Kundendienst-An

KUNDENDIENST

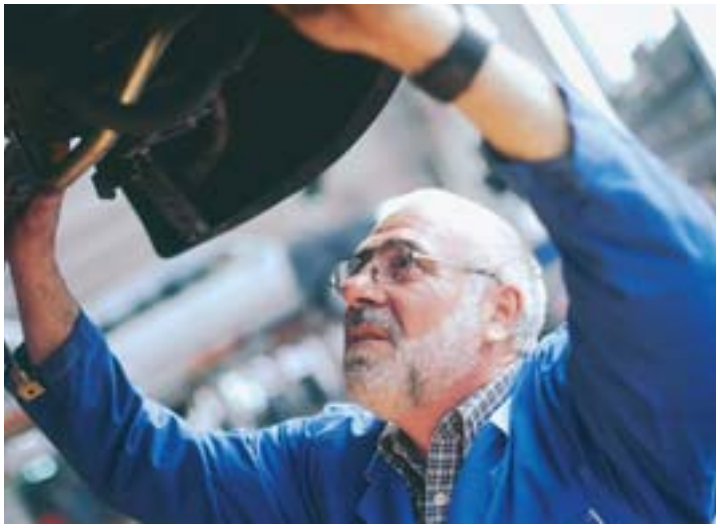
Wirtschaftliche Bedeutung des Servicegeschäftes

Technische Fahrzeugüberwachung an modernen Fahrzeugen

Reparatur moderner Karosseriestrukturen

Qualifizierter Nachwuchs

Wirtschaftliche Bedeutung des Servicegeschäftes



In Zeiten rückläufiger Neuzulassungen kommt dem Automobilservicebereich aus betriebswirtschaftlicher Sicht eine besondere Bedeutung zu. 55 bis 80 Prozent des Gesamtergebnisses von Autohäusern resultieren aus dem Service sowie aus dem Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör. Für das After-Sales-Geschäft insgesamt gibt es eine Wachstumsprognose. Das Marktvolumen in Deutschland stieg seit 1997 kontinuierlich von 24,64 Milliarden auf 28,45 Milliarden Euro im Jahr 2006. Für das Jahr 2010 wird der Umsatz in diesem Bereich auf 30,36 Milliarden Euro für Material und Lohn ansteigen (Quelle: BBE-Unternehmensberatung).

Bei neueren Fahrzeugen ist aufgrund längerer Wartungsintervalle und besserer Qualität von einem geringeren Servicebedarf auszugehen. Der Bestand an Fahrzeugen im Alter von 4 bis 7 Jahren bleibt im Wesentlichen unverändert. Der Anteil der Fahrzeuge mit einem Alter von über 8 Jahren hat zwischenzeitlich jedoch stark zugenommen. Speziell in den beiden letztgenannten Segmenten besteht ein zunehmend stärker werdender Wettbewerb zwischen freien und fabrikatsgebundenen Werkstätten. Hier kommt dem positiven Service-Image des markengebundenen Bereichs eine entscheidende Bedeutung zu. Die fabrikatsgebundenen Betriebe verfügen über modernste Testgeräte und speziell geschultes Personal. Sie verarbeiten Originalteile von hoher Qualität und sind in der Lage, die vom Kunden gewünschte Serviceleistung zu einem optimalen Preis/Leistungsverhältnis anzubieten und durchzuführen. Durch entsprechende Kommunikation unterstützt der VDIK seine Mitglieder dabei, insbesondere den Haltern älterer Fahrzeuge zu verdeutlichen, dass sie in der Markenwerkstatt mit ihrem Fahrzeug optimal betreut werden. Speziell bei zunehmender technischer Komplexität der Fahrzeuge sollte der markengebundene Betrieb immer die erste Anlaufstation für den Kunden sein.

