



Über 80% Werkstattproduktivität  
oder wie 1500 verkaufte Stunden/Mechaniker:in Realität werden

**Neun wichtige Punkte zur Steigerung der Produktivität**

Eurotraining GmbH · Farbfhofstrasse 11 · 8048 Zürich · 044 558 31 44 · [www.garagencoaching.ch](http://www.garagencoaching.ch) · [info@garagencoaching.ch](mailto:info@garagencoaching.ch)

**MEHR FAHRT IM BUSINESS**

Seite 1

## Ü80% Werkstattproduktivität oder wie 1500 verkaufte Stunden/Mechaniker:in Realität werden

### Übersicht

Im Durchschnitt sind die schweizerischen Automobilwerkstätten zu 75% ausgelastet (Quelle: Figas Branchenspiegel)

Zur Ermittlung dieses Wertes gibt es in der Branche unterschiedliche Berechnungsarten. In dieser Dokumentation wird die verkaufte Arbeitszeit mit der Präsenzzeit eines produktiven Mitarbeiters verglichen.

Die finanziellen Auswirkungen der Auslastung (Produktivität) sind beträchtlich. In einem Betrieb mit vier Mechanikern entspricht eine Steigerung von 5% über CHF 100 000.- Mehrumsatz (Teile und Arbeit bei einem Stundenansatz von CHF 150.-).

Allgemeine Voraussetzungen sind:

- Die gute Organisation
- Das eigene Dienstleistungsprogramm (Bestandteil von Kundenpflege CRM und CSI)
- „Den Kunden kennen“. Einsatz vorhandener Kundendaten für die kurz- mittel- langfristige Kundenpflege und Nachbetreuung
- Die Zusammenarbeit von Werkstatt, Service Beratung und Ersatzteillager
- Die Interne Kommunikation
- Die Kontrolle der Produktivität

Inhalte:

1. Arbeitsbeschaffungsmassnahmen
2. Definition der Auftragsarbeiten
3. Auftragsvorbereitung
4. Werkstattkapazitäts-Planung
5. Reparaturstart
6. Einsatz der vorbereiteten Ersatzteile, Arbeitsbeschreibungen und Spezialwerkzeuge
7. Reparaturkompetenzen, Reparaturprozesse
8. Auftragserweiterung
9. Abrechnung

## 1. Arbeitsbeschaffungsmassnahmen

Und plötzlich hat es zu wenig Arbeit um das Werkstattpersonal auszulasten. Mal im Februar, mal im September. Planbar ist meistens das nicht. Oder doch?

Verbreitete Anwendung finden kurzfristigen Massnahmen zur Auslastungssteigerung wie:

- Abbau der Überzeit von Mitarbeitern
- Aufbereitung der Occasionsfahrzeuge (Gebrauchtwagen)
- Terminvereinbarung mit Kunden, von denen noch nicht verbaute Ersatzteile an Lager liegen
- Instandstellung der Infrastruktur
- Kontaktaufnahme mit Kunden von Fahrzeugen, deren Service fällig ist

Weitere Möglichkeiten sind:

- Blitz-Angebote kreieren
- Saisonale Aktionen gestalten
- Fahrzeuge anbieten, die planmässig von grösseren Arbeiten betroffen sind (Z.B. Zahnriemenwechsel)

Trotz der genannten Massnahmen muss mit Einbussen gerechnet werden. Das geht auch anders: Mit einem geeigneten Kundenprogramm lässt sich die Auslastung saisonal steuern. Bereits beim Fahrzeugverkauf ist klar, dass das Fahrzeug Unterhalt benötigt. Je nach Einsatz und Kundenbedürfnis kann das bereits in der Planung berücksichtigt werden.

Ein Einheitsrezept zu individuellen Leistungen gibt es nicht. Abhängig von Standort, Region und Umfeld, führen unterschiedliche Dienstleistungsprogramme zum Erfolg. Wenn diese stehen, kann die Garage die eigene Auslastung mit einem Jahresplan steuern und erzielt dadurch weitere Mehrerträge.

