

AUTOHAUS

WER UNS LIEST, FÜHRT.

www.autohaus.de

SONDERDRUCK AUS AUTOHAUS 18/2015, 21/2015
UND AUS RÄDER UND REIFEN WINTER/2015/2016



Wechsel-Erlebnis

Mit dem „Boxenstopp“ möchte der Reifenvertriebsspezialist RR-Team GmbH den Reifenwechsel revolutionieren: Der Termin soll gleichzeitig Event und Mängel-Check am Fahrzeug sein.

Zwei Mal im Jahr ist Hochsaison für Kfz-Betriebe: Die Kunden strömen in die Autohäuser und Kfz-Werkstätten, um sich die Winter- oder Sommerreifen an ihrem Fahrzeug wechseln zu lassen.

Reifenwechsel an festem Termin

Der Reifenvertriebsspezialist RR-Team GmbH möchte mit dem „Boxenstopp“ den Reifenwechsel revolutionieren: Der Kunde soll ihn als ein Event wahrnehmen und gleichzeitig der Kfz-Betrieb entlastet werden. Statt wochenlanger Wechselphasen sollten Kfz-Betriebe maximal zwei Tage für den Reifenwechsel zu bestimmten Terminen verwenden, an denen in einem vordefinierten Zeitfenster Reifen im 15-Minuten-Rhythmus gewechselt werden. Dabei sollten die Mitarbeiter aber nicht nur Reifen montieren, sondern das Auto grundlegend durchchecken. Sind die Bremsbeläge noch gut? Hat das Auto Schäden durch Steinschlag? Funktionieren noch alle Lichter? Diese Punkte sollten dokumentiert und dem Kunden anschließend präsentiert werden. Er kann

dann entscheiden, ob er die Reparaturen durchführen lassen möchte. „Der Kunde merkt, dass er es mit einem Fachbetrieb und aufmerksamen Mitarbeitern zu tun hat“, sagt Tiemo Emig, Geschäftsführer Vertrieb und Marketing bei der RR-Team GmbH. Ein weiterer Vorteil: Werden Mängel am Fahrzeug frühzeitig entdeckt

und der Kunde darauf hingewiesen, sichert sich das Autohaus ab, falls es anschließend Reklamationen gibt. Neben der Ertragssteigerung für die Kfz-Betriebe ist das Ziel des Boxenstopps auch, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung zu steigern.

Für die Durchführung eines Boxenstopp-Events ist eine gute Planung das A und O. Die Reifen sollten zum ausgemachten Termin vorrätig sein und der Kunde darf beim Montagetermin nicht zu lange warten müssen. Hilfreich für den straffen Ablauf ist es zudem zu checken, ob genügend Parkplätze und Kapazitäten in der Werkstatt zur Verfügung stehen. Ein Catering kann ebenfalls nicht schaden.

Die RR-Team GmbH möchte den Boxenstopp in Kooperation mit Opel im Oktober in einem Autohaus testen. Ist er erfolgreich, soll er als Beratungskonzept verkauft werden. *Alexander Junk*



Beim „Boxenstopp“ stehen Beratung und der Check des Fahrzeugs im Vordergrund.



REIFENGESCHÄFT

Auf die Bühne, fertig, los ...

Autohaus Hübner in Kaiserslautern geht beim Reifenwechsel neue Wege und hat das Konzept „Boxenstopp“ des Spezialisten RR Team in der Praxis erprobt.

KURZFASSUNG

Der saisonale Wechsel der Pneu in der Werkstatt kann ein effektives Instrument der Kundenbindung sein – wenn man es richtig anstellt. Diese Idee steckt hinter dem „Boxenstopp“-Konzept des Reifenspezialisten RR-Team. Dazu müssen alle an einem Strang ziehen: Monteure, Serviceberater und die Geschäftsleitung.