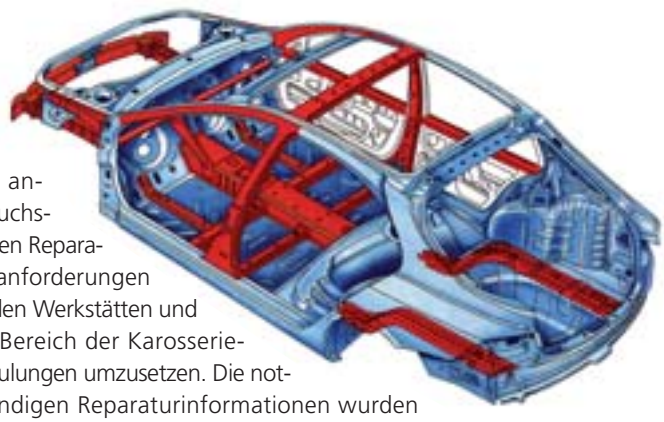
Technische Fahrzeugüberwachung an modernen Fahrzeugen

Jährlich werden an ca. 45 Millionen Fahrzeugen gesetzlich vorgeschriebene Überprüfungen vorgenommen. Am 01.04.2006 begann eine stufenweise Anpassung der regelmäßigen technischen Fahrzeugüberwachung an die moderne Fahrzeugtechnik. Hauptuntersuchung (HU) und Abgasuntersuchung (AU) werden zusammengelegt. Die in der StVZO ausdrücklich genannten elektronischen Systeme werden unter Nutzung der im Fahrzeug vorhandenen Eigendiagnoseeinrichtungen anhand so genannter Systemdaten überprüft. Ab 2010 wird die Abgasuntersuchung als eigenständiger Teil der Hauptuntersuchung durchgeführt.

Aktuell werden Abgasuntersuchung (AU) und Sicherheitsprüfung (SP) für Nutzfahrzeuge so an die moderne Fahrzeugtechnik angepasst, dass auch in diesem Bereich die mittlerweile vorhandenen Eigendiagnosesysteme wesentlich stärker genutzt werden können. Insbesondere bei Durchführung der Abgasuntersuchung an modernen Nutzfahrzeugen kann auf bereits bestehende Erfahrungen im Bereich der Personenkraftwagen mit On-board-Diagnosesystemen (OBD) zurückgegriffen werden.

Bei der Abgasuntersuchung tritt der VDIK dafür ein, dass die Abgasmessungen am Auspuffendrohr bei modernen Fahrzeugen mit OBD schnellstmöglich entfallen. Darüber hinaus sollte nach 2010 die vollständige Integration der AU in die HU überprüft werden. Auch nach 2010 soll die Hauptuntersuchung weiterhin als gesetzliche Prüfung erhalten bleiben und vorrangig in den Werkstätten durchgeführt werden. Eine Dynamisierung der Prüffristen, insbesondere für ältere Fahrzeuge, sollte erneut unter dem Aspekt des potentiellen Sicherheitsgewinns diskutiert werden.

