

Die Parkplätze des Autohauses Kunzmann in Gelnhausen liegen in unmittelbarer Nähe der Eingänge. Alle Funktionsbereiche verfügen über eine klare Signalisation. Der Zebrastreifen dient als Wegführung und erhöht gleichzeitig die Aufmerksamkeit der Autofahrer auf dem Außengelände.



AUF DEN PUNKT

Seit über 20 Jahren plant Rudolf Kunkel Autohäuser und stattet sie mit Hebe-, Montage- und Prüftechniken aus. Sein besonderes Steckepferd ist die Organisation der betrieblichen Abläufe in Kundenzentrum, Werkstatt und Dialogannahme. Interessenten, die neu oder umbauen wollen, können mit ihm auf Architektur-Rundtour gehen und gut funktionierende Betriebsabläufe kennenlernen.

Foto: Rubbel

Architektur-Rundtour

Serviceprozesse stehen im Fokus

Gut funktionierende Betriebsabläufe und Dialogannahmen in den Autohäusern sind planbar

„Alle Funktionsbereiche des Autohauses haben eine klare Signalisation. Die Wegführung von den Parkplätzen bis zum Kundenzentrum, Fahrzeugverkauf, Zubehörshop und Teilelager ist leicht erkennbar. Somit wissen die Besucher sofort, wo sie hin müssen“, erläutert Autohausplaner Rudolf Kunkel die Ablauforganisation der Mercedes-Benz-Vertretung von Kunzmann in Gelnhausen. Der Kfz-Betrieb im hessischen Main-Kinzig-Kreis ist das erste von insgesamt acht Autohäusern, die Kunkel mit seinen Gästen an nur einem Tag besuchte. Die Teilnehmer der „Architektur-

Rundtour“ durch den Spessart sind Thomas Holler vom Autohaus Flebbe in Hattersheim sowie Stephan Sabel und Dieter Aßmann vom Autohaus am Kreisel in Simmern. Ihnen präsentierte der Planungsexperte der Firma Göhler vorbildliche Referenzobjekte, die den Bauherren jede Menge Anregungen für ihre zukünftigen Baumaßnahmen lieferten.

Im Fokus der Tagestour standen vor allem die Serviceprozesse sowie die Ausstattungen der Kundenzentren und Dialogannahmen. „Viele Betriebsinhaber haben erkannt, dass das Servicegeschäft der Profitbringer im Unternehmen ist. Deshalb bauen sie die komplette Architektur um die Dialogannahme herum“, erklärt Kunkel. Beispielhaft für funktionierende Serviceabläufe sind die besuchten Unternehmen:

- ▶ die Autohäuser von Kunzmann in Gelnhausen, Alzenau, Aschaffenburg und Stockstadt,
- ▶ das Autohaus Wolfert in Großwallstadt,
- ▶ die Hermann Arnold GmbH in Aschaffenburg,
- ▶ das Autohaus Eichhorn in Miltenberg,
- ▶ die Michael Popp GmbH in Wertheim.

Fast alle Betriebe haben eins gemeinsam: Sie registrieren rund 25 bis 30 Werkstattdurchgänge pro Tag und verfügen über eine zweispurige Dialogannahme, die von durchschnittlich 95 Prozent der Servicekunden genutzt wird.

Auffällig ist zudem, dass die Reparaturannahme in diesen Unternehmen

mit dem Kundenzentrum, dem Verkaufsraum, der Werkstatt und dem Teilelager räumlich eng verknüpft ist. Die Wege für die Mitarbeiter und Autohausbesucher sind somit relativ kurz und ermöglichen den Kunden eine schnelle Orientierung.

Kurze Laufwege erleichtern die Orientierung

Die Dialogannahmen der Autohäuser hat Kunkel als „Sichtdiagnose“ konzipiert und eher spartanisch eingerichtet: Es gibt Zweistempel-Hebeebenen mit bodenaufliegenden Fahrbahnen und Schreibtische mit Computern und Stühlen für die Beratung im Sitzen – wenn notwendig. Eine große Anzahl von Prüfgeräten in der Dialogannahme lehnt der Autohausplaner ab. „Bei der Fahrzeugannahme stehen die Kompetenz der Serviceberater und eine verkaufsfördernde Atmosphäre im Mittelpunkt und nicht das Werkstattequipment“, betont Kunkel. Absolutes Muss sei allerdings die Präsentation von Zubehörartikeln, Pflegemitteln und Komplettträgern.