Mit den rekordverdächtigen zwei Sekunden beim Boxenstopp in der Formel 1 kann Claus Hübner noch nicht ganz mithalten. Aber wenn der Geschäftsführer des Opel-Vertragshändlers Hübner in Kaiserslautern zum Boxenstopp ruft, schaffen seine Mechaniker den kompletten Reifenwechsel immerhin in vier Minuten – inklusive Sicherheitscheck. Beim ersten Boxenstopp-Event in Kaiserslautern wurden bei Hübner die Fahrzeuge der Kunden für den herbstlichen Reifen-

wechsel im 15-Minuten-Takt über die Hebebühne gezogen.

Entwickelt hat das Konzept der Reifervertriebs-Spezialist RR-Team in Laubach. Das Unternehmen, das Automarken wie Fiat, Mazda oder Opel mit Komplett-rädern beliefert, will den Reifenwechsel in Autohäusern professionalisieren.

Im Akkord über die Hebebühne

Die Idee dahinter: Anstatt die Werkstatt wochenlang im Frühjahr und Herbst mit lästigen Rädermontage-Terminen zu blockieren, kommen die Kunden an einem oder zwei Radwechsel-Tagen in die Werkstatt. Durch höchstmögliche Optimierung der Werkstattabläufe und striktes Zeitmanagement können so an einem Aktionstag je nach örtlichen Gegebenheiten 80 bis 100 Fahrzeuge montiert werden. Darüber hinaus generiert die Werkstatt zusätzliches Geschäft, wenn beim integrierten Sicherheitscheck Mängel am Fahrzeug

festgestellt werden. Beim Vor-Ort-Termin in Kaiserslautern zeigt sich Geschäftsführer Hübner zur Halbzeit kurz vor der Mittagspause recht zufrieden: „Wir hatten heute Vormittag gut 40 Fahrzeuge auf der Hebebühne, bei rund 20 Prozent haben die Monteure kleinere oder größere Mängel festgestellt.“ Auf diese Weise verwandelt sich der Reifenwechsel zum wirkungsvollen Instrument der Kundenbindung und generiert nebenbei zusätzliche Folgeaufträge.

Tiemo Emig, Geschäftsführer Vertrieb und Marketing RR-Team GmbH, erklärt



» Nur schnell zu sein war unseren Monteuren zu wenig, sie pochen auf Qualität. «

Claus Hübner, Geschäftsführer Autohaus Hübner in Kaiserslautern



den Nutzen: „Die Kunden kommen zweimal im Jahr ins Autohaus zum Reifenwechsel. Diesen Kontakt sollte man optimal nutzen.“ Derzeit erproben die Vertriebspezialisten von RR-Team ihr Boxenstopp-Konzept in mehreren Autohäusern. Sie wollen mit dem Konzept nicht zuletzt die Vertriebs- und Serviceorganisationen der Autohersteller und -importeure überzeugen. In vielen Autohäusern ist die Reifenmontage eine lästige Pflichtübung, die schnell zum Verlustgeschäft wird, wenn Aufwand und Ertrag nicht stimmen. Autohäuser, die eine Eigenlagerung von Radsätzen praktizieren, wenden laut Untersuchungen des TÜV im Schnitt 61 Minuten pro Kunde auf, wenn alle Prozessschritte berücksichtigt werden.

» **Den Kundenkontakt beim Radwechsel sollte man optimal nutzen.** «

Tiemo Emig, RR-Team GmbH

Bei Hübner hat man bereits gute Erfahrungen mit Reifenaktionstagen gesammelt, ist aber für weitere Verbesserungen offen. Im August wurde das Boxenstopp-Konzept im Betrieb präsentiert, zwei Wochen vor dem Event hat ein Trainer zusammen mit den Monteuren noch einmal für den Feinschliff gesorgt. Hübner: „Wichtig ist es, im Vorfeld so viele Arbeitsschritte wie möglich vorzubereiten und wichtige Informationen vorzuhalten, über

die benötigten Reifensätze, eventuell benötigte Radschlossmuttern oder Reifendrucksensoren, die vielleicht programmiert werden müssen.“ Neue Etiketten für die Einlagerung der getauschten Räder druckt Hübner schon vorab; damit sie am Aktionstag bereitliegen.