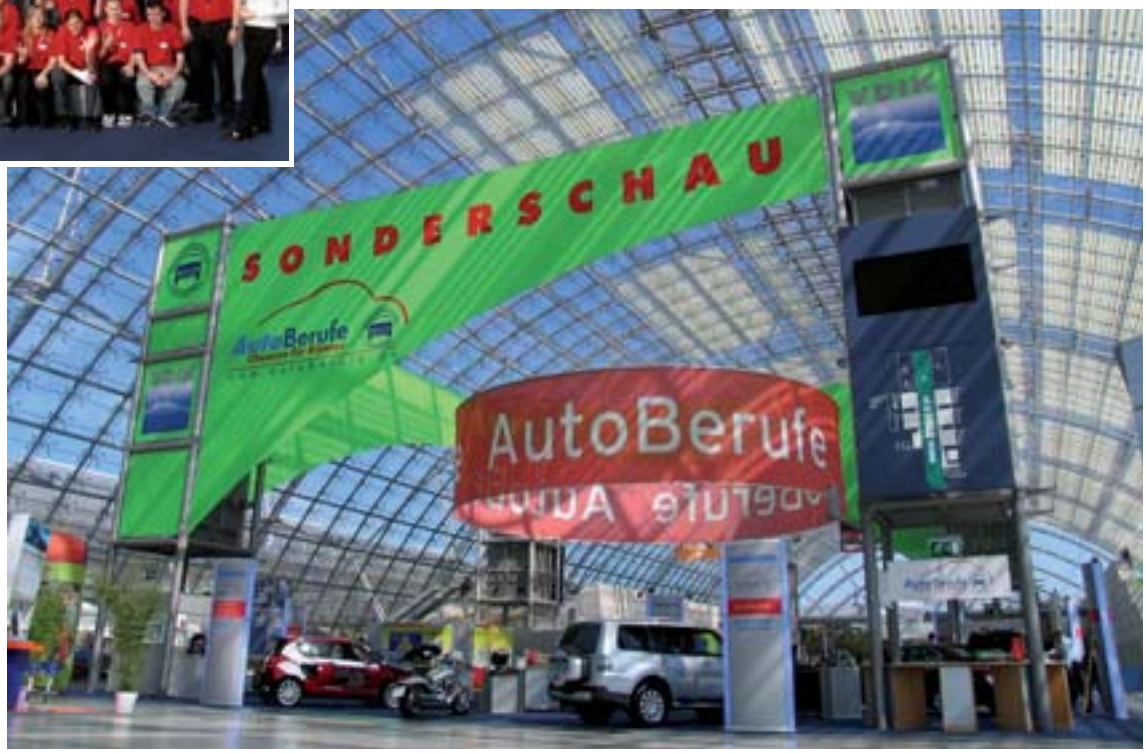
Reparatur moderner Karosseriestrukturen



Stetig steigende Anforderungen an Crashverhalten, Fußgängerschutz und die Forderung nach Gewichtsreduzierung bedingen bei neuen Fahrzeugkonstruktionen immer öfter den Einsatz hochfester Stähle, neuer Materialien und Werkstoffkombinationen. Gleichzeitig muss ein gutes Reparaturverhalten erreicht werden. Diese Vorgaben bedeuten eine große Herausforderung für die Fahrzeughersteller und Reparaturbetriebe. Die angeschlossenen Fabrikatsbetriebe sollen auch in Zukunft in der Lage sein, moderne Karosseriestrukturen sach- und fachgerecht nach Herstellervorgaben reparieren zu können. Daher arbeiten die VDIK-Mitglieder verstärkt daran, diese anspruchsvollen Reparaturanforderungen in den Werkstätten und im Bereich der Karosserieschulungen umzusetzen. Die notwendigen Reparaturinformationen wurden validiert und zur Verfügung gestellt. Dabei hat der VDIK auch Gespräche mit dem Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) geführt, um Möglichkeiten einer sinnvollen Zusammenarbeit zu prüfen.

Qualifizierter Nachwuchs

Der VDIK arbeitet seit 1984 aktiv in der Nachwuchskampagne im Kfz-Gewerbe mit. Diese hat zum Ziel, sich sehr frühzeitig um qualifiziertes Personal für die Werkstätten sowohl im technischen als auch im kaufmännischen Bereich zu kümmern. Durch dieses frühzeitige Engagement gelingt es trotz der aktuellen demografischen Entwicklung, eine ausreichende Zahl an qualifizierten Bewerbern für das Kfz-Gewerbe zu gewinnen.

Durch neue Berufsbilder wie zum Beispiel Kfz-Servicetechniker, Kfz-Serviceberater sowie Kfz-Mechatroniker wurde auch im Bereich der Nachwuchsausbildung der sich verändernden Fahrzeugtechnik und den wachsenden Kundenansprüchen Rechnung getragen.

Die Nachwuchskampagne im Kfz-Gewerbe präsentiert regelmäßig zusammen mit dem VDIK bei der jährlich stattfindenden AUTO MOBIL INTERNATIONAL (AMI) in Leipzig eine Sonderschau „Autoberufe – Chancen für Könner". Im Rahmen dieser Sonderschau wird den in großer Zahl erscheinenden Jugendlichen anhand modernster Fahrzeugtechnik gezeigt, welche vielfältigen Berufschancen im Kfz-Gewerbe bestehen.