

Transparenz im Glasgeschäft

Karosserie- und Lackierbetrieb erlebt Systempartnerschaft auf Augenhöhe



Der Sechs-Mann-Betrieb Gruber & Uhler bietet seit Anfang 2000 auch den Tausch und die Reparatur von Fahrzeugscheiben an. Nicht selten werden Kunden über einen Glasschaden auf den Betrieb aufmerksam und kommen dann bei anderen Problemen wieder. Bilder: Karpstein

Vor rund zwei Jahren hat KRAFTHAND den damals neuen Autoglasspezialisten AGS aus Neutraubling vorgestellt, der sich zum Ziel gesetzt hat, das Reparatur- und Tauschgeschäft von Fahrzeugscheiben wieder verstärkt in die freien Werkstätten zurückzubringen. Knapp 200 Betriebe haben sich dem System bereits angeschlossen. Wir haben recherchiert, wie es sich in der Praxis bewährt.

Gruber & Uhler in Bad Rappenau ist ein freier Karosserie- und Lackspezialist, der 1989 gegründet wurde und schon seit Anfang 2000 Fahrzeugscheiben repariert und tauscht. Der sechs Mann starke Betrieb war im Glasgeschäft bereits einem System angeschlossen und hat im Juli 2016 zu AGS gewechselt. „Die Konditionen und damit die Margen wurden beim vorhergehenden System immer schlechter“, so Frank Gruber, der gemeinsam mit Matthias Uhler den Betrieb führt. „Bei manchen Fahrzeugmodellen war der Scheibentausch für uns sogar ein Draufzahlgeschäft“, erklärt der 33-Jährige weiter. „Dazu kamen monatli-

„Bei manchen Fahrzeugmodellen war der Scheibentausch für uns sogar ein Draufzahlgeschäft.“

che Nebenkosten in Höhe von 800 bis 900 Euro, deren Notwendigkeit wir nicht sahen“, argumentieren die beiden Geschäftsführer. Begründet wurden diese mit Werbekostenzuschüssen, Zertifizierungskosten und sonstigen notwendigen Gebühren. „Das war für uns intransparent und nicht mehr interessant, daher haben wir gewechselt“, so Gruber.

Transparente Kosten

Der Wechsel zu AGS hat völlig problemlos geklappt. „Die Software des vorhergehenden Systemgebers wurde abgeschaltet, die neue aufgespielt und schon

konnten wir arbeiten“, erinnert sich Gruber. Die Gewöhnung an die neue Software war auch schon die größte Herausforderung am gesamten Umstieg. Doch was ist mit dem neuen Partner anders? Den beiden Geschäftsführern zufolge sind die Konditionen besser und die Nebenkosten deutlich geringer – und vor allem sind Letztere transparent und nachvollziehbar. Sie können über die meisten Versicherungen sogar ihren tatsächlichen Stundenverrechnungssatz abrechnen. „Wir arbeiten auch weiter mit unserem Werkzeug und mussten kein neues Arbeitsmaterial abnehmen“, betont Uhler,

der den Betrieb mitbegründet hat.

Herausforderung Vermittlung

Dabei ist der freie Autoglasservice kein einfaches Geschäft. Nahezu jeder markengebundene Servicebetrieb repariert und tauscht auch Scheiben. Dazu kommt der wohl bekannteste Fahrzeugglaser Carglass, der seine Dienste bundesweit über Service-Center anbietet. Und noch einige kleinere Systeme, wie eben auch AGS aus Neu-

traubling. Entsprechend der ausgeprägten Markthierarchien versuchen natürlich auch die Versicherer die Schadensabwicklung zu lenken. Diesem Problem haben sich die pfiffigen Unternehmer Gruber und Uhler ein Stück weit entzogen, indem sie sich schon früh ein persönliches Netzwerk mit regionalen Versicherungsvertretern und -beratern aufgebaut haben. Meldet dann ein Fahrzeughalter aus der Region Bad Rappenau einen Glasschaden seinem Versicherungsbera-

„Das Wichtigste ist, dass Service und Arbeitsqualität stimmen.“

Nachgefragt

„Wenn es der Markt nicht hergibt, dann sagen wir es“

Herr Lange, wie schaut es aus, wenn ein Betrieb AGS-Partner werden will, der bislang noch nicht im Glasgeschäft tätig war?

