

Erfolgsstrategie

# Keine Angst vor den Testern

Unternehmensberater führt Autohaus Senger-Kraft zum Sieg im ADAC-Werkstatttest



Sieger des ADAC-Werkstatttests 2006: Autohaus Senger-Kraft in Leipzig

Fotos: Archiv

Sie kommen unvermittelt ins Autohaus, stellen sich nicht vor und führen Hinterlistiges im Schilde: Die Werkstatttester. Nicht selten decken sie mit ihren präparierten Fahrzeugen erhebliche Mängel der Werkstattarbeit auf.

Aber Kfz-Betriebe müssen nicht zwangsläufig Angst davor haben, bei einem Werkstatttest schlecht abzuschneiden. Mit der richtigen Mitarbeitermotivation und systematischer Kundenbetreuung ist ein gutes Ergebnis vorprogrammiert. Der Baden-Badener Unternehmensberater Helmut A. Kluger verspricht, mit seinem „Aktiven Kundenbetreuungssystem AKS“ Autohäuser fit zu machen.

Das Geheimnis des Erfolgs liege laut Kluger in der inneren Einstellung des Personals. Untersuchungen zeigen, dass etwa 10 bis 15 Prozent der Mitarbeiter dem eigenen Unternehmen gegenüber sehr positiv eingestellt sind. Sofern man sie lässt, sind sie bereit,

den Betrieb mit aller Kraft zu fördern. Die große Masse der Belegschaft, nämlich rund 50 bis 70 Prozent, macht Dienst nach Vorschrift. Etwa 15 bis 20 Prozent sind negativ eingestellt. Die Ablehnung kann so weit gehen, dass diese Mitarbeiter ihr Unternehmen fahrlässig oder sogar vorsätzlich schädigen. Es gehört zu den wichtigsten Aufgaben, auf die einzelnen Gruppen speziell

einzuwirken. Das hat Kluger zum Beispiel bei der Senger-Kraft GmbH in Leipzig getan. Und zwar so erfolgreich, dass das Mercedes-Benz-Autohaus im Jahr 2006 den letzten großen Werkstatttest der „ADAC Motorwelt“ gewonnen hat.

### Erfolg durch Strategie

Zunächst installierte er innerhalb von nur einer Woche ein Callcenter mit vier Mitarbeiterinnen zur aktiven Kundenbetreuung.

Doch wie schafft man es, dem Personal eine neue „Denke“ beizubringen? Im Autohaus Senger-Kraft begann Kluger mit einem Kommunikationsseminar. „Es ist eine wichtige Grundlage für eine gute Zusammenarbeit in der Gruppe, sich selbst und andere besser zu verstehen“, ist er überzeugt. In dem darauffolgenden Seminar „Mehr Erfolg durch Strategie“ erklärte

Kluger den Mitarbeitern, wie ein Unternehmen durch strategisches Denken und Handeln erfolgreicher als die Konkurrenz werden kann. Schritt für Schritt beantwortete der Unternehmensberater zusammen mit den Mitarbeitern verschiedene Fragen: Warum kommt der Kunde gerade in dieses Unternehmen? Was er-



Vor Werkstatttests fürchtet sich im Autohaus niemand mehr.

wