

kfz-betrieb

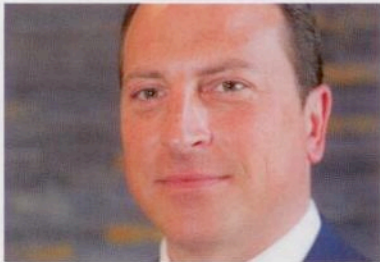
AKTUELL

Flaute hält an

Der deutsche Automarkt dümpelt weiter vor sich hin. Mit 247.200 Pkw-Neuzulassungen im September wurde das Vorjahresergebnis knapp verfehlt.

IM GESPRÄCH

„Es gibt Wachstumspotenzial“



Andreas Sapper von Goodyear Dunlop Tires Germany gibt Tipps für ein erfolgreiches Reifen-Business im Autohaus.

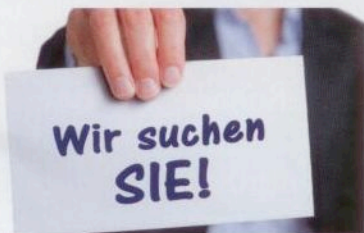
WERKSTATTPRAXIS

Defizite erkannt

Beim „Reifenservice Award“ haben Kaguma und Haweka Reifen- und Kfz-Betriebe geprüft. Fazit: Es gibt noch Nachholbedarf.

AUTOHAUS- & SERVICEMANAGEMENT

Personalmanagement im Autohaus



Eine genaue Personalentwicklungsplanung ist ein wichtiges Element der erfolgreichen Unternehmensstrategie.

Spezial Räder & Reifen



Das muss man doch sehen

Autofahrer kümmern sich immer weniger um ihre Reifen. Also müssen das die Kfz-Betriebe tun.

Reifenservice Award

Schwächen gemeinsam aufdecken

Die Organisatoren Uwe Geldner (Haweka) und Marco Schulz (Kaguma) ziehen Bilanz



Marco Schulz (links) und Uwe Geldner (rechts) flankieren das Siegerteam, Kevin Göttmann und Heiko Banspach vom Reifenservice Banspach.

Redaktion: Wie sind Sie auf die Idee mit dem Reifenservice Award gekommen und wie lange hat die Vorbereitung gedauert?
Marco Schulz: Zum ersten Mal haben wir bei einem von Kaguma organisierten Gewinnspiel mit Haweka zusammengearbeitet. Der Gewinn damals war eine Reifenwaschmaschine. Dabei stellte sich schnell heraus, dass hier zwei passende Unternehmenskulturen aufeinandergetroffen waren. Ziel beider Unternehmen ist es, sich strategisch und nachhaltig vom Wettbewerb abzugrenzen! Wir waren uns schnell einig, Werkstätten und Servicebetriebe beim immer komplexer werdenden Reifenservice zu unterstützen und zu fördern. Durch diese beiden Gelegenheiten entstand die Idee zum Reifenservice Award.

Uwe Geldner: Die grundsätzliche Idee kam aus dem Hause Haweka. Aufgrund unserer umfangreichen Erfahrungen aus Trainings und Schulungen hatten wir erkannt, dass es viele Profis gibt, die dankbar sind, wenn man sie aus der alltäglichen Betriebsblindheit herausholt. Durch einen qualitätsorientierten Wettbewerb wollte Haweka die wichtigen Punkte in einem kompletten Reifenmontageprozess lebendig gestalten. In Gesprächen mit einigen Playern am Markt zeigte es sich, dass Kaguma genauso qualitätsorientiert agiert. Und so entstand aus einer Grundidee ein funktionsfähiger Wettbewerb. Die Vorbereitungen haben im Herbst 2012 begonnen und begleiteten uns bis zum Sommer 2013, als es galt, die Feinheiten für den Praxistest vorzubereiten.

Geldner: Die Fragen kamen von Kaguma und Haweka. Interessant war, dass auch Standardfragen zur statischen Unwucht und deren Auswirkungen von fast jedem zweiten Teilnehmer nicht korrekt beantwortet wurden. Die größten Ausreißer waren folgende Fragen:

Die erste Aufgabe für die Teilnehmer war das Ausfüllen eines Fragebogens. Welche Themen darin machten den Teilnehmern die größten Schwierigkeiten?



Selbst scheinbar triviale Dinge für die korrekte Radmontage prüfte die Jury ab.

