

AUTOHAUS

SONDERDRUCK AUS AUTOHAUS 18 / 10

www.autohaus.de

OPEL GARANTIE
Die „Lebenslange“
Garantie: Die Details
aus Händlersicht
ab Seite 14

KFZ-GVO
Kluft zwischen Realität
und Intention der
EU-Kommission
ab Seite 16

63. NFZ-IAA
Transporter-Sonder-
teil: Markt, Vertrieb,
Erfolgsfaktoren
ab Seite 53



18

Ganzheitlicher Ansatz

AUFBEREITUNG – Wenn die Fahrzeugreinigung und -pflege im Autohaus alle Stufen der Wertschöpfung berücksichtigt, sind aus Sicht der arwe Service GmbH höhere Umsätze und Renditen zu erwirtschaften.



LESEN SIE HIER...

... welche Leistungen die arwe Service GmbH dem Automobilhandel zu bieten hat.



Dr. David Gabrysch:

» Der Kunde erhält von uns kein Pauschalpaket, sondern ein auf ihn zugeschnittenes Konzept, in dem er sich, seine Unternehmenskultur und seine Bedürfnisse wiederfindet.«

Auch die Kundenansprache und Kundenbetreuung überlässt die arwe Service GmbH nicht dem Zufall. Alle Servicemitarbeiter mit Kundenkontakt werden kommunikativ geschult.



Ein speziell entwickeltes Mobilitätskonzept soll Autohäusern helfen, die Kundenbindung zu intensivieren und den eigenen Fuhrpark optimal auszulasten.



Ein speziell entwickeltes Mobilitätskonzept soll den Autohäusern zu dem helfen, die Kundenbindung zu intensivieren und den eigenen Fuhrpark optimal auszulasten. Dazu kann die arwe auf Wunsch auch den Hol- und Bringdienst, das Unfall-Ersatzgeschäft und den Probefahrten-Service organisieren. Bei einer langfristig angelegten Partnerschaft mit dem Fahrzeughandel ist zudem ein Invest in Technik und Räumlichkeiten durch den Dienstleister denkbar. Gabrysch: „Für das Autohaus bedeutet dies eine Reduzierung des eingesetzten Kapitals und die Gewissheit, die Überwachung und Betreuung des Baus in erfahrene Hände zu geben. Das Architekten-Team der arwe mit dem Spezialgebiet Waschanlagentechnik leitet die bautechnische und architektonische Beratung, begleitet und kontrolliert den Bau fortgang und wickelt alle baurechtlichen und umwelttechnischen Genehmigungs- und Freigabeverfahren ab.“

Der Erfolg eines Autohauses hängt hauptsächlich von der Markenpolitik, der Attraktivität der Fahrzeugmodelle und des Autohauses sowie der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ab. Passen diese Parameter, kommt es zusätzlich auf ein strenges Kostenmanagement und innovative Serviceleistungen an. Jeder erfolgsorientierte Händler ist deshalb stets auf der Suche nach Lösungen, die ihn in ertragsrelevanten Bereichen unterstützen und Mehrwerte liefern.

Komplette Organisation

Das Hauptgeschäft im Handel ist noch immer das Neu- und Gebrauchtwagen-geschäft. Dort kommt es besonders auf wenig Schnittstellen und schnelle Prozesse vor Ort an, um die Wertschöpfungskette effizient und wirtschaftlich zu gestalten. Ein Ansatz, den auch die arwe Service GmbH verfolgt und den Handel insbesondere bei der Fahrzeugaufbereitung unterstützen will. Seit 35 Jahren ist das Unternehmen in der Fahrzeugaufbereitung aktiv und beschäftigt ca. 2.200 Mitarbeiter.

„Je stärker vor- und nachgelagerte Tätigkeiten überschneidungsfrei ineinandergreifen, desto niedriger wird der Anteil der administrativen Steuerungskosten. Bessere Qualität, schnellere Durchlaufzeiten, kürze-

re Standzeiten und eine präzisere Kommunikation sind der Nutzen für das Autohaus. Wir begleiten die Fahrzeuge unseres Kunden durch die gesamte Wertschöpfungskette und realisieren alle Arbeitsläufe, die nicht zum Kerngeschäft des Autohauses gehören. Zuständigkeiten und Terminvorgaben werden eindeutig definiert, unklare Verantwortlichkeiten und unwirtschaftliche Mehrfach-tätigkeiten gehören der Vergangenheit an“, so Dr. David Gabrysch, Geschäftsführer der arwe Service GmbH.

Erfahrung und Invest

Wie läuft das in der Praxis? „Vom Zeitpunkt der Anlieferung des Fahrzeuges (egal ob im Autohaus oder auf einem zentralen Aufbereitungsplatz) bis zur Übergabe an den Endkunden werden alle erforderlichen und gewünschten Einzelschritte in die Obhut nur eines Dienstleisters gegeben. Hier kann der Kunde nicht nur auf unsere lang-jährige Erfahrung und Kompetenz bauen. Er nutzt auch unser flächendeckendes Transferlogistiknetz, das eine Anlieferung just-in-time garantiert. Das heißt, das Autohaus erhält seine Fahrzeuge fertig aufberei-tet zeitnah zugestellt, minimiert somit Stellzeiten und kann seine meist limitierte Stellfläche besser für akquisitionsstarke Präsentationen nutzen“, so Gabrysch.

Genauere Steuerung

Die Sensibilität in der (End-)Kundenansprache und der Wert der anvertrauten Fahrzeuge verlangen gleichermaßen Professionalität und fachliches Können. Dem der Dienstleister trägt eine hohe Mitverantwortung für die Reputation des Autohauses. Dem will die arwe mit einem hohen Ausbildungs- und Wissensstand der Mitarbeiter, einem engen Qualitätsmanagement- und Schulungsprogramm, Kundenzufriedenheitsanalysen und Zertifizierungen (zertifiziert nach DIN EN ISO 9001: 2008) gerecht werden.

Für eine optimale Transparenz und Kontrolle der Abläufe steht die eigens entwickelte Software „DILOMA“ zur Verfügung, mit der eine detaillierte Dokumentation jedes Fahrzeuges inklusive der beauftragten und erbrachten Leistungen möglich ist. „Durch

diesem Abgleich und ein hinterlegtes Zeitfenster hat das Autohaus zusätzlich die Möglichkeit, die Qualität des Dienstleisters zu kontrollieren und gezielt Schwachstellen zu identifizieren.

Ergänzt mit unserem „Transfer Track“-Programm, das eine jederzeit abrufbare Information zum Transportauftrag und dem aktuellen Standort des Fahrzeuges liefert, stehen zwei erprobte und anwenderfreundliche Tools zur Verfügung, die die gesamte Bewegung des Fahrzeuges zum Kunden und im Autohaus abbildet“, so der arwe-Geschäftsführer. ■



www.arwe-service.de, Telefon: 0821 / 44 48 40