immer irgendwie funktioniert oder das beschädigte Teil wurde einfach getauscht. Schon bei kleineren Schäden, zum Beispiel an einer Seitenwand, war ja lange klar: Seitenwand raus, neue Seitenwand rein, lackieren, abrechnen – alles ist gut. Überzeugt hätte ihn dann bei einer Vorführung schlichtweg das Tempo, mit dem Flächen und Kanten in höchster Qualität gerichtet werden können. Mit konventionellen Reparaturmethoden, betont Damir Zurga, sei den Schäden an modernen Fahrzeugen sowieso nicht mehr beizukommen. Die Mehrzahl der Karosserieteile wird doppelwandig und in immer dünne-

ren, aber teilweise hochfesten Werkstoffen gefertigt. „Nach der Einsicht, dass uns Miracle ganz neue Möglichkeiten und einen Qualitätssprung bei der Instandsetzung von Schäden eröffnet“, so Zurga, hätte er sich 2008 für Miracle entschieden und Effizienz und Ertrag steigern können.

Seit die Schadensteuerung einen beträchtlichen Prozentsatz der Teilmarge einbehält, habe natürlich auch seine Gesamtergebnisse gelitten. Die drastische Reduzierung der Zeitvorgaben für den Austausch von Teilen sei dann noch spürbarer gewesen. Die vorgegebenen Zeiten seien in der Praxis kaum zu schaffen gewesen – allein schon wegen der vielen Demontage- und Montagearbeiten sowie der sensiblen und komplexen Elektronik moderner Fahrzeuge liege man nur knapp über der Zeit. Und der Betrieb lege praktisch schon drauf. „Grund genug“, sagt Damir Zurga, „das eigene Tun und die Prozesse im Betrieb wieder einmal kritisch zu beleuchten“ – mit dem Ergebnis, dass in seinem Miracle-System noch viel Potenzial schlummere. Mit einem noch höheren Instandsetzungsanteil könne er die Wertschöpfung im Betrieb halten und mit der Arbeitszeit eine höhere Rendite erwirtschaften als mit einer mickrigen Teilmarge.

Schließlich sind die Möglichkeiten, die das Miracle-Reparaturkonzept mit seinem für moderne Materialien optimierten Trafo und den hochwertigen ergonomischen Zugwerkzeugen bietet, einzigartig. Damir Zurga bestätigt: „Miracle ist sämtlichen anderen Systemen, die wir uns angesehen

haben, in allen Aspekten eindeutig überlegen und absolut alternativlos.“ Betrachte man den Lieferumfang, die Einsatzmöglichkeiten und die Qualität der Werkzeugkomponenten, relativiere sich dabei auch die Investitionssumme ganz schnell. So habe kein anderer Anbieter aktuell eine wirklich funktionierende, prozesssichere Lösung für Aluminium-Bauteile wie das Miracle-AluRepair-System im Programm. AluRepair, das er seit jetzt einem Jahr einsetze, sei bei ihm zwar nicht täglich im Einsatz, berichtet der Karosseriebaumeister, aber trotzdem durchaus lohnenswert. So habe man schon manche Motorhaube nicht wegen kleinerer Beulen entsorgt, sondern kosten- und ressourcenschonend repariert. Mit seiner Aluminium-Kompetenz könne er sich, so Zurga, zudem von den Mitbewerbern in der Region abheben.

Vorsprung durch Know-how

Bei der Schulung für die Aluminium-Instandsetzung wurde für die sechs Mitarbeiter im Karosseriebereich eine Aufbau-schulung für die Außenhautreparatur vereinbart, um die Kenntnisse wieder aufzufrischen, neu hinzugekommene Mitarbeiter auf Miracle fit zu machen und um die Effizienz weiter zu steigern. Siegbert Müller, Vertriebsleiter bei Carbon, kann dies aus seiner Erfahrung mit den über 1.400 Miracle-Partnerbetrieben bestätigen: „Richten ist Handwerk. Häufig ist die Handwerkskunst in langen Jahren des Teile-Tauschens aber ziemlich verloren gegangen. Das Umdenken braucht Zeit und

immer mal wieder neue Denkanstöße. Wie überall gilt auch bei Miracle: Ohne entsprechendes Know-how funktioniert auch Miracle nicht oder eben nicht optimal.“

Die Vermittlung von Instandsetzungs-Know-how hat bei der Carbon GmbH höchsten Stellenwert. Siegbert Müller: „Wir haben uns durch unser einzigartiges Know-how in der Karosserie-Außenhautreparatur ein weiteres Alleinstellungsmerkmal erarbeitet.“ Der hohe Bedarf an professionellen Seminaren und Aufbauschulungen zur Lackschadenfreien Ausbeultechnik, zu Miracle und zur Aluminium-Reparatur war ausschlaggebend für die Entscheidung in ein eigenes, modernes Schulungs- und Kompetenzzentrum für die Karosserie-Außenhaut zu investieren.