... und wenn es tropft,

LECWEC



für alle Ölsorten und alle Ölsysteme

www.qmi.de

„Wo werden heute noch Diagonalreifen eingesetzt?“ mit 53 falschen Antworten, „Wie wirkt sich statische Unwucht aus?“ mit 115 falschen Antworten, „Wann sind Leichtmetallfelgen mit Mittenzentrierung exakt zentriert?“ mit 144 falschen Antworten sowie eine Frage zum Auswuchten mit 130 falschen Antworten.

Haben viele Interessenten schon beim Ausfüllen des Fragebogens aufgegeben und die Teilnahme abgebrochen?

Schulz: Die Abbruchrate konnten wir gut durch eine Zwischenspeicher-Funktion des Fragebogens abfedern. So war es möglich, den Fragebogen auch zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen. Diese und andere Erkenntnisse hatten wir bereits durch einige andere Onlinebefragungen oder Gewinnspiele gewonnen. Insgesamt haben 225 Teams teilgenommen, von denen 165 die Fragebögen vollständig und nur 60 unvollständig ausgefüllt haben.

Geldner: Hier werden wir ansetzen, um das Ausfüllen bei der nächsten Auflage des Reifenservice Awards noch benutzerfreundlicher zu gestalten.

Wie haben sich die Top Ten der „Theoretiker“ anschließend in der Praxis geschlagen? Was waren hier die schwierigsten Aufgaben für die Teilnehmer?



Foto: Haweka

Selbst tausendmal geübte Handgriffe können plötzlich schwierig werden, wenn man streng beobachtet und bewertet wird.

Geldner: Gemäß dem Motto „Die Routine ist der Feind des Profis“ zählte im Praxistest an erster Stelle die Qualität der Arbeit und an zweiter Stelle die Geschwindigkeit. Als schwierig empfanden die Teilnehmer in erster Linie den Druck, alle möglichen Prüfpunkte zu erkennen. Arbeitsabläufe, die man zu Hause im eigenen Betrieb eventuell routinemäßig und vollständig abwickelt, mussten jetzt bewusst aufgezeigt werden, damit die Prüfer auch immer erkennen konnten, dass man an alles gedacht hat. Aber genau hier lag ja auch ein

SO LIEF DER PRAKTISCHE TEIL DES REIFENSERVICE AWARDS

Im Praxistest gab es vier Stationen zu den folgenden vier Themengebieten zu bewältigen:

- ▶ Räder am Fahrzeug wechseln
- ▶ Reifen montieren
- ▶ Reifen wuchten
- ▶ Fragen aus der Praxis beantworten

An der ersten Station wurde die grundsätzliche Arbeit mit dem Fahrzeug und den zu wechselnden Rädern begutachtet. Bewertet wurden u. a. das Anheben des Fahrzeugs unter Beachtung der Hebepunkte, der Einsatz des richtigen Drehmoments sowie die Prüfung der Räder auf einen möglicherweise vorhandenen RDKS-Sensor.

Der Fokus der zweiten Station lag auf der Demontage und Montage eines Runflat-Reifens, sodass dieser danach direkt an einem Fahrzeug montiert werden konnte. In die Jurybewertung flossen schließlich die fehlerfreie Demontage und Montage eines Runflat-Reifens unter Beachtung der WDK-Montagevorgaben sowie die Einstellung des richtigen Reifendrucks ein.

Die dritte Station war dem Thema Wuchten gewidmet. Hier galt es seitens der Finalisten an drei handelsüblichen Maschinen drei unterschiedliche Wuchtsituationen zu meistern: einen Matchvorgang aufgrund einer statischen Unwucht zu starten, ein Rad ohne Mittelloch korrekt auf null zu bringen und einen „normalen“ Wuchtvorgang korrekt durchzuführen. Die ausschlaggebenden Punkte waren hierbei ferner der Einsatz der passenden Spannmittel, das Erkennen des Matches sowie die generelle Sauberkeit des Arbeitsplatzes.

Abschließend mussten sich alle Teams an der vierten und letzten Station diversen Aufgaben zum Schwerpunkt „Achsvermessung“ stellen. Hier galt es zunächst aufgrund bildhafter Darstellungen zu erkennen, welche fahrzeugspezifischen Probleme zu einem außerordentlichen Reifenabrieb führen. Die Bilder mussten richtig zugeordnet und grundlegende Fragen aus dem Fachvokabular der Achsvermessung fehlerfrei beantwortet werden.

PROXXON

Werkzeug mit Charakter



PROXXON

INDUSTRIAL

Weitere Informationen:
www.proxxon.com



In der Werkstatt des Werkstattausrüsters Haweka mussten die Probanden zeigen, was sie in Sachen Reifenservice draufhatten.