Die Annahmeplätze sollten wie in den besuchten Betrieben die folgenden baulichen Anforderungen erfüllen:

- ▶ Bezeichnung als Dialogannahme nach außen
- ▶ direkte Anbindung an das Kundenzentrum und an die Fahrzeugpräsentation durch großflächige Fenster und Glastüren
- ▶ gleicher Bodenbelag wie in der Ausstellung und im Kundenzentrum

CHECKLISTE

Erfüllt Ihr Unternehmen die Voraussetzungen für gut funktionierende Serviceabläufe?

	Ja	Nein
Können sich die Kunden bereits bei der Auffahrt auf das Betriebsgelände leicht orientieren?	☐	☐
Stehen den Autohausbesuchern genügend Parkplätze zur Verfügung?	☐	☐
Ist die Wegführung für die Kunden eindeutig und übersichtlich ausgeschildert?	☐	☐
Sind die Zu- und Ausfahrten der Dialogannahme sichtbar gekennzeichnet?	☐	☐
Ist die Dialogannahme in einem separaten Raum untergebracht?	☐	☐
Verfügt Ihre Dialogannahme über eine Zweistempel-Hebebühne für den ungehinderten Zugang unter dem Fahrzeug?	☐	☐
Besitzt die Dialogannahme große Oberlichter und Glasfassaden, die viel Tageslicht hineinlassen?	☐	☐
Sind in der Dialogannahme die Arbeitsplätze der Serviceberater integriert?	☐	☐
Ist Ihre Dialogannahme frei von Prüfständen (Bremsen, Achsvermessung)?	☐	☐
Bietet ihr Kundenzentrum und ihre Dialogannahme den Servicekunden eine wohnliche, kommunikative Atmosphäre?	☐	☐



Foto: Rubbel

Autohausplaner Rudolf Kunkel (re.) erklärt den Teilnehmern der Architektur-Rundtour den Nutzen des Prüfzentrums. Es gliedert sich direkt an die Dialogannahme an. Große Glasfronten trennen diese Servicebox vom Kundenzentrum. Somit bekommen die Kunden auch die Werkstatttechnik zu sehen.



Foto: Rubbel

Die zweispurige Dialogannahme des Autohauses Wolfert in Großwallstadt ist das Herzstück des Unternehmens. Hier befinden sich die Arbeitsplätze der Serviceberater. Großflächige Fenster trennen die Fahrzeugannahme vom Kundenzentrum. Die Präsentation von Zubehörartikeln und Komplettträgern sorgt für eine verkaufsfördernde Atmosphäre.



Foto: Rubbel

Die Dialogannahmen in den Autohäusern von Kunzmann sind mit Zweistempel-Hebebühnen ausgestattet. Sie ermöglichen den ungehinderten Zugang unter das Fahrzeug des Kunden. An den Arbeitsplätzen der Serviceberater befinden sich keine Prüfgeräte. Fußboden- und Wärmeschleierheizungen sorgen hier für angenehme Temperaturen.

- maximales Tageslicht
- zusätzliches Licht durch eine Beleuchtungsschiene in der Fahrbahnhebebühne
- ausgestattet mit einer Fußbodenheizung und Wärmeschleierheizung unter dem Einfahrtstor
- separate Eingangstür – keine Tür im Tor
- ausreichende Größe von 10 x 5 Metern pro Arbeitsplatz, um auch Zubehör präsentieren zu können

Ideal wäre zudem eine weitere Servicebox, die als Prüfzentrum dient und sich mit einer transparenten Glaswand direkt an die Dialogannahme angliedert. „So sehen die Kunden auch die Werkstatttechnik, ohne dass Abgase und laute Geräusche

den Dialog mit den Serviceberatern stören“, erklärt Kunkel. Diese Box könnten die Servicemitarbeiter selbstverständlich auch für allgemeine Werkstattarbeiten sowie für die Gebrauchtwagenbewertungen und Hauptuntersuchungen nutzen.

In kleineren Kfz-Betrieben mit etwa zehn Werkstattdurchgängen pro Tag könne die Dialogannahme auch Zusatzfunktionen übernehmen und als Prüfraum zur Verfügung stehen. „Der Dialog mit dem Kunden direkt an seinem Fahrzeug hat jedoch immer Vorrang“, rät der Planer. Gut ausgebildete Serviceberater verkaufen dabei durchschnittlich eine halbe Stunde mehr Arbeit pro Werkstattauftrag als Berater ohne Dialogannahme.

Norbert Rubbel