



Die Autohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

Die Abrechner

High-Performance-Faktura

Das Team



Boris Dähne

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Unternehmensberater (IHK)
Geschäftsführer VW (Kienbaum)
Serviceleiter (VW AG)
Kfz-Betriebswirt (BFC / HWK)*



Leonel Martins

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Serviceleiter (VW AG)
Serviceberater (VW AG)
Kfz-Techniker-Meister (HWK)
Ausbilder (AdA)*



Michael Schäfer

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Service Manager Entwicklung (VW AG)
Serviceleiter (VW AG)
Trainer-Ausbildung (SAOM)
Systemischer Coach
Betriebswirt
Kfz-Meister*



Unsere Tätigkeitsfelder

- **Prozessaufnahme**
- **360° Analyse**
- **Prozessoptimierung**
- **Handlungsempfehlung**
- **Coaching on the Job**



DieAutohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

DieAbrechner

High-Performance-Faktura

- **Auftragsfaktura**
- **Potentialprüfung**
- **Bearbeitung offene Posten**
- **Bearbeitung von Auftragsbeständen**
- **Auftragsvorbereitung**



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Unsere Kunden



Avalon Premium Cars



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Service bedeutet Stabilität!

Neuzulassungen

Der Absturz geht in Dauerflaute über

04.10.2024 · Von [Andreas Grimm](#) · 1 min Lesedauer ·

Im Vergleich zum krachenden Rückgang im August fühlt sich das September-Minus wie ein sanfter Rückgang an. Doch letztlich liegt der Markt am Boden. Einen Hoffnungsschimmer gibt es dennoch.



Der Transporter ist halbleer, die Zulassungszahlen sind weiterhin im Keller. Doch mitten in der schlechten Stimmung gibt es mehr Neuaufträge.

(Bild: Grimm – VCG)

Gebrauchtwagen

Die Nachfrage steigt, die Preise sinken

08.10.2024 · Von [Andreas Grimm](#) · 1 min Lesedauer ·

Der KBA-Statistik zufolge sind Gebrauchtwagen weiterhin gefragt. Dennoch ist der Markt schwierig, denn die Preise geben tendenziell nach. Und noch ein Wert passt nicht so recht zum positiven Bild.



Der Gebrauchtwagenmarkt ist lebendig, doch einige Eckdaten passen nicht recht zum positiven Gesamtbild.

(Bild: Achter/»Kfz-Betrieb«)



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Effizienzsteigerung

- Standardisierung der Kapazitätsplanung
- Professionelle Auftragsvorbereitung Serviceberater und Teiledienst

IST-Situation per GJ 2023/2024					
Anzahl täglicher Durchgänge	verkaufte Stunden je Durchgang	Erzielter Verrechnungssatz (per 03/2024 kum.)	Täglicher Lohnerlös	Anzahl Arbeitstage	Lohnerlös Hochrechnung p.a.
35,0	1,72	119,63 €	7.202 €	250	1.800.432 €

SOLL-Situation nach Prozess-Umstellung					
Anzahl täglicher Durchgänge	verkaufte Stunden je Durchgang	Erzielter Verrechnungssatz	Täglicher Lohnerlös	Anzahl Arbeitstage	Lohnerlös Hochrechnung p.a.
35,0	1,97	119,63 €	8.248 €	250	2.062.122 €
Differenz	0,25	0	1.047 €	0	261.691 €