## 2. Klare Definition der Auftragsarbeiten

Die mangelhafte Definition der Auftragsarbeiten ist eine der grössten Fehlerquellen zur Erreichung von:

- Einhaltung des Abholtermins
- Einhaltung der Kostengrenze
- Vermeidung von Folgeterminen
- Kundenzufriedenheit
- Fix it right first time – nu rein Reparaturtermin
- Ü80% Werkstattauslastung

Wenn den betroffenen Personen diese Punkte genannt werden ist die erste Reaktion darauf normalerweise «es ist nicht möglich, weil.....» gefolgt vom Repertoire der Begründungen. Vielleicht ist es jedoch nicht möglich, weil wir die Perspektiven nicht kennen?

Klar definierte Auftragsarbeiten beinhalten:

- Sämtliche Kundenwünsche und Kundenbedürfnisse
- Alle in Auftrag gegebenen Arbeiten und Zusatzarbeiten
- Die Aufenthaltsdauer
- Die benötigte Werkstattkapazität zur Erledigung des Auftrags (nicht nur geschätzt, sondern gemessen)
- Das Niveau der gewünschten Sauberkeit
- Der Umgang mit Zusatzarbeiten – falsch: Zusatzarbeiten sind bereits Bestandteil der klar definierten Auftragsarbeiten
- Den genauen Annahmetermin (ausserhalb der Stosszeiten)
- Den genauen Abholtermin (ausserhalb der Stosszeiten)
- Die genauen Arbeitsinhalte
- Die entstehenden Kosten

Nur wenn alle Personen, die an einem Fahrzeug arbeiten, exakt wissen was sie zu tun haben, kann wirklich professionelle Arbeit geleistet werden. Alles andere ist «Arbeit nach bestem Wissen und Gewissen». Doch das reicht in vielen Fällen nicht. Was braucht es also, damit diese hohen Anforderungen erfüllt werden können:

- Einheitliche Kommunikation nach innen und aussen
- Ein gutes DMS (Dealer Management System)
- Die richtigen, organisatorischen Voraussetzungen
- Klare Dienstleistungsmodelle
- Die Fähigkeit Beziehungen aufzubauen
- Die Fähigkeit **richtig** zu kommunizieren
- Vor- und Nachbereitung von jedem Auftrag

### 3. Auftragsvorbereitung

Die Auftragsvorbereitung wird erfahrungsgemäss in vielen Automobilunternehmen zu wenig beachtet. Die weit verbreitete Einstellung zur Auftragsvorbereitung «Das geht dann schon» reicht nicht. Eine mangelhafte Vorbereitung führt zu Folgeterminen (Wiederholreparaturen für den Kunden), Produktivitätsverlust in der Werkstatt und Zeitverlust für Kundendienstberater und Werkstattleiter.

Die korrekt ausgeführte Auftragsvorbereitung ermöglicht:

- Die Effiziente Fahrzeugannahme
- Den professionellen Auftritt im Beisein des Kunden
- Die Präzise Werkstattplanung (und dadurch eine Erhöhung der Produktivität)

### 4. Werkstattkapazitäts-Planung

Eine der grössten Herausforderungen, wenn nicht DIE grösste Herausforderung für viele Werkstattbetriebe ist eine ausgeglichene Werkstattplanung. Bei elektronischen Planungsinstrumenten wird die Auslastung meist farblich angezeigt. Dabei bedeutet:

- Grün: Kapazitäten vorhanden
- Gelb: vorhandene Kapazitäten ausgelastet
- Rot: Die vorhandenen Kapazitäten können die geplanten Arbeiten nicht erledigen

Was nützt es jedoch, wenn die geplante Auslastung 120% beträgt, die Mechaniker aber bereits um 16:30 Uhr keine Arbeit mehr haben? Nichts. Dies ist aber eine Situation, die in der Praxis immer wieder anzutreffen ist.

