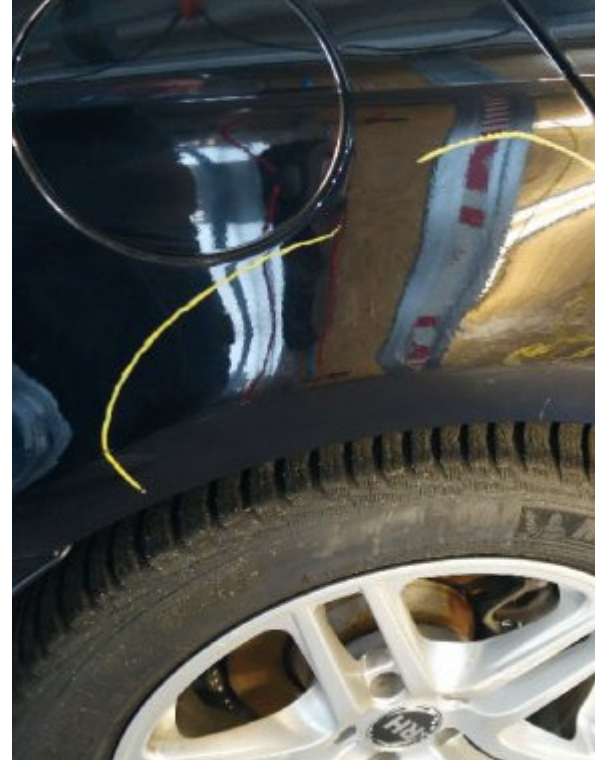


Mehr als ein netter Service

Smart Repairs können ein echtes Standbein darstellen – wenn man das Thema konsequent umsetzt



► Fast jeder K+L Betrieb bietet Kleinschaden- und Spot-Reparatur an. Doch wird Smart Repair bisher eher unstrukturiert und nur von wenigen Betriebsinhabern als ein eigenständiger Geschäftsbereich betrachtet. So war es auch beim IDENTICA-Fachbetrieb von Oliver Mertens. „Wir haben schon immer Kleinschäden repariert, nur haben wir dabei zu viel Zeit und Material aufgewendet.“ Vor drei Jahren entschied sich der Betriebsinhaber, das Thema Smart Repair aktiv anzugehen. „Mittlerweile nutzen wir Smart Repair als eine zusätzliche Dienstleistung, um uns breiter aufzustellen. Zusätzlich können wir die Leistungen als Werbemaßnahme nutzen“, berichtet der Unternehmer.

Equipment ist entscheidend

Branchenkenner gehen davon aus, dass die Kleinschäden, damit sind Schäden unter 1.000 Euro gemeint, weiter deutlich zunehmen werden. Allein für Spot-



Foto: Fa. Mertens

Vor drei Jahren entschloss man sich bei IDENTICA Mertens, das Thema Smart Repair aktiv anzugehen.

Reparaturen (max. ein DIN-A-4-Blatt) gehen Studien und Marktanalyse von einem Volumen zwischen 11 und 15 Millionen Reparaturaufträgen pro Jahr aus. „Anders als im klassischen Unfallschaden ist das durchschnittliche Auftragsvolumen bei Smart Repair-Einheiten deutlich kleiner und liegt bei rund 200 Euro“, stellt Herbert Prigge von der bpr Mittelstandsberatung fest. „Die geringen Preise machen nur dann wirtschaftlich Sinn, wenn wir es schaffen, die Reparaturen in zwei Stunden fertigzustellen“, erklärt Betriebsinhaber Oliver Mertens. Dabei spielt laut dem Unternehmer das Thema Equipment eine enorm wichtige Rolle. „Materialien, Werkzeuge und Lacke müssen griffbereit am Fahrzeug sein. Jeder Meter Laufweg verhindert das Einhalten der Zeiten. Um das zu erreichen, haben wir viele kleine Schritte im Reparaturprozess logisch aufeinander abgestimmt.“

Schwankende Auslastung

Der K+L Fachbetrieb IDENTICA Mertens bietet die Smart Repair-Lösungen in dem bestehenden Betrieb an. „Da es eine sehr schwankende Auslastung im

Kleinschadengeschäft gibt, habe ich mich entschieden, die Leistungen am selben Standort durchzuführen.“ Der Unternehmer kann dabei die Leistungen gut in den Geschäftsprozess integrieren und die routinierten Fertigkeiten können im Unfallreparaturprozess genutzt werden.

Marketing und Werbung

„Eine konsequente und regelmäßige Kundenakquise durch zielgerichtete Werbung in verschiedenen Medien ist für den Erfolg von Smart Repair entscheidend.“, erläutert Betriebsberater Herbert Prigge. Um diese Werbung erfolgreich zu gestalten, arbeiten viele Anbieter mit Fixpreisen. „Wir werben im Frühjahr und im Herbst aktiv. Dazu verwende ich den IDENTICA-Flyer für Lackexpress. Manchmal bieten wir für bestimmte Produkte, wie z.B. die Lackreinigung mit Versiegelung auch Fixpreise an. Kommen dann Fahrzeuge mit stark beanspruchten Lacken, kostet das natürlich extra. Unseren Kunden können meine Mitarbeiter die Extrakosten fast immer problemlos erklären.“ Aufgrund der Entwicklung im Markt



Foto: Fa. Mertens

Oliver Mertens: „Die geringen Preise machen nur dann wirtschaftlich Sinn, wenn wir es schaffen, die Reparaturen in zwei Stunden fertigzustellen.“



Foto: M. Rehm

Branchenkennner gehen davon aus, dass Kleinschäden unter 1.000 Euro weiter deutlich zunehmen werden.



Herbert Prigge: „Eine konsequente und regelmäßige Kundenakquise durch zielgerichtete Werbung in verschiedenen Medien ist für den Erfolg von Smart-Repair entscheidend.“

Foto: bpr Mittelstandsberatung

mit immer mehr Konkurrenz, immer knapper werdenden Erträgen und einem zunehmenden Eingriff der Schadenmittler in die Werkstätten, bietet Smart Repair eine interessante Alternative. Gegenüber Billiganbietern und mobilen Diensten haben die Fachbetriebe einen klaren Vorteil. „Die Kunden

möchten meiner Erfahrung nach in eine ordentliche Werkstatt und zu einem Fachbetrieb. Das Qualitätsbewusstsein ist trotz der Preise hoch“, ist sich Oliver Mertens sicher.

Marina Markarian

von der bpr Mittelstandsberatung GmbH

<http://www.bpr-mb.de> in Dortmund

Lackiererblatt SOCIAL MEDIA



Lackiererblatt auf Facebook

Plattform für Außergewöhnliches und perfekt geeignet für den unkomplizierten Austausch mit der Redaktion und Menschen aus der Branche. Abonnieren auch Sie unsere Facebook-Seite!

www.facebook.com/lackiererblatt