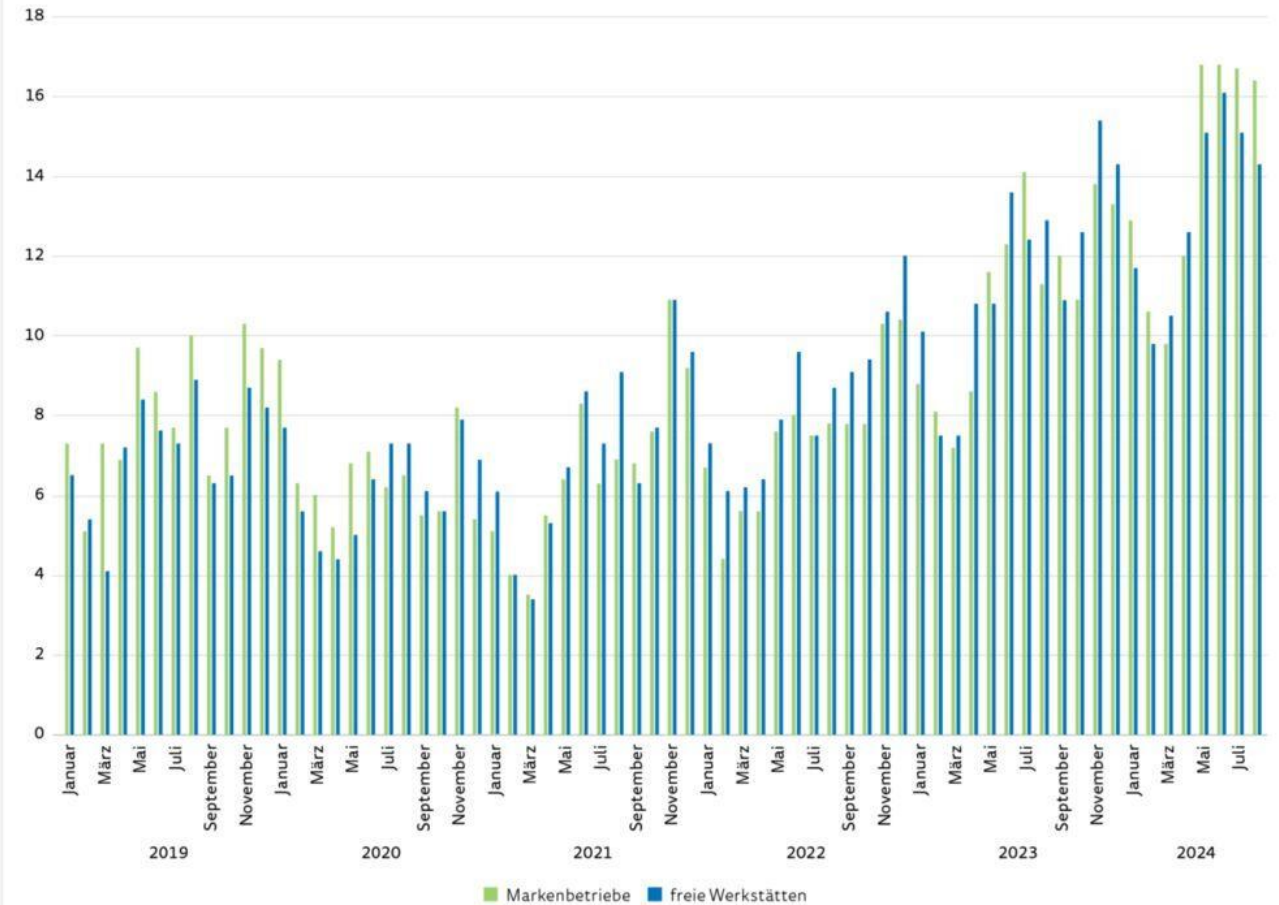
Steigerung Lohnerlös	Verhältnis Lohn-/Teile-Faktor	Teilerlös	Bruttoertrag aus ET	Zusätzlicher DB III Teiledienst
261.691 €	1 : 1,2	314.029 €	32,1%	100.803 €
Zusammenfassung: Steigerung des Aftersales DB III Kunden- und Teiledienst in Summe p.a.				362.494 €



Der Aftersales muss es mal wieder richten...

Themen > Aftersales - Zukunft des Service: Die guten Zeiten kommen erst noch

Vorlaufzeit für einen Werkstatttermin



Quelle: BBE Automotive/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

kb+ Thema der Woche

Zukunft des Service: Die guten Zeiten kommen erst noch

12.09.2024 · Von Dipl.-Ing. (FH) Jan Rosenow · 7 min Lesedauer ·

Viele Kfz-Betriebe haben regelrecht Angst vor der Zukunft. Doch es gibt ebenso gute Gründe dafür, dass den Werkstätten eine goldene Zukunft bevorsteht, wenn sie sich rechtzeitig auf die aktuellen Herausforderungen einstellen.