Besonders beim Thema Wuchten hatten viele Teilnehmer beim Ausfüllen des Fragebogens Schwierigkeiten.

Schwerpunkt des Wettbewerbs. Durch bewusstes Arbeiten werden einzelne Arbeitsschritte für die kommenden Arbeitswochen neu „verankert“. Einige sprachen während des Praxistages sogar von einem verdeckten Training.

Gab es Unterschiede im theoretischen und praktischen Können zwischen Kfz-Betrieben und Reifenbetrieben?

Schulz: Um eine konkrete und belastbare Aussage zu treffen, ist es meiner Meinung nach noch zu früh. Dennoch spricht die Belegung der ersten drei Plätze durch Reifenfachhandelsbetriebe im ersten Schritt auch für sich. Wir müssen hier Theorie und Praxis differenziert betrachten. Die Defizite im Theorieteil sind durchgängig, und man kann nicht groß zwischen den beiden Branchen unterscheiden. Deshalb ist es unumgänglich, den Reifenservice Award auch unter diesen Prämissen kritisch zu prüfen und gegebenenfalls um eine weitere Phase zu erweitern. Genauere Angaben hierzu folgen, sobald unsere internen Abstimmungen abgeschlossen sind.

Geldner: Wenn sich ein Betrieb mit dem Thema Reifen professionell beschäftigt, dann muss er einen funktionierenden Rei-

fenprozess installieren. Da sich alle Teilnehmer bei unserem Wettbewerb ja grundsätzlich mit dem Thema Reifen auseinandersetzen, konnten wir keine wesentlichen Unterschiede erkennen.

„Alle Teilnehmer haben ein Ziel: Sie wollen immer besser werden.“

Uwe Geldner, Haweka

Welche Lehren lassen sich abschließend aus der ersten Auflage des Reifenservice Awards ziehen?

Schulz: Zunächst habe ich mich darüber gewundert, dass nur 30 der über 200 Bewerberteams den Fragenkatalog richtig ausgefüllt haben. In unserem Wettbewerb geht es nicht darum, den Finger in die Wunde zu legen und sich „oberlehrerhaft“ aufzuführen – ganz im Gegenteil. Wir müssen die Schwachstellen gemeinsam aufdecken und dann im zweiten Schritt Lösungen beispielsweise in Form von Schulungen anbieten. Erst dann hat der Reifenservice Award seine Mission erfüllt! Generell würde ich jedem Werkstattmitarbeiter, egal ob Reifenfachmann oder Kfz-Mechaniker, den Rat geben, Schulungen und Weiterbildungen zu besuchen. Natürlich muss der Chef hier auch entsprechende Budgets bereithalten. Da beginnt aber meiner Meinung nach das Dilemma.

Geldner: Der Reifenservice Award hat gezeigt, dass es einen Bedarf seitens der Betriebe an so einer Veranstaltung gibt. Der positive Spirit am Praxistag war zudem ein Beweis dafür, dass alle Teilnehmer ein Ziel verbindet: Sie wollen ständig besser werden.

Wird es den Reifenservice Award 2014 wieder geben?

Schulz: Ja! Wir haben gemeinsam mit Haweka in kurzer Zeit viel erreicht. Der Reifenservice Award hat bereits jetzt einen enormen Stellenwert und für Wirbel und Anerkennung in der Branche gesorgt. Das ruft nach einer Fortsetzung!

Geldner: Wir werden in den nächsten Wochen besprechen, wie ein Folgewettbewerb umgesetzt werden kann, ohne den ersten einfach nur zu kopieren

Die Fragen stellte Jan Rosenow

ZUR PERSON

Marco Schulz (33)

- ▶ Gründer und Geschäftsführer Kaguma GmbH (seit 2010)
- ▶ **2005 bis 2010:** Goodyear Dunlop, zuletzt stellv. Verkaufsleiter GDHS bei Fulda
- ▶ **Davor:** im Pharmagroßhandel sowie bei EON tätig

Uwe Geldner (59)

- ▶ **Seit 2010:** Bereichsleiter Werkstattausrüstung Haweka AK
- ▶ **Davor:** tätig im Bereich Service und Ersatzteilvermarktung bei mehreren europäischen und asiatischen Fahrzeugherstellern sowie im Autohandel

SX 6000

...reibungsärmer fährt man nicht!

Das Produkt mit
zertifizierter
Leistung - keine
unfundierte
Behauptungen
www.QMI.de