KURZ NOTIERT

Geneva Classics ein voller Erfolg
Die Geneva Classics 2007 ging am 7. Oktober nach vier erfolgreichen Ausstellungstagen zu Ende. Die Aussteller begrüssten über 16'300 begeisterte Besucher. Mehr als 500 Oldtimer-Besitzer stellten ihr vor 1985 erbautes Fahrzeug im „Klub-Bereich" der Halle 6 ab und damit, sehr zur Freude der Besucher, auch aus. Rund 100 Journalisten waren aus neun Ländern angereist – darunter sogar zwei aus den Vereinigten Staaten –, um über die Ausstellung zu berichten. Tatsächlich hat eine Umfrage bei den 106 Ausstellern aus ganz Europa, aus Japan und Südamerika die allgemeine Zufriedenheit bestätigt. Die meisten äusserten den ausdrücklichen Willen, auch im kommenden Jahr wieder an der Messe präsent zu sein. Die nächste Geneva Classics findet übrigens vom 2. bis 5. Oktober 2008 statt.

Mehr Urteile wegen Verkehrsdelikten
Letztes Jahr waren 54% der insgesamt 97'911 ins Strafregister eingetragenen Straftaten Widerhandlungen gegen das Strassenverkehrsgesetz. Laut jüngster Strafurteilstatistik des Bundesamts für Statistik hat diese Kategorie damit um 8% zugenommen.

Verschenkte Werkstattarbeiten

Das Werkstattpersonal bevorzugt meist die handwerklichen Tätigkeiten; das schriftliche Protokollieren und Ausfüllen der Arbeitskarten wird als notwendiges Übel aufgefasst. Dadurch kommt es häufig vor, dass die Arbeitskarten unvollständig ausgefüllt zur Abrechnung übergeben werden. Selbst wenn es sich nur um ein paar Franken pro Auftrag handelt, können sich diese Ausfälle für ein Betriebsjahr in fünfstelligen Beträgen summieren (siehe Beispiel in der Box).

Die Ausfälle sollten jedoch unter 1% des Gesamtumsatzes liegen. Durch gute Organisation, interne Kommunikation und Training lassen sich solche verschenkten Umsätze reduzieren. Betragen die Ausfälle weniger als 2% des Umsatzes, lohnt es sich kaum, grosse Investitionen in Verbesserungsmassnahmen zu tätigen. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies folgendes: Ein Mechaniker erarbeitet an ca. 220 Arbeitstagen einen ungefähren Umsatz von 440'000 Fr. pro Jahr (Arbeit und Teile). Beträgt der Ausfall durch nicht notierte Leistungen 2%, entspricht dies 8800 Fr. im Jahr. Sollten die Ausfälle durch das ungenügende Ausfüllen der Arbeitskarten grösser als 2% sein und somit eine fünfstellige Summe in einem Arbeitsjahr erreichen, lohnen sich auch Massnahmen zur Verbesserung. Beispielweise eine korrekte Mitarbeiterinformation oder ein kleiner Bonus für das Unterschreiten der 2%- Grenze können zur Verbesserung beitragen.

Folgende Punkte können zu hohen Verlusten führen:

- Überforderung des Werkstattpersonals durch überlastete Kapazitätsplanung
- Unkorrektes Ausfüllen durch den technischen Werkstattmitarbeiter
- Unkorrektes Aufführen der benötigten Ersatzteile, Betriebsmittel, Zubehör
- Mängel in der Organisation zwischen KD-Beratung, Teiledienst, Werkstatt
- Unübersichtliche Werkstattkarten
- Ungenaue Auftragsbeschreibung
- Mangelnde interne Kommunikation (Beispiel: Der Werkstattmitarbeiter denkt, dass der Serviceberater diese Angaben hat und einträgt)

Machen Sie den Test und notieren Sie in einem relativ ruhigen Monat alle Beträge von verkauften Dienstleistungen, Betriebsmitteln, Ersatzteilen und Zubehör, die nicht auf den Werkstattkarten aufgeführt wurden. Am Ende des Monats werden alle Beträge zusammengezählt und das Total ermittelt.

Mit diesen Angaben können zum Beispiel errechnet werden:

- der Umsatzausfall während eines Betriebsjahrs
- der Umsatzausfall im Verhältnis zum Gesamtumsatz
- der Ausfall im Vergleich zu einem Durchschnitts-Monatslohn
- und im Vergleich zu einer Durchschnitts-Gratifikation
- der Ausfall im Vergleich zu den entstehenden Betriebskosten
- der Ausfall in % zum durchschnittlichen Umsatz pro Auftrag

(Weitere Informationen und Anregungen: www.kundendienstberater.ch)

Beispiel

Ein Mechaniker arbeitet im Durchschnitt an 3,5 Fahrzeugen je Tag. Bei 220 Arbeitstagen im Jahr sind das 770 Fahrzeuge. Entsteht ein Verlust von 20 Fr. je Fahrzeug, verursacht das einen Umsatzausfall von täglich 70 Fr. bzw. 14'400 Fr. pro Jahr. Erfahrungsgemäss entsteht sogar häufig mehr als ein Verlust von nur 20 Fr. je Fahrzeug. Es ist laufend möglich, dass kleinere Arbeiten oder Teile nicht oder nicht genau genug auf der Karte aufgeführt werden. Vor allem in hektischen Situationen erhöhen sich diese Ausfälle.

Arbeitstechnik, Auslastung, Beratung, Bereitstellung, Checklisten, Durchgänge, Dialogannahme, Endkontrolle, Erwartungen, Ersatzwagen, Fahrzeugannahme, Fahrzeugrückgabe, Geräuschanalyse, Gesprächstechnik, Hauptaufgaben, Hebebühne, Information, Kapazitätsplanung, Kommunikation, Kundentypen, Kundendaten, Kundenzufriedenheit, … Qualität, Rechnungs… Tipps & Tricks, Terminvereinbarung, Umsatzsteigerung, Visitenkarte, Werkstattplanung, Zeitmanagement, Zusatzverkäufe.
Das Portal
www.kundendienstberater.ch
Von A-Z alles für den Kundendienstberater und seinen Stellvertreter, und vieles für den Geschäftsführer.