Kennzahl ist nicht alles!

REPARATUR – In den Autohäusern schmelzen derzeit die Renditen. Das Miracle-System kann dabei zum neuen Umsatzbringer werden. VON LEIF KNITTEL

LESEN SIE HIER...

... über die wirtschaftlichen Renditen bei Autohäusern und wie das Miracle-System dazu beitragen kann, Gewinn und Umsatz zu erhöhen.

Die Konzernnachrichten der großen Autobauer überschlagen sich mit Rekordumsätzen und Absatzrekorden – dank der ungezügelten Nachfrage in Fernost. Auf dem „alten" Kontinent stehen die Zeichen auf Rezession, wobei der hiesige Markt im Vergleich mit anderen europäischen Ländern in 2012 gut abgeschnitten hat – meinen zumindest viele.

Nach massivem Einbruch beim Neuwagenabsatz in den ersten drei Monaten 2013 wird für die Autohäuser das Geldverdienen mit mehr Anstrengungen und Herausforderungen als noch vor sechs Monaten prognostiziert. Die Umsatzrendite lag 2012 nach 1,7 Prozent in 2011 nur noch bei durchschnittlich 1,3 bis 1,5 Prozent. Aktuelle Zahlen haben kaum noch eine Eins vor dem Komma. Viele fragen sich zu Recht, wo denn eigentlich noch Geld verdient wird. Im Neuwagengeschäft sicher nicht, denn dort knallen für gewöhnlich erst Ende des Jahres die Sektkorken. Der hohe Anteil der Eigenzulassungen dürfte sich wertberichtigt weiter negativ auf das Ergebnis niederschlagen, so dass 2013 der Anteil der defizitären Autohäuser deutlich höher als bei den zuletzt neun Prozent aus 2012 liegen dürfte. Nicht viel besser zeichnet sich das Bild des Gebrauchtwagenmarktes ab, der mit einem Brutto-Ertrag von etwa 4,5 Prozent kaum noch zum Ergebnis beiträgt. Kein Wunder, liegen die Standzeiten der Gebrauchten inzwischen bei über 100 Tagen und davon der Gebrauchtwagenanteil mit mehr als 120 Tagen Standzeit bei fast 20 Prozent, also einem Fünftel des gesamten Gebrauchtwagenangebotes.

Einzig der Servicebereich glänzt noch mit guten Zahlen wie einem Deckungsbeitrag III von etwa 28 Prozent, hoher Produktivität und einem Leistungsgrad jenseits der 100 Prozent. Aber auch hier bröckeln die Erträge, verzeichnen doch die meisten Häuser einen Rückgang der Serviceaufträge in der Werkstatt bei gleichzeitig sinkenden Lohnerlösen.

Begrenzter Ausschnitt der Realität

Zugegeben, betriebswirtschaftliche Kennzahlen sind ein hervorragendes Instrument für die Unternehmensführung, der Analyse von Ist-Zuständen und der Rechtfertigung des eigenen Handelns. Sie schützen aber nicht vor Fehlinterpretationen, zeigen nur einen begrenzten Ausschnitt der Realität oder taugen nur sehr begrenzt als Analyse-Tool zur strategischen Planung. Zudem können die wenigsten Controller zum Beispiel sagen, welchen Anteil die Unfallreparatur und Karosserie-Instandsetzung am Ergebnis hat, denn im Service werden die einzelnen Bereiche meist zusammengefasst. „Ein Fehler!", so Siegbert Müller, Vertriebsleiter

Fotos: Carbon

Das Reparaturergebnis zeigt, dass selbst als irreparabel eingestufte Schäden mit dem Miracle AluRepair-System und dem entsprechenden Know-how handwerklich perfekt und wirtschaftlich instandgesetzt werden.

Siegbert Müller, Vertriebsleiter der Carbon GmbH, sieht das Miracle-System für Karosserie-Instandsetzer als alternativlos an.

der Carbon GmbH: „Die Autohäuser mit getrennter Kostenrechnung für Wartung und Karosserie bestätigen uns immer wieder, dass die Unfall-Instandsetzung von allen Bereichen den höchsten Ertrag bringt." Und eben hier setzt die Carbon GmbH mit ihrem Miracle-Reparaturkonzept erfolgreich an.

Richten statt tauschen

Die Instandsetzung beschädigter Teile ist dem Austausch der Teile, wann immer technisch und wirtschaftlich möglich, vorzuziehen. Müller: „Das Miracle-System gilt hier in der Branche in Sachen Richtqualität, Ergonomie und Wirtschaftlichkeit als absoluter Benchmark." Es werde von führenden Automobilherstellern und Sachverständigenorganisationen für eine fachlich hochwertige Instandsetzung empfohlen.

Mit dem Miracle-Reparaturkonzept steige die Wertschöpfung in der Karosserie-Instandsetzung deutlich, verkauft der Betrieb bei der Reparatur von Karosserieschäden doch erheblich mehr Arbeitszeit anstelle von Ersatzteilen mit geringerer Marge. Derzeit arbeiten mit dem Miracle-System nach Angaben der Carbon GmbH mehr als 1.300 Betriebe in Deutschland. Das Konzept für die sanfte Reparatur von Außenhautschäden vereine hochwertiges Werkzeug und Zubehör, gezielte Know-how-Vermittlung und effektive Markentingunterstützung zu einer umfassenden Lösung für die langfristige Ertragssicherung im K&L-Bereich.

Schnelle Amortisierung

Kein Budget für eine solche Anschaffung zu haben, so Müller, sei definitiv kein Argument gegen eine nachweislich ertragssteigernde Investition. Mit Miracle verdiene der Betrieb ab dem ersten Tag Geld, die Anschaffung amortisiere sich meist innerhalb des ersten Jahres vollständig. Die Marken-Autohäuser verschenken nach seiner Überzeugung ein riesiges Markt- und Ertragspotenzial an die freien Betriebe. Steuern die Besitzer von bis zu vierjährigen Fahrzeugen in der Regel bei Unfallschäden ihre Markenwerkstatt an, würden alle anderen, abgeschreckt von Netto-Stundensätzen jenseits der 120 Euro, schnell ins Lager der freien Werkstätten „abdrehen". Bei der durchschnittlichen Kundenkontaktquote von „unter 1" pro Jahr laufen viele Kundenbindungsprogramme zudem beinahe zwangsläufig ins Leere. Denn im Schadensfall sind viele Angebote preislich selten wettbewerbsfähig. „Das Miracle-System bietet hier einen beachtenswerten Ansatz", sagt Müller. „Kunden mit vier Jahre alten Fahrzeugen, die schließlich über 70 Prozent des gesamten Fahrzeugbestandes stellen, sind hochprofitabel zu bedienen und im Unternehmen zu halten."

Schadensteuerung beeinflusst die Wirtschaftlichkeit eines Autohauses

In Zeiten, in denen über 30 Prozent der Schäden fiktiv abgerechnet werden und an den freien Markt verloren gehen, so argumentiert der Experte von Carbon, könne sich kein Betrieb auf Dauer leisten, seinen Kunden eine bedarfs- und zeitwertgerechte Reparatur zu reellen Preisen vorzuenthalten. Die Meinungen und Handlungsrezepte zum Thema Schadensteuerung durch die Assekuranzen gehen bei den Autohäusern weit auseinander. Die Spanne reicht von „Ja, diese Aufträge lassen wir uns nicht entgehen" bis „Da machen wir definitiv nicht mit". Wie auch immer man dazu stehe, so Müller, die zunehmende Steuerung und die Verbreitung von Versicherungsverträgen mit Weisungsklausel lasse sich nicht wegdiskutieren. Die Autohäuser werden nach aktuellem Stand ihren regionalen Marktanteil und den Stundenverrechnungssatz auf Dauer schwerlich halten können. Von der betriebswirtschaftlichen Seite betrachtet sei der Einsatz des Miracle-Systems für jeden Unternehmer oder Serviceleiter eine erfolgversprechende Maßnahme zur schnellen, aber nachhaltigen Ertragssteigerung.

Alternativlos für Karosserie-Instandsetzer

Die in neueren Fahrzeugen verwendeten, oftmals sehr dünnen und festen Bleche stellen immer mehr Instandsetzer vor große Probleme, lassen sich diese doch mit herkömmlichen Methoden nur sehr eingeschränkt richten. Hier setzt Miracle in Anbetracht der technischen Vorteile und qualitativen Zugewinne neue Maßstäbe. Mit Neuentwicklungen wie der Miracle-Klebetechnik und einer mit dem Bundespreis ausgezeichneten Lösung für die Reparatur der Aluminium-Außenhaut verschiebt die Carbon GmbH die Grenze des Machbaren auch bei schwierigen Schäden kontinuierlich nach oben und erhöht die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kunden. Kein Wunder, dass Müller das Miracle-System heute für jeden Karosserie-Instandsetzer als absolut alternativlos erachtet und betont: „Wir müssen heute nichts mehr beweisen, denn der Markt gibt uns eindeutig Recht. Unser Miracle Reparaturkonzept funktioniert und bringt jedem Betrieb klare Vorteile. Das versprechen wir." ■