Trotz aller Angst vor der E-Mobilität – es gibt gute Gründe dafür, dass dem Kfz-Gewerbe eine erfolgreiche Zukunft bevorsteht.

(Bilder: Rosenow - VCG)



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Raus, aus alten Mustern...

...doch den zweiten Schritt, nicht vor dem ersten machen.

Jedes Autohaus ist ein individueller Organismus!



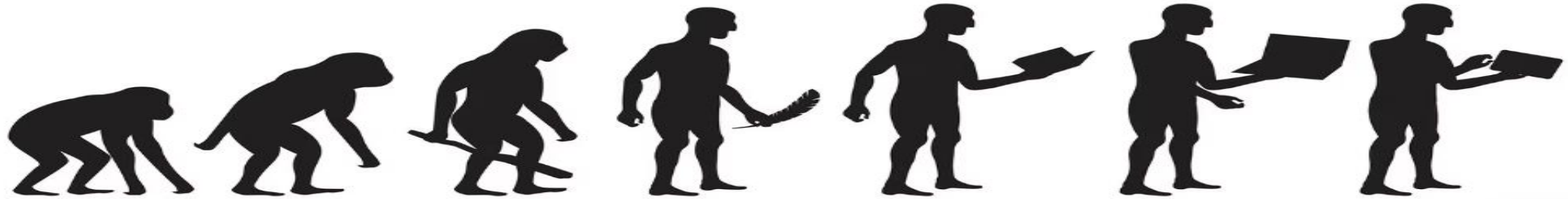
Die Basis ist immer das Fundament...



Den bisherigen Prozess auf den Prüfstand stellen!



Die Evolution der Dialogannahme...



1972: Die erste Dialogannahme im AH Senger in Rheine, genannt „Annahmehaus“.



1982: Das Konzept des Annahmehaus wird zur Direktannahme, auch bekannt als „autop“-Konzept.

1992 (Bild): Der Sprung von der Direkt- in die Dialogannahme.



2002: Das neue Dialogannahme-Konzept. Serviceberater-Arbeitsplätze ausschließlich in der Dialogannahme.

Ein einheitlicher Prozess seit den 70er Jahren?

Prozesshandbuch?



Ein einheitlicher Prozess...

... oft versucht, doch nie gemacht.

- Wer moderiert?
- Wer transferiert?
- Wer multipliziert?



Fallbeispiel:

Ergebnis der Aufgabe: Anlage von Planungs- und Kapazitätsgruppen für 5 Standorte

2. Welche Planungsgruppen halten Sie mit der Einführung von CROSS für Ihren Betrieb für sinnvoll und erforderlich?

1. Allgemeine Reparatur	3
2. Servicetechnik	
3. Hochvolt	
4. Karosserie	
5. Interne	
6. Räderteam	

1. Allgemeine Reparatur	4
2. Motor / Getriebe	
3. Problemlöser	
4. Karosserie	
5. Sasional Räder Reifen oder wenn es z.B. größere Aktionen gibt (Batteriemodule)	

1. Allgemeine Reparatur	1
2. Servicetechnik/Diagnose	
3. Nutzfahrzeuge	
4. Karosserie	
5. Friedrich-List-Straße	
6. Economy-Service Frankfurter Weg	
7. Reifendienst	

1. Allg. Reparatur	2
2. Servicetechnik	
3. Hochvolt	
4. Karosserie	
5. Interne	
6. Räderteam	
7. Westfalia/Caravan	

1. Allgemeine Reparatur	5
3. Problemlöser	
4. Karosserie	
5. Sasional Räder Reifen oder wenn es z.B. größere Aktionen gibt (Batteriemodule)	



Das SKP-Handbuch

- Einheitliche Zusammenfassung Ihres Service-Kern-Prozesses
- Festlegung Ihrer Standards
- Betriebsindividuell



Integration

- Alle notwendigen Sub-Systeme in den Prozess einbeziehen (hier Bsp.)