In der Werkstatt sind beim Boxenstopp zwei Hebebühnen nur für die Radmontage reserviert. Pro Arbeitsplatz kümmern sich jeweils vier Monteure um Radwechsel und Sicherheitscheck – je ein Monteur ist für ein Rad verantwortlich und für ganz bestimmte Handgriffe zuständig. Zusätzlich sind an dem Tag sechs Mitarbeiter als Fahrer abgestellt. Ihnen fällt die Aufgabe zu, die Fahrzeuge vom Hof in die Werkstatt zu fahren und nach dem Radwechsel auch wieder auf den Hof zu bringen; damit sich das Montageteam möglichst schnell um das nächste Fahrzeug kümmern kann.

Zusätzlich hat der Fahrer die Kontrolle über Checklisten und er ist dafür verantwortlich, dass auch wirklich alle Arbeitsschritte abgearbeitet sind, bevor das Fahrzeug die Halle wieder verlässt.

Noch vor dem Sicherheitscheck auf der Hebebühne wird ein Lichttest durchgeführt, die Windschutzscheibe auf Stein-

DAS BOXENSTOPP-KONZEPT

Der saisonale Reifenwechsel soll ein Aha-Erlebnis für Kunden und Umsatzbringer für die Werkstatt sein – das Boxenstopp-Konzept des Reifenspezialisten RR-Team GmbH wird derzeit in verschiedenen Autohäusern getestet. Claus Hübner, Geschäftsführer Autohaus Hübner (Bild Mitte), hat sich mit seiner Mannschaft auf das Experiment im eigenen Betrieb eingelassen. Am Ende des Tages haben die Mitarbeiter 107 Räderwechsel inklusive Sicherheitscheck geschafft. Vor Ort mit dabei: Ralf Zirnzák (links), Key Account Manager beim Sponsor Bridgestone Deutschland, und Tiemo Emig, Geschäftsführer RR-Team GmbH.



schlag geprüft und die Scheibenwischer kontrolliert. Alle festgestellten Mängel werden umgehend im EDV-System erfasst, damit der Serviceberater den Kunden bei der Abholung seines Fahrzeugs gezielt darauf ansprechen kann. *Dietmar Winkler* ■



Nach dem Lichttest kommt das Fahrzeug auf die Hebebühne.



Je Arbeitsplatz stehen vier Monteure bereit – jeder ist für ein Rad zuständig.



Der Blick in den Motorraum ist Bestandteil des obligatorischen Sicherheitschecks.



Die neuen Pneu liegen schon bereit und können sofort aufmontiert werden.



Der Blick auf Bremscheiben, Stoßdämpfer und Fahrzeugfedern gehört mit dazu.



Die eigens abgestellten Fahrer bleiben im Fahrzeug und nehmen Daten auf.



TWS DELIVERY CENTER

»Wie ein Amazon Prime-Kunde!«

Opel und Tyre & Wheel Systems setzen Maßstäbe in der ganzjährigen Vermarktung von Winterkomplettträgern.

Die Adam Opel AG bietet ihren Kunden seit 1. 8. 2015 die Möglichkeit an, Winterkomplettträger direkt mit dem Neufahrzeug als Option zu bestellen. Die Komplettträger werden durch den Dienstleister Tyre & Wheel Systems produziert und dem Handel automatisch zeitgleich mit dem Neufahrzeug zur Verfügung gestellt. Das Angebot ist eine Ergänzung zum bestehenden Opel-Zubehörprogramm, das ebenfalls Opel-Winterkomplettträger umfasst.

Gemeinsame Entwicklung

In der gemeinsamen Entwicklungsphase dieses Projektes wurde durch Tyre & Wheel Systems ein Tool gemäß der seitens Opel definierten Abläufe entwickelt, das Opel eine orchestrierte Logistik von Fahrzeug und zugehörigem Winterkompletttradsatz und dem Opel-Händler die optimale Verwaltung und Steuerung der Komplettträger ermöglicht.

