

Dialogannahme

„Der Mensch steht im Fokus“

Rudolf Kunkel über den Einsatz von Direktannahme-Robotern im Serviceablauf



Foto: Rubbel

Rudolf Kunkel: „Das Verkaufsgespräch mit dem Kunden an seinem Fahrzeug ist die Königsdisziplin im Serviceablauf.“

Redaktion: Welchen Stellenwert hat die Dialogannahme im Autohaus?

Rudolf Kunkel: Das Servicegeschäft ist der Ertragsbringer des Autohauses. Deshalb muss die Dialogannahme im Mittelpunkt des Unternehmens stehen. Bei den Autohäusern, die ich plane, baue ich Architektur um die Dialogannahme herum.

Somit steht die Prüftechnik im Zentrum des Unternehmens?

In der Dialogannahme stehen die Kompetenz des Serviceberaters und eine verkaufsfördernde Atmosphäre im Vordergrund und nicht die Technik.

Bremsenprüfstände und Achsvermessungsgeräte haben in der Dialogannahme also nichts zu suchen?

Die Annahme am Fahrzeug des Kunden erfolgt ohne Technik. Das ist meine Philosophie. Hauptuntersuchungen, Endkontrollen, Fahrzeugvermessungen und -bewertungen sind in einem separaten Prüfzentrum durchzuführen. Dies liegt idealer-

weise direkt neben der Dialogannahme und ist von ihr durch eine großflächige Glaswand getrennt. Vor allem sollten die Autohäuser ihre Dialogannahme nicht für Werkstattarbeiten missbrauchen.

Erleichtert ein Direktannahme-Roboter die Arbeit des Serviceberaters?

Es gibt sicherlich Betriebe, in denen der Einsatz von Direktannahme-Robotern sinnvoll ist. Ich sehe das aber etwas anders. Mir geht es darum, dass der Serviceberater mit dem Kunden zusammen alle Prüfpunkte Schritt für Schritt abarbeitet – ohne Barrieren. Eine Scherenhebebühne schränkt das Beratungsgespräch mit dem Kunden unter seinem Fahrzeug ein. Zudem benötigen die seitlich angebrachten Messköpfe enorm viel Platz. In einer automatisierten Direktannahme steht meiner Meinung nach zu viel Equipment. Wenn Einrichtungen das Beratungsgespräch behindern, ist das wenig vorteilhaft.

„Ein Roboter lobt nicht den guten Zustand des Fahrzeugs.“

Wie sollte eine Dialogannahme eingerichtet sein?

In der Dialogannahme steht der Mensch im Fokus. Sie sollte mit einer Zweistempel-Unterflurhebebühne, einer Fußbodenheizung, einem Schreibtischarbeitsplatz für den Serviceberater und einer attraktiven Zubehörpräsentation ausgestattet sein und die gleichen Fliesen wie die Fahrzeugausstellung besitzen. Glaswände machen die Dialogannahme für die Autohausbesucher transparent.

Die Serviceberater haben ihren Arbeitsplatz in der Dialogannahme?

Ja. Ich plane die Serviceabläufe immer so, dass der hereinkommende Kunde zuerst den Info-Counter erreicht und hier von der Serviceassistentin empfangen wird. Von dort führt der Weg des Werkstattkunden

zum Arbeitsplatz des Serviceberaters in der Dialogannahme.

Die Lieferanten von Direktannahme-Robotern versprechen ihren Kunden eine hohe Messgenauigkeit. Dagegen kann ein Serviceberater schon mal den einen oder anderen Prüfpunkt übersehen.

Der Roboter kann die Annahme am Fahrzeug und das Beratungsgespräch nicht ersetzen. Er kann keine Flüssigkeitsstände überprüfen und nicht unter das Auto schauen, um beispielsweise defekte Schalldämpfer, Undichtigkeiten oder Marderbisse zu erkennen. Ein Roboter lobt auch nicht den guten Zustand des Fahrzeugs oder sagt dem Kunden, dass seine Kaufentscheidung richtig war. Für die Fahrwerkdiagnose braucht der Serviceberater nicht unbedingt einen Roboter. Er erkennt auch am Reifenbild, ob Einstellungen am Fahrwerk notwendig sind oder Defekte vorliegen.

Was raten Sie unseren Lesern? Ist ein Direktannahme-Roboter nun eine sinnvolle Ergänzung im Serviceablauf oder nicht?

Es wird immer zwei Meinungen geben. Technikaffine Menschen sind wahrscheinlich begeistert, wenn es überall blinkt und wenn sie den Prüfbericht per Knopfdruck erhalten. Wenn wir aber die Prüftechnik in die Dialogannahme integrieren, haben wir eine erweiterte Werkstatt und keine reine Kommunikation mit dem Kunden. Das Verkaufsgespräch mit dem Kunden an seinem Fahrzeug ist die Königsdisziplin im Serviceablauf.

Das Gespräch führte Norbert Rubbel

ZUR PERSON

Rudolf Kunkel (56)

- ▶ Geschäftsführer der Betz Werkstatttechnik GmbH in Herzogenaurach
- ▶ Vertriebsleiter Kfz-Werkstatt-Technik der Göhler GmbH und Co. KG in Hösbach
- ▶ Dozent an der Fahrzeugakademie Schweinfurt
- ▶ hat rund 500 Autohaus-Neubauten und -Umbauten geplant und realisiert