Ihr Benefit: Mehr Zeit für Ihre Kunden!

bekumoo



DieAbrechner
High-Performance-Faktura


ATBAS



Klaus Stratmann

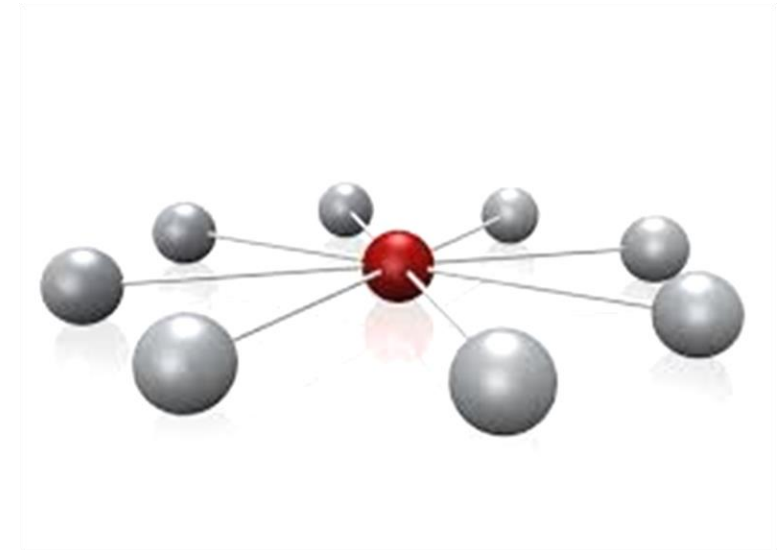
LDB Gruppe



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Der Gedanke der Zentralisierung

- Effizienz in der Ressourcennutzung
- Konsistente Entscheidungsfindung
- Einheitliche Strategie und Richtlinien
- Kostensenkung durch Skaleneffekt





DieAutohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

**Wir sehen was, was Sie
nicht sehen.**

Und das ist Ihre Zukunft.

**future
yourself**

- Der Berater ist aktiv, der Auftraggeber meist Zuschauer
- Neuer, hybrider Consulting-Ansatz:
Weg vom Berater-Modell, hin zum selbst lernenden Unternehmen



**future
yourself**



future yourself

- Nachhaltige Verankerung von Wissen und Arbeitsergebnissen bei Ihren Mitarbeitern
- Kontinuierliche Unterstützung durch unsere Experten (vor Ort oder online)
- Coaching on the job nach dem Rollout



Anmelden

Mit E-Mail-Adresse anmelden

stefanpelkmann@gmail.com

.....

[Kennwort vergessen?](#)

Angemeldet bleiben

Anmelden

Unsere Route
zu Ihrem Erfolg.

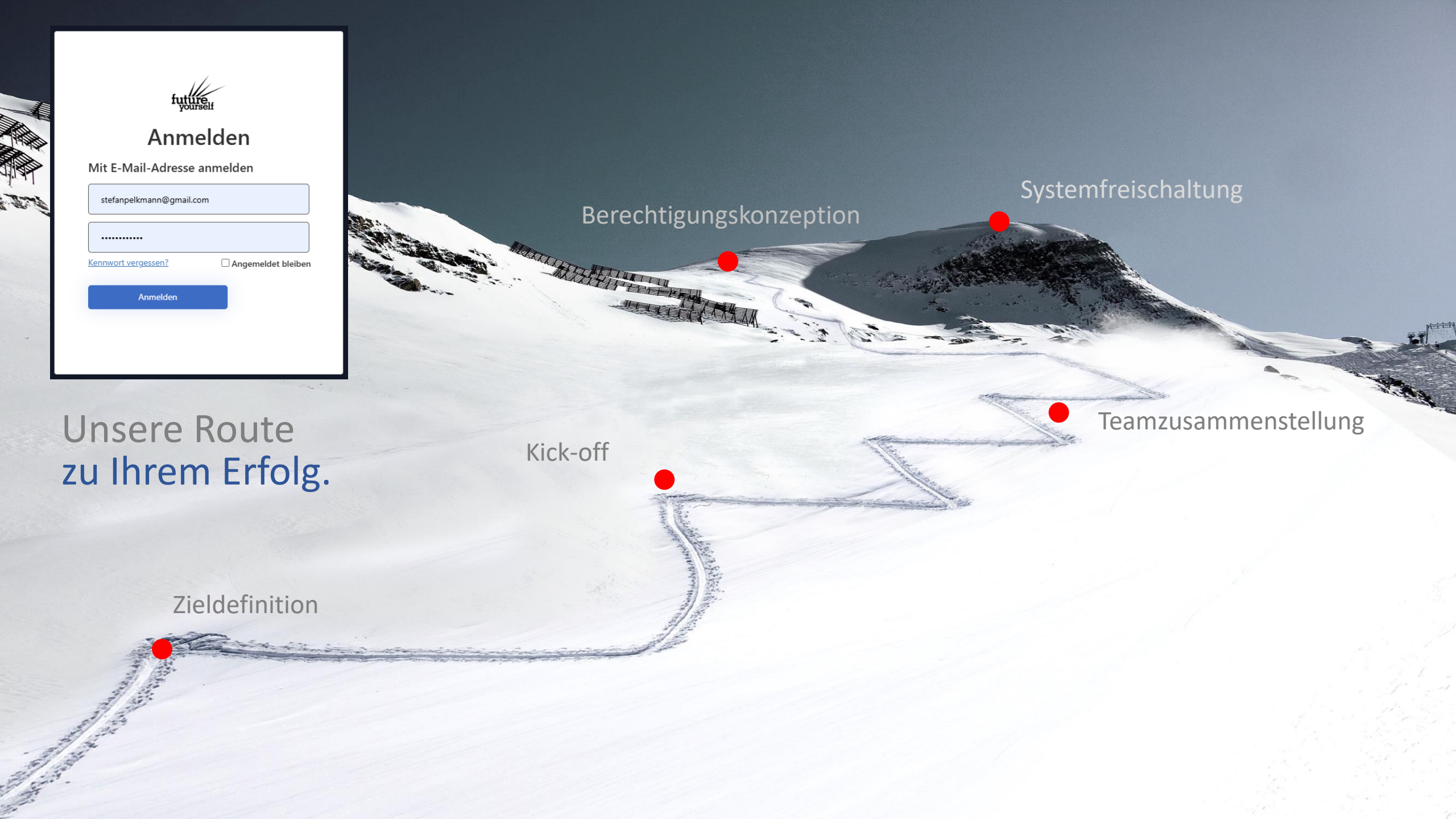
Zieldefinition

Kick-off

Berechtigungskonzeption

Systemfreischaltung

Teamzusammenstellung





SKP -Unit 1

Opened ⋮

Vereinheitlichung und Optimierung Ihres Servicekernprozesses Teil 1

- Terminvereinbarung**
Fälligkeitsdatum: Jul 4, 2024 📄 Öffnen →
- Auftragsvorbereitung für SB**
Fälligkeitsdatum: Jul 11, 2024 📄 Öffnen →
- Auftragsvorbereitung für TD**
Fälligkeitsdatum: Jul 11, 2024 📄 Öffnen →
- Fahrzeugannahme SA**
Fälligkeitsdatum: Jul 31, 2024 📄 Öffnen →
- Fahrzeugannahme SB**
Fälligkeitsdatum: Jul 31, 2024 📄 Öffnen →

