

# Fokus auf Smart Repair

**Ist die Kleinschaden-Reparatur ein wirklich lukratives Geschäftsfeld? Wenn schon – dann richtig machen, das sagen die Experten. Von der Kalkulation, über die Ausrüstung bis zum verwendeten MAterialeinsatz, wir beleuchten die Voraussetzungen.**

## Smart Repair – Erfolgsfaktor Mensch



Marina Markarian und Herbert Prigge

**Leidenschaft und Qualifikation der Mitarbeiter entscheiden über den Erfolg des K+L-Betriebes. Insbesondere bei der Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen kann der Erfolg nur gemeinsam durch die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern und dem Unternehmer erreicht werden.**

In dieser Ausgabe beschäftigen wir uns mit den Anforderungen an die Beschäftigten, wie auch an den Unternehmer, im Bereich Smart Repair. Diese unterscheiden sich von einem klassischen K+L-Betrieb durch die verschiedenartige Geschäftsstruktur bei Smart Repair:

1. Anderes Kundensegment (Privatkunden, Firmenkunden, Leasing) mit hoher Preissensibilität
2. Geringerer Einzelumsatz
3. Hohe Anzahl an Durchläufen
4. Großer Anteil an Direktkundenkontakt

Auf Grund dieser grundlegenden Unterschiede ist klar, dass auch die Mitarbeiter, die in diesem Segment tätig sein sollen, ergänzende Voraussetzungen mitbringen müssen.

### Anforderungen an die Mitarbeiter

Um den geeigneten Mitarbeiter für Smart Repair zu finden, sollten Sie wissen, wen Sie eigentlich suchen. Da stellt sich die Frage nach Fähigkeiten, Fertigkeiten und persönlichen Eigenschaften, die für Smart Repair Mitarbeiter wichtig sind.

#### 1. Allgemeine Anforderungen

Soll ein eigenständiger Unternehmensbereich Smart Repair aufgebaut werden, ist es vorteilhaft Mitarbeiter auszusuchen, die die oben genannten allgemeinen Kriterien erfüllen.

#### 2. Fachliche Anforderungen

Der Qualitätsanspruch an deutsche Handwerksbetriebe ist auch bei Smart Repair hoch und wichtig. Daher sollten die Mitarbeiter über eine abgeschlossene handwerkliche Berufsausbildung, vorzugsweise Lackierer oder Karosserie- und Fahrzeugbauer verfügen. Neben Geduld und Genauigkeit beim Arbeiten ist der Spaß an Filigranarbeit ein wesentlicher Bestandteil der fachlichen Qualifikationen.

#### 3. Persönliche Anforderungen

Noch mehr als im klassischen K+L-Betrieb ist der Kundenkontakt von zentraler Bedeutung für den Erfolg von Smart Repair. Kommunikative Fähig-

### Anforderungen an den Unternehmer

Die zentrale Aufgabe des Unternehmers ist es, den Weg zur Einführung von Smart Repair zu definieren und die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung zu schaffen. Getreu den Motto „Erfolg ist planbar.“

Hierbei kommt der sozialen Kompetenz des Chefs eine bedeutende Rolle zu.

Zusätzlich zu den Anforderungen an die Mitarbeiter sehen wir für den Betriebsinhaber folgende Aspekte:

Die Voraussetzungen für ein gutes Gelingen sind also in erheblichem Maße kommunikative Fähigkeiten.

Auch diese können erlernt und trainiert werden. In der Praxis machen sich an diesen Fähigkeiten Erfolg oder Misserfolg fest.

Selbstverständlich sind es nicht allein die Mitarbeiter und der Unternehmer, die den Erfolg ausmachen. Erst das Zusammenspiel aller relevanten - bereits beschriebenen - Themenfelder wie Strategie, Kalkulation und Marketing ergibt ein rundes und erfolgsversprechendes Konzept.

In unserem nächsten Beitrag fassen wir alle wesentlich Punkte noch einmal übersichtlich zusammen.

**Herbert Prigge & Marina Markanian**



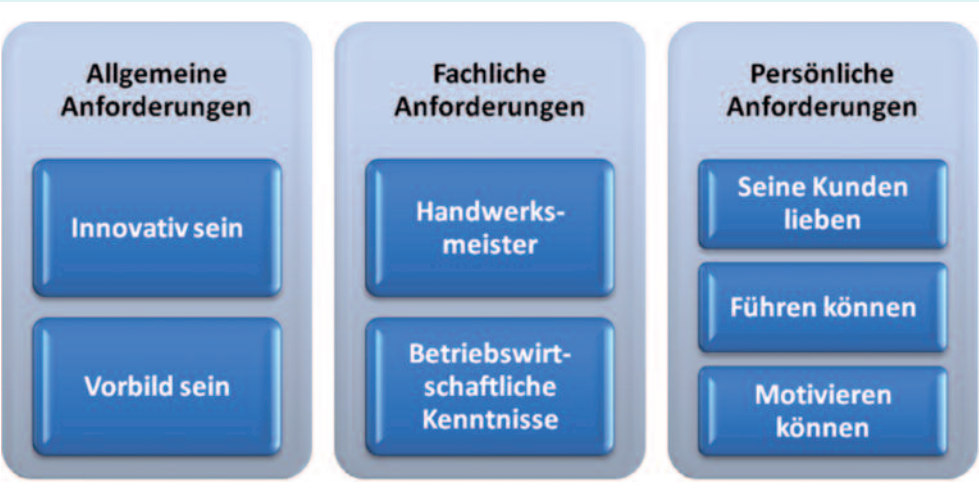
#### Anforderungsprofil für Mitarbeiter im Bereich Smart Repair

keiten, offenes und freundliches Auftreten sowie eigenverantwortliches Arbeiten sind mitunter die wichtigsten Anforderungen, die ein Mitarbeiter erfüllen muss.

Diese Fähigkeiten und Fertigkeiten können im Rahmen von Qualifizierungsmaßnahmen weiter vertieft und ausgebaut werden. Neben den rein fachlichen Schulungen, die u. a. durch Produktschulungen der Hersteller oder auch dem Institut für berufliche Weiterbildung angeboten werden, ist es vorteilhaft, insbesondere die „weichen“ Faktoren zu trainieren.

Hilfreich können für die Mitarbeiter Verkaufs- und Kommunikationstrainings sein. Grundsätzlich kann jeder Mensch, der will, solche Fähigkeiten erlernen.

Welche Fähigkeiten genau trainiert werden müssen, hängt von der Ist-Situation des jeweiligen Mitarbeiters ab. Es ist hilfreich zu Beginn, eine Aufstellung der Stärken- und Schwächen vorzunehmen und dann gemeinsam mit dem Mitarbeiter einmal im Jahr den Qualifizierungsbedarf festzulegen.



#### Anforderungsprofil an den Unternehmer im Bereich Smart Repair