Hauptgründe für Fehlplanungen:

- Unklare Definition von Berechnung und Handhabung der Werkstattressourcen
- Mangelnde Planungskennnisse
- Unvollständige oder unpräzise Terminvereinbarungsgespräche mit den Kunden
- Bedeutung und Transparenz von Auslastungszahlen sind zu wenig bekannt
- Unterschiedliche Interpretation der Beteiligten

Was am Ende zählt, sind die verkauften Werkstattstunden, die Arbeitsqualität und die Kundenzufriedenheit.

## 5. Reparaturstart

Die gute Organisation vor dem Reparaturstart zahlt sich aus. Auftragsvorbereitung, Zuteilung, Fahrzeugsuche, Umparkieren von Drittfahrzeugen und weitere Details können den Arbeitsbeginn unnötig verzögern.

In mehreren Unternehmen konnten wir schon Optimierungen vornehmen, aus denen Einsparungen von 10 bis 15 Minuten pro Fahrzeug resultierten. Bei 700 Aufträgen pro Mechaniker und Jahr ergibt das zusätzliche Kapazitäten von 116h (10 min/Fz) Multipliziert mit einem durchschnittlichen Verrechnungsansatz von CHF 150.-/h entspricht das CHF 17'500.- /Mech. zuzüglich der entsprechenden Ersatzteilerträge.

## 6. Einsatz der vorbereiteten Ersatzteile, Arbeitsbeschreibungen und Spezialwerkzeuge

Damit die Werkstattmitarbeiter effizient arbeiten können, sind Arbeitsbeschreibungen, Ersatzteile und Spezialwerkzeuge am besten schon bei Arbeitsbeginn vorbereitet. Doch von wem? Vielfach ist es der Mechaniker, der diese Beschreibungen und Spezialwerkzeuge vorbereiten muss. In Kleinunternehmen besorgen sie sich sogar die Ersatzteile. Mit dem Resultat, dass Vorgabezeiten und Produktivität nicht eingehalten werden können. Es gibt auch Garagen, in denen der Serviceberater oder der Werkstattchef die Arbeitsbeschreibungen vorbereitet damit die Mechaniker keine Zeit dabei verlieren.

Die richtigen Ersatzteile können jedoch nur vorbereitet werden, wenn auch bekannt ist, dass sie ersetzt werden müssen. In den wenigsten Betrieben werden die Kunden gefragt, (z.B. Kunden, die in der Region wohnen oder arbeiten) ob sie mal vorab vorbeikommen können, um die auszuführenden Arbeiten klar zu definieren und die benötigten Ersatzteile im Voraus zu bestellen.

Das sind doch nur Kleinigkeiten? Ja, bestimmt sind es Kleinigkeiten. Sie summieren sich auf fünfstelligen Umsatzzahlen.

## 7. Reparaturkompetenzen, Reparaturprozesse

Auch der Mechaniker hat sich auf jedes Kundenfahrzeug vorzubereiten. Selbst bei Routinearbeiten sollte man sich erst eine Übersicht verschaffen und vorbereitete Ersatzteile, Werkzeuge und Arbeitsbeschreibungen kontrollieren.

Selbst Chirurgen stellen vor ihren Eingriffen sicher, dass alles bereit ist. Nur so kann der Patient optimal behandelt werden. Nicht vorzustellen was passiert, wenn während einer Operation ein Werkzeug (Besteck) fehlt und das erst während dem Eingriff festgestellt wird.

Während Reparatur- und Servicearbeiten ist nach Beschreibung resp. Checkliste vorzugehen, damit kein Detail vergessen geht. Leider wird auf diesen Punkt, in vielen Unternehmen zu wenig Wert gelegt. Wollen Sie bei dem Chirurgen auf dem Operationstisch liegen, wenn er nicht nach Anleitung operiert?

Glücklicherweise führen in der Automobilwerkstatt kleinere Ungenauigkeiten während der Arbeit selten zu Komplikationen. Und doch kommt es immer wieder mal vor, dass sich ein Rad löst oder ein Ölzapfen ungenügend angezogen ist. Neben dem zusätzlichen Zeitaufwand in der Werkstatt ist in solchen Fällen mit dem Vertrauensverlust des Kunden zu rechnen und der ist unbezahlbar.