Das als „TWS Delivery Center“ Ende Juli eingeführte webbasierte Tool ermög-

KURZFASSUNG

Opel definierte die Abläufe, Tyre & Wheel Systems entwickelte ein Tool, das Opel eine orchestrierte Logistik von Fahrzeug und zugehörigen Winterkomplettträgern und dem Opel-Händler die optimale Verwaltung und Steuerung der Komplettträger ermöglicht. Das „TWS Delivery Center“ kommt gut an im Handel.

licht dem Opel-Händler die Verwaltung und Disposition der Original Winterkomplettträger zu den jeweils zugeordneten Neufahrzeugen. Somit kann bei Bedarf und ganz in Abstimmung mit den Opel-Kunden statt einer ausschließlich automatischen Auslieferung der Komplettträger – wie es bislang andere Fahrzeughersteller handhaben – auch eine individuelle Bereitstellung erfolgen. So können die Winterkomplettträger für eine bestimmte Zeit kostenlos eingelagert und dann fristgerecht zur Umrüstesaison abgerufen werden.

Der Opel-Händler hat somit die Möglichkeit, ein Neufahrzeug, das beispielsweise im Mai ausgeliefert wird und mit den Winterkomplettträgern ab Werk bestellt wurde, an den Kunden zu übergeben und den zugehörigen Radsatz erst Anfang Oktober.

Spezifische Belange von Absatzkanälen wie Großkunden, die beispielsweise ein besonderes Management von Lieferadressen notwendig macht, sowie online Änderung von Lieferterminen, online Versandverfolgung, etc. wurden berücksichtigt und in kürzester Zeit wurde somit von den EDV-Spezialisten der Tyre & Wheel Systems unter Führung von Björn Swoboda (Leiter IT TWS/ RR Team GmbH) eine Anwendung geschaffen, die dem Opel-Händler eine sichere und komfortable Verwaltung der Räder ermöglicht.

Gute Resonanz im Handel

Nach erfolgreichem Händlertest durch Opel Bohnen konnte das „TWS Delivery Center“ nur wenige Monate nach Projektstart für alle Opel-Händler freigeschaltet werden. Nach dem Testlauf waren sich sowohl der „Testhändler“ als auch Projektleiterin Dr. Simone Pütz (Adam Opel AG) und Björn Swoboda, Projektleiter TWS, sicher, dass der Opel-Handelsorganisation hier eine optimale Unterstützung geboten wird, die eine einfache und effiziente Abwicklung aller Vorgänge rund um das Winterkompletttrader-Optionsgeschäft ermöglicht.

O-Töne zum „Delivery Center“ nach erfolgreichem Live-Test, z. B. von Testhändler Opel Bohnen GmbH in Prüm, Herr Jochen Kauth: „Die Erstanmeldung war einfach und geht sehr schnell, das Programm an sich ist selbsterklärend. Die Bearbeitung der Versandoptionen der Radsätze und der Liefertermine sowie die Suchfunktionen sind unproblematisch zu bedienen. Eine Versandbestätigung erhält man direkt per E-Mail und die Lieferung erfolgte pünktlich und sicher verpackt. Man fühlt sich wie ein Amazon Prime-Kunde!“

Projektleiterin Adam Opel AG Frau Dr. Simone Pütz: „Opel-Kunden werden es schätzen, Opel-Winterkomplettträger bequem als Werksoption direkt mit ihrem neuen Opel bestellen zu können. Insbesondere auch wegen der bedarfsgerechten Logistik, die für den Opel-Handel durch das extrem benutzerfreundliche TWS Delivery Center ermöglicht wird.“ AH ■



Das Programm an sich ist selbsterklärend und deshalb unproblematisch zu bedienen. Opel-Projektleiterin Dr. Simone Pütz ist sich sicher, dass die Opel-Kunden es schätzen werden, Winterkomplettträger als Werksoption direkt mit ihrem neuen Opel bestellen zu können.