

Betriebsmanagement

Arbeitsqualität

Kontrolle ist besser

Werkstatttests als Qualitätsmesser



Vertrauen ist gut, Kontrolle besser. Das gilt auch in der Werkstatt. Wer allein auf sein Können vertraut und es nie auf den Prüfstand stellt, wird kein realistisches Bild von seiner Arbeit bekommen. Will ein Betrieb herausfinden, wo seine Stärken und Schwächen liegen, kann er das zum Beispiel mit einem Werkstatttest tun.

Werkstatttests helfen dabei, die Servicequalität zu ermitteln, sie zu optimieren und damit einen hohen Standard zu erreichen. Zudem tragen sie dazu bei, die Zufriedenheit der Kunden zu sichern und zu verbessern. In Werkstätten, die Filiale einer großen Kette sind oder sich einem Werkstattkonzept angeschlossen haben, sind Qualitätstests gang und gäbe. Vorbereitet und abgenommen werden sie in diesen Fällen im Auftrag der Mutterhäuser oder Systemzentralen, zum Beispiel von der KÜS.

Anders als es Tester von Fernsehensendern gerne tun, präparieren die Ingenieure der KÜS für ihre Tests nicht uralte Schrottautos, sondern bauen in ein maximal sechs Jahre altes Fahrzeug nach strengen Regeln fünf bis zehn Mängel ein, die eine gute Werkstatt auch finden kann. Danach schicken sie einen eingeweihten Testkunden oder einen der Werkstatt nicht bekannten Prüflingenieur mit dem Fahrzeug zur Inspektion in den zu testenden Betrieb.

Bereits beim Vereinbaren des Inspektionstermins am Telefon beginnt der

Sorgfältig präpariert: Mit fünf bis zehn Mängeln versehen die Ingenieure der KÜS ein Fahrzeug für einen Werkstatttest. Dabei müssen die Mängel eindeutig und so angelegt sein, dass eine gute Werkstatt sie auch finden kann.
Bilder: KÜS

„Lockvogel“ mit seiner Arbeit. Er verhält sich passiv, macht nur die nötigsten Angaben und stellt keine Fragen. So ermittelt er, wie aktiv die Werkstatt den ersten Kontakt zum Kunden gestaltet. „Ein Testkunde prüft nicht nur, ob der Servicemitarbeiter am Telefon freundlich ist, flexibel auf Terminwünsche reagiert, sich für Rückfragen die Telefonnummer geben lässt und einen Fahrdienst anbietet“, sagt Thomas Schuster, der bei der KÜS seit 1999 für Werkstatttests verantwortlich ist. Er registriert vor allem, wie genau der Servicemitarbeiter Fahrzeugdaten abfragt und sich erkundigt, welche Dienstleistung gewünscht wird und ob etwas am Fahrzeug auffällig geworden ist. „Gerade wenn der Kunde von sich aus keine Informationen liefert, ist es besonders wichtig nachzufragen. Je mehr Fragen jetzt schon geklärt werden, desto besser kann später die Direktannahme ausfallen“, sagt Schuster.

Fährt der Testkunde dann zum vereinbarten Termin, prüft er unter anderem, wie schnell die Werkstatt zu finden ist und ob er dort bequem parken kann. Positiv auffallen werden ihm Betriebe, die den Kunden mit Schildern zu sich lenken, ihr Logo gut sichtbar an der Gebäudefront angebracht haben und genügend Parkplätze anbieten. An seinem Ziel angekommen, verschafft sich der Testkunde zunächst einen ersten Eindruck von Gelände und Gebäude und urteilt unter anderem über Sauberkeit und Übersichtlichkeit.

Später bei der Fahrzeugübergabe gibt er sich erneut zurückhaltend und wortkarg. So findet er heraus, wie schnell sich jemand um ihn kümmert. In gut geführten Betrieben wird den Testkunden sofort jemand nach seinen Wünschen fragen und



Beliebter Mangel:
Häufig werden präpa-
rierte Fahrzeuge mit zu
geringem Reifendruck
zum Test geschickt.

ihn gegebenenfalls an die Direktannahme verweisen. Dort sollte dann ein Meister oder ein anderer erfahrener Mitarbeiter das Fahrzeug auf die Hebebühne nehmen und dem Kunden erläutern, was im Rahmen der Inspektion gemacht wird. „Dabei kann die Werkstatt dem Kunden ihre Kompetenz optimal zeigen. Allerdings nutzen bislang viel zu wenig Betriebe diese Chance“, sagt Schuster. Optimal sei ebenfalls, wenn der Meister dem Kunden bereits jetzt sagen kann, in welcher Höhe sich die Kosten bewegen werden. „Allerdings darf die Rechnung am Ende diese Angabe nicht wesentlich überschreiten“, warnt Schuster, „denn sonst wird der Kunde unzufrieden sein, egal wie gut die Leistung der Werkstatt war.“

Holt der Testkunde das reparierte Fahrzeug schließlich ab, erwartet er, dass ihm ein gut geschulter Servicemitarbeiter jede einzelne Position auf der Rechnung erklärt. „Im Allgemeinen akzeptiert ein Kunde auch größere Summen ohne weite-

res, wenn er versteht, wie sie zustande kommen“, sagt Schuster. „Deshalb ist es gerade bei teuren Reparaturen wichtig, dass die Rechnung genau und transparent ist.“ Hat der Testkunde alle Fragen mit der Werkstatt geklärt, gibt er sich zu erkennen. Danach untersucht ein Ingenieur der KÜS gemeinsam mit der Werkstatt, ob sie alle Mängel gefunden und behoben hat.

Häufige Schwächen

Im Zuge ihrer Werkstatttests hat die KÜS festgestellt, dass Werkstätten einige Fehler besonders oft machen. Am häufigsten bemängeln die Tester, dass die Werkstattmitarbeiter beim Vereinbaren des Termins zu wenig oder überhaupt keine Fragen stellen und dass es keine Direktannahme gibt. Außerdem kritisieren sie, dass zu selten unterschiedliche Ölqualitäten und -sorten angeboten werden, keine oder nur eine ungenaue Preisauskunft gegeben wird und bei Zusatzarbeiten zu wenig

Rücksprache mit dem Kunden gehalten wird.

Auffällig oft werden zudem Termine nicht eingehalten und undurchsichtige Rechnungen ausgestellt. „Posten wie zum Beispiel ‚Funktionssicherung‘ haben auf der Rechnung nichts zu suchen, denn dies sind keine definierten Leistungen. Ebenso sollten auch Arbeiten, die nicht notwendig waren oder bereits in den allgemeinen Inspektionskosten enthalten sind, nicht berechnet werden“, sagt Schuster. „Und wenn bei der Füllmenge keine Zwischenwerte möglich sind und deshalb nur dreieinhalb Liter Öl nachgefüllt, aber vier Liter berechnet wurden, sollte es selbstverständlich sein, dass der Kunde den restlichen halben Liter mitbekommt.“

Grundsätzlich empfehlen die Tester der KÜS, bei jedem Wagen davon auszugehen, dass es sich um ein Testfahrzeug handelt und entsprechend sorgfältig vorzugehen. Hilfreich ist dabei das Abarbeiten von Checklisten. Eingehalten werden sollten dabei auf jeden Fall zumindest marktübliche Qualitätsstandards.

Wer sich die Kosten für extern organisierte Werkstatttests, wie sie die KÜS anbietet, sparen möchte, der kann auch in Eigenregie testen. In diesem Fall ist der Leiter der Werkstatt gefordert, hin und wieder selbst ein Fahrzeug zu präparieren, das Testergebnis später zu besprechen und anschließend mit seinem Team an den Schwächen zu arbeiten. Steigern lässt sich die Qualität einer Werkstatt auch, indem ein Meister grundsätzlich alle Inspektionsarbeiten seines Teams am Ende überprüft. Wichtige Hinweise bezüglich der Arbeitsqualität können zudem Kundenumfragen geben.

Alexandra Neumayer-Targiel