## 8. Auftragsweiterung

Die Auftragsweiterung ist ZEIT- und PRODUKTIVITÄTSVERLUST NR. 1 in einer Fahrzeugwerkstatt!

Für die mögliche Erweiterung wird bereits bei der Ressourcenplanung Leerzeit berücksichtigt. Wenn die Erweiterung eintritt, wird eine „zweite Terminvereinbarung“ vorgenommen

- Neuplanung der benötigten Arbeitszeit
- Neuplanung der benötigten Ersatzteile
- Wiederholte Teilebeschaffung (bei einer kurzfristigen Bestellung ist zusätzlich mit Rabatteinbussen zu rechnen)
- Wiederholte Arbeitsvorbereitungen (Beschreibung, Checklisten, Spezialwerkzeuge)
- Erstellen von Fotos und Videos
- Wiederholter Kundenkontakt, in dem die definierten Eckwerte Abholtermin, Leistung, Preis neu definiert werden

Eine Auftragsweiterung = doppelte Arbeit. Die Reduktion der doppelten Arbeit erhöht 1:1 den Unternehmensgewinn. Und den Kunden freut's auch, wenn er keine lästigen Anrufe/Fotos/Videos erhält, die ihn darüber informieren, dass der Werkstattaufenthalt teurer wird. Das sind doch schöne Aussichten!

## 9. Auftragsabrechnung

„Ein guter Schrauber ist nicht immer ein guter Schreiber“ aber, es können nur die festgehaltenen Leistungen abgerechnet werden.

Die Arbeitsmentalität, die Gestaltung des Arbeitsauftrags und der Wille des einzelnen Mitarbeiters entscheiden über die Voraussetzungen zur Erstellung von korrekten Rechnungen.

Selbstcheck: Wie häufig muss die Person, welche die Abrechnung erstellt, bei den Mechanikern rückfragen? Diese Zahl sollte Null sein.



## Garagencoaching seit 2006 und für MEHR FAHRT IM BUSINESS!

Zur effektiven Umsetzung von Ü80 und Ü90% Werkstattproduktivität bin ich gerne Ihr Partner! Ich verfüge über fundierte Ausbildungen, ein breites Fachwissen und Erfahrungen.

- Nach der Lehre als Automechaniker arbeitete ich noch neun Jahre im Servicebereich von Gargenunternehmen. Dabei sammelte ich Erfahrungen auf Toyota, Jaguar, Rolls-Royce und Bentley
- Meisterprüfung (Eidg. Dipl. Automech.)
- Drei Jahre technischer Trainer bei Chrysler-Jeep und weitere drei Jahre bei Saab
- Die Ausbildung zum Eidg. Dipl. Betriebsausbilder brachte umfassende Kenntnisse für die professionelle Wissensvermittlung
- Leiter Kundendienstschulung bei AMAG Import. Mit 12 Mitarbeitern führten wir Trainings für sechs Marken in drei Sprachen durch
- Betriebswirtschaftsstudium mit Abschluss zum Executive Master of Service Management
- Seit 2006 darf ich dieses Know-How für Importeure und Garagenbetriebe umsetzen
- Berufsbildung: Referent und Prüfungsexperte für Automobildiagnostiker, Werkstattkoordinator, Automobilverkaufsberater
- Referent Unternehmensführung an der TBZ Zürich für Betriebswirte im Autogewerbe von 2016-2021
- Mehrere tausend Schulmannstage und über 60 Analysen in Unternehmen bilden einen einzigartigen Erfahrungspool
- Gemeinsam mit drei Trainerkollegen führen wir Workshops und Seminare in drei Landessprachen durch
- Theorie und Praxis sind nicht immer gleich. Begleitung von rund 100 Projekten in diversen Automobilunternehmen



Was ist Ihr Wunsch für Ihr Unternehmen? Rufen Sie mich an für ein unverbindliches Gespräch. Telefon 044 558 31 44. Sie sind herzlich willkommen.