Im Dreiländereck Deutschland, Österreich, Schweiz finden seit Juli 2013 regelmäßig Trainings für Kunden, Sachverständigenorganisationen und Kfz-Versicherer statt. „Nur wer sich über die Vorteile und Möglichkeiten der Miracle-Instandsetzung und AluRepair informiert“, so Müller, „kann bei der Kalkulation eines Schadens oder bei einem Gutachten fachlich und sachlich richtige Aussagen zu Machbarkeit, Reparaturweg und vermutlichem Aufwand treffen.“ Aber nicht nur beim Thema Machbarkeit von Instandsetzungen bei modernen Stahl- und Aluminiumwerkstoffen sieht Müller erhebliche Lücken und hohen Weiterbildungsbedarf.

Schulungen für Gutachter

Für Kfz-Sachverständige und Versicherer bietet die Carbon GmbH individuelle Seminare zu modernen Instandsetzungstechnologien für Stahl- und Aluminiumbleche an. Nach einem Theorieteil mit vielen Schadensbeispielen, Zahlen und Fakten zeigen die Trainer die Funktionsweise der Miracle-Technologie, die Miracle-Klebertechnik und AluRepair im praktischen Einsatz. Die ein- bis zweitägigen Miracle-Schulungen beginnen im Theorieteil mit Werkstoffkunde, Schadensbeispielen und Erläuterungen zu Einsatz und Anwendung der Miracle-Komponenten, bevor die Teilnehmer unter Anleitung selbst Hand anlegen. Die Carbon-Trainer, allesamt langjährige Karosserieprofis, spüren dabei mögliche Fehlerquellen auf und geben wertvolle Tipps und Tricks für schnelleres, hochwertigeres und effizienteres Arbeiten. Das Feedback aus den Trainings ist durchweg positiv, da sich bei den meisten Anwendern im



Die ein- bis zweitägigen Miracle-Schulungen beginnen im Theorieteil mit Werkstoffkunde, Schadensbeispielen und Erläuterungen zu Einsatz und Anwendung der Miracle-Komponenten, bevor die Teilnehmer unter Anleitung selbst Hand anlegen.



David Sas, Karosseriebauer bei Identica Zurga, schwärmt über das Miracle-System und die Schulungen: „Mir wurde schnell klar, was alles mit dem System möglich ist. Ich habe hier bei der Fortbildung unglaublich viel gelernt.“

Laufe der Zeit Fehler eingeschlichen hatten und korrigiert werden. Zudem motiviert nicht nur der Erfahrungsaustausch mit Trainer und den anderen Teilnehmern, sondern es werden auch viele neue Ideen und Ansätze mit auf den Weg gegeben.

Neu hinzugekommenen Mitarbeitern in den Betrieben bietet die Miracle-Grundschulung einen perfekten Einstieg in das Reparaturkonzept. Dies bestätigt David Sas von Identica Zurga: „Mir wurde schnell klar“, so der junge Karosseriebauer, „was alles mit dem System möglich ist. Und ich habe hier auf der Fortbildung unglaublich viel gelernt. Ich persönlich bin einfach ein Praxis-Mensch. Die Schulung sollte deshalb grundsätzlich zweitägig sein, da Miracle sehr viele Optionen bietet, die ich mir selbst erarbeiten will.“ Der Schulung in den Räumen der Carbon

abseits des Tagesgeschäfts, ohne Ablenkung und ohne Hektik steht denn auch David Sas sehr positiv gegenüber. „Es freut und bestätigt uns natürlich sehr“, so Carbon Vertriebsleiter Siegbert Müller, „dass wir am Markt nicht nur als führender Anbieter von Reparaturkonzepten für die Karosserie-Außenhaut gesehen werden, sondern uns mittlerweile auch als kompetenter Anbieter von professionellen Schulungen etabliert haben.“ Die Carbon GmbH, betont Siegbert Müller, werde ihr Engagement in der Aus- und Weiterbildung und das Schulungsportfolio im Jahr 2014 nochmals deutlich erweitern.

Beeindruckt zeigt sich Damir Zurga heute nicht nur von den technischen und betriebswirtschaftlichen Vorteilen des Reparaturkonzeptes. Das Marketingkonzept mit dem Motto: „Schnell passiert – schnell repariert“ für die Kundenberatung und Akquise von Neukunden sei am Markt genauso einzigartig wie wichtig. Das Miracle-Konzept biete hier einen deutlichen Mehrwert, da er mit den Unterlagen in der Kundenberatung hervorragend die Vorteile der Instandsetzung vermitteln könne. Verstärkt einsetzen will der Unternehmer in Zukunft die im Miracle-Marketingkonzept enthaltenen Flyer und Werbematerialien: „Jeder Betrieb braucht heute einen gesunden Mix aus gewerblichen Fuhrparks, Schadensteuerung, Autohäusern und privaten Kunden!“ Zum Beispiel im ländlich geprägten Allgäu zwischen dem oberschwäbischen Ravensburg und Kempten gebe es wenig Laufkundschaft. Umso wichtiger sei es, dass die potenziellen Kunden das Unternehmen schon im Gedächtnis haben, wenn es mal krachen sollte. ■