Wir starten immer mit einer persönlichen Beratung. Bei einem Interessenten, der bislang wenig Scheiben gemacht hat, schauen wir uns den Betrieb an, ermitteln dessen Bedürfnisse und teilen den Verantwortlichen mit, was aus unserer Sicht notwendig wäre, um das Geschäft mit Autoglas anzuschieben. Das kann sein, dass man beispielsweise ein Potenzial in der Werkstatt besser nutzen muss. Ein weiterer Punkt ist die Außendarstellung aber auch die Motivation der Mitarbeiter. Wie steht es um die Werkstattausrüstung? Aus diesem Gesamteindruck ergibt sich das Potenzial, das der Betrieb ausschöpfen kann und was er dafür investieren muss.

Wie hoch ist der Invest, wenn man sich AGS anschließen möchte?

Das ist für jeden Betrieb sehr unterschiedlich. Je nach Leistungspaket reden wir über ein Investment von bis zu 4.000 Euro. Dabei wollen wir aber nur das verkaufen, was der Betrieb auch wirklich braucht.

Der Glasmarkt ist ein sehr harter Markt. Wie hoch ist grundsätzlich das Potenzial, sich als neuer freier Betrieb zu etablieren?

Stimmt, es ist schwierig, da wir einen überragenden Marktführer im Markt haben und wir haben die Versicherer, die versuchen ihre Kunden in die von ihnen gewünschte Werkstatt zu lenken. Das bedeutet, wir



Steffen Karpstein, Geschäftsführer Krafthand Medien, im Gespräch mit AGS-Vertriebsleiter Andreas Lange (links). Das vollständige Interview hören Sie in der App „KRAFTHAND mobil“. Bild: Hofmann

schauen uns immer den jeweiligen Standort an und analysieren die Rahmenbedingungen des potenziellen Partners.

Gab es auch schon Interessenten, bei denen Sie nach der Betriebsanalyse geraten haben, die Finger vom Glasgeschäft zu lassen?

Selbstverständlich. Wir haben überhaupt kein Problem damit. Wenn es der Markt nicht hergibt, dann sagen wir es dem Betrieb.

Herr Lange, vielen Dank.

Das Gespräch führte Steffen Karpstein.



Frank Gruber (links) und Matthias Uhler führen den auf Lack-, Glas- und Blechschäden spezialisierten Betrieb in Bad Rappenau.

ter, wird gerne Gruber & Uhler empfohlen.

Kundenbringer Glasgeschäft

Auch manche markengebundenen Kfz-Betriebe würden aufgrund langjähriger Beziehungen Fahrzeuge bringen. „Das Wichtigste ist jedoch, dass Service und Arbeitsqualität stimmen“, sind die beiden Geschäftsführer überzeugt und berichten stolz von einer Reklamationsquote von nahezu null Prozent. Zudem bietet der Betrieb einen Hol- und Bringservice des Fahrzeugs an. „Wir holen das Kundenfahrzeug vor der Haustüre ab und stellen kostenfrei einen Ersatzwagen zur Verfügung“, erklärt Uhler. Dem 55-Jährigen zufolge werden nicht selten Kunden über einen Glasschaden auf den Betrieb aufmerksam und kommen dann bei anderen Problemen wieder. Den Wechsel zu AGS haben die beiden nicht bereut. Denn das System lasse ihnen genau die individuellen Freiheiten, ihr Geschäft zu betreiben, unterstütze sie bei der Kundengewinnung und das bei vergleichsweise überschaubaren Kosten, die nachvollziehbar und transparent begründet seien.

Steffen Karpstein



Literatur zum Thema

Für einen professionellen Autoglasservice

Wie man einen professionellen Autoglasservice in der Werkstatt gewinnbringend umsetzt, zeigt die Broschüre aus der Reihe KRAFTHAND-Praxiswissen „Reparatur und Tausch von Fahrzeugscheiben. Grundlage, Technik, Potenzial“. Zu bestellen ist der handliche Ratgeber unter: Krafthand Medien, Tel. 0 82 47/30 07-90, www.krafthand-shop.de. *kh*

Fachbücher ► KRAFTHAND.shop



Fehlerdiagnose an vernetzten Systemen

Der Autor Martin Frei beschäftigt sich in dem Fachbuch unter anderem mit:

- Aufbau des CAN-Bussystems, CAN-Botschaften, Arbitrierung
- Fehlerbehandlung allgemein, CRC Fehler, Bitfehler
- Unterbrechung einer CAN-Leitung (am Beispiel VW Touran)
- Fehlerbestimmung mit dem Oszilloskop
- uvm.

Weitere Informationen zum Fachbuch finden Sie unter www.krafthand-shop.de/Fachliteratur

Wir beraten Sie gerne unter 08247 3007 -90, verkauf@krafthand.de oder www.krafthand-shop.de