future yourself

future yourself

Dashboards Projekte

DER SKP BEI > UNITS > SKP-UNIT 1 > STEPS > AUFTRAGSVORBEREITUNG FÜR TD

Auftragsvorbereitung für TD

Fälligkeitsdatum: Jul 11, 2024

Professionalisierung der Auftragsvorbereitung durch den D

Files

Reichen Sie Ihre Dateien ein

Ziehen Sie die Datei per Drag & Drop hierher oder klicken Sie darauf

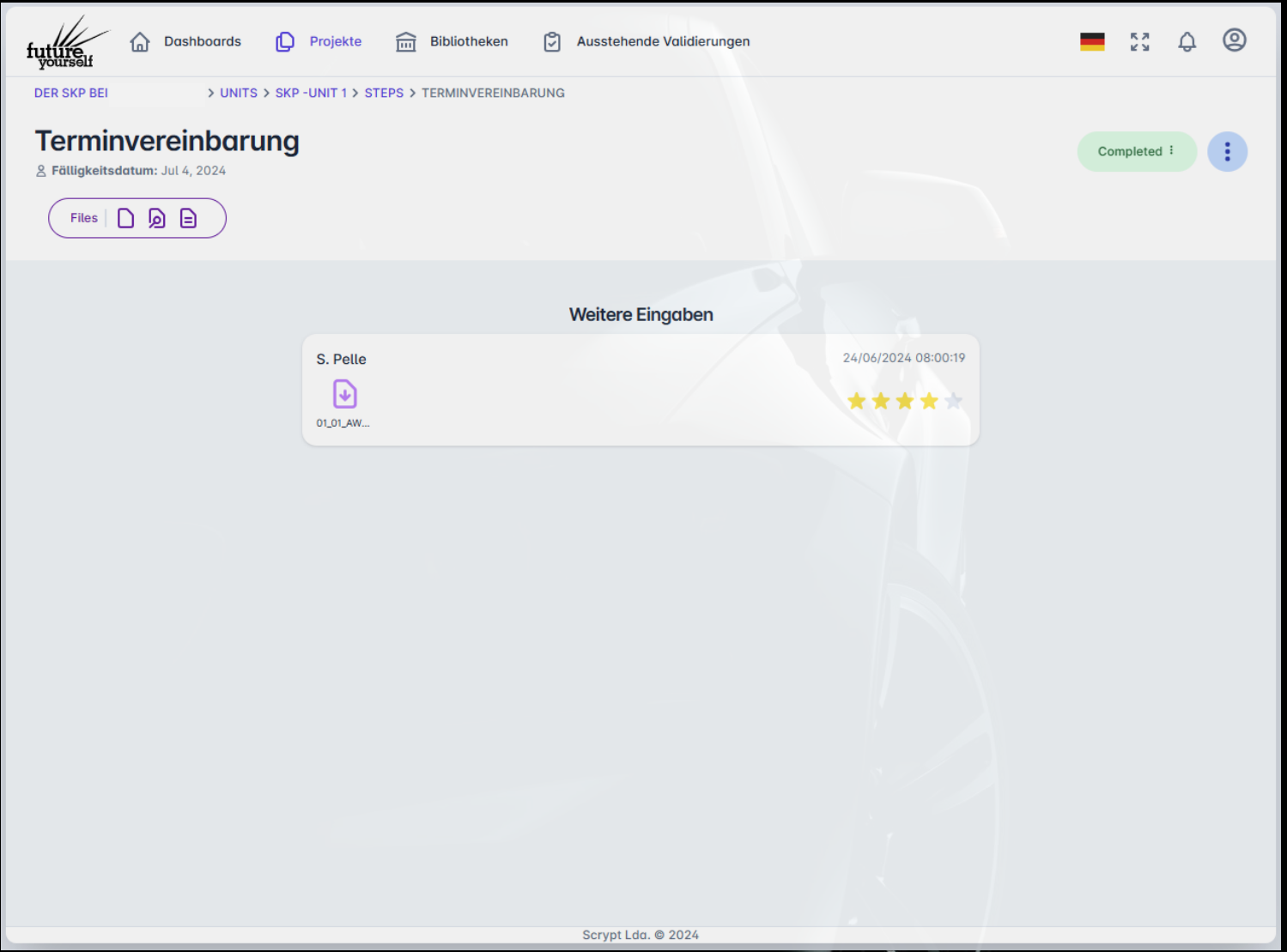
Senden

Weitere Eingaben

Scrypt Lda. © 2024

Die einzelnen Steps beinhalten immer ein/e:

- Wissensdokument
(Informatives zum Step/Best-practise-Beispiele)
- Aufgabenanleitung
(Ziel der Aufgabenstellung)
- Formular
(Vorlage zum Erfüllen der Aufgabe)



Das Ergebnis:

Ihr SKP-Handbuch



ie
rself

Neugierig auf innovativen und erfolgreichen Aftersales?

Sprechen Sie uns an!



DieAutohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

DieAbrechner

High-Performance-Faktura

www.dieautohausberater.de

www.dieabrechner.eu