

„Wer billig kauft, kauft zweimal“: Werkstätten setzen auf Qualität

Krefeld, 12.09.2016 Kfz-Werkstätten stehen unter Druck. Internetportale wie autoplenum.de oder werkstatt.auto24.de bieten Kunden die Möglichkeit, ihre Werkstatt zu bewerten, Empfehlungen auszusprechen und Erfahrungsberichte abzugeben. Wer Fehler in der Reparatur oder beim Kundenservice macht, muss mit einer entsprechenden Beurteilung im Netz rechnen, die erst einmal im Raum steht – ganz egal, wie repräsentativ und fair sie ist. Die Werkstattbetriebe sind beim Qualitätsmanagement mehr denn je gefordert, wollen sie Kunden an sich binden und neue hinzugewinnen.

Drei Werkstätten stehen Rede und Antwort

Um herauszufinden, wie freie Kfz-Werkstätten dieser neuen Herausforderung begegnen, hat Qualität ist Mehrwert drei Betriebe aus mehreren Bewerbern ausgewählt und ihnen sieben Fragen zum Thema „Qualität“ gestellt. Bei den Befragten handelt es sich um Fahrzeugtechnik Thömmes GmbH aus Düsseldorf, A/B/S Autoservice aus Stuttgart sowie die Schütte Kfz GmbH & Co. KG aus dem niedersächsischen Wüstring bei Oldenburg. Die Antworten fielen überraschend einhellig aus.

Einig ist man sich darin, dass die Qualität der Arbeit und des Service das A&O sind. Ein Preiskampf ist auf lange Sicht nicht zielführend: „Wir sind uns sicher, dass es keine nachhaltige Strategie ist, Kunden nur über den Preis zu gewinnen. Wir sind an langfristigen Kundenbeziehungen interessiert.“, so Igor Hric von A/B/S. Auch über die Bezugsquellen und die Art der eingesetzten Ersatzteile gibt es keinen Dissens. So antwortet Michael Schütte auf die Frage nach der Basis qualitätsbewusster Arbeit kurz und knapp: „Man braucht einen starken, zuverlässigen Teilegroßhändler und sollte keinesfalls Teile aus dem Internet beziehen.“ Nur Teile in Erstausratterqualität gewähren die nötige Sicherheit und Passgenauigkeit, die sowohl Fahrzeuge wie interne Werkstattprozesse reibungslos laufen lassen. Der Weiterbildung wird nicht überall die gleich hohe Bedeutung zugemessen, aber wie wichtig es ist, gerade technisch auf dem

neuesten Stand zu bleiben, wissen alle Befragten. „Wir nehmen regelmäßig an Schulungen teil und informieren uns auch in unserer Freizeit über technische Neuentwicklungen“, bestätigt Jörg Thömmes.

Mitgebrachte Ersatzteile: Die Gretchenfrage des Werkstattbetriebs

Ist der Einbau vom Kunden mitgebrachter Ersatzteile ein absolutes No-Go oder muss hier von Fall zu Fall entschieden werden? „Wer billig kauft, kauft zweimal“, bringt Schütte es auf den Punkt. Minderwertige Teile haben, von der kurzfristigen Geldersparnis abgesehen, nur Nachteile: Sie bergen ein nicht zu unterschätzendes Sicherheits- und Haftungsrisiko.

Das versuchen die Werkstätten auch ihren Kunden zu vermitteln, aber längst nicht jeder Schnäppchenjäger zeigt sich einsichtig. „Wir machen Fotos von schadhaften Billigteilen, um dem Kunden einen Eindruck davon zu vermitteln, dass er am falschen Ende spart.“, sagt Thömmes. So konsequent wie er und Hric, die Unbelehrbare mit mitgebrachten Teilen konsequent wegschicken, sind aber nicht alle. Hric weiß, dass der kurzfristige Verlust oft späte Früchte trägt: „Wer schlechte Erfahrungen mit Billigteilen macht, kommt später oft zu uns zurück.“ Besser wäre es natürlich, wenn nicht erst etwas passieren müsste, um ein Umdenken sowohl auf Kunden- wie auf Werkstattseite zu erwirken.

Die wichtigsten Erkenntnisse im Überblick

- 1.** Der Qualitätsgedanke muss vom ganzen Team getragen werden.
- 2.** Wer Qualität will, kauft Markenteile.
- 3.** Der Preis allein ist kein ausreichendes Beurteilungskriterium: Qualität hat ihren Preis. Aber die Investition lohnt sich.
- 4.** Nur qualitativ hochwertige Markenteile gewähren die nötige Sicherheit.
- 5.** Mitgebrachte Teile sollten konsequent nicht verbaut werden. Es ist hilfreich, den Kunden über die Qualitätsunterschiede aufzuklären.
- 6.** Um sich auf dem Markt zu behaupten, sind Qualität, Service und Weiterbildung unabdingbar.



Außenansicht von A/B/S in Stuttgart



Die Direktannahme von A/B/S



Michael Schütte von der Schütte Kfz GmbH & Co. KG

Über die Initiative Qualität ist Mehrwert

Qualität ist Mehrwert ist eine Initiative namhafter Hersteller von Automobilteilen im Automotive Aftermarket. Ziel ist es, das Qualitätsbewusstsein bei der Fahrzeugreparatur signifikant zu steigern. Dazu werden dem Teilehandel, den Kfz-Werkstätten und den Autofahrern die Vorteile von Qualitätsteilen vor Augen geführt – mit Informationsmaterial, bei Veranstaltungen und auf der Website. Alle Partner, aktuelle Termine und Informationen gibt es im Internet unter:

www.qualitaet-ist-mehrwert.de

Pressekontakt:

Qualität ist Mehrwert

CGW GmbH

Christina Guth

Tel: 02151-36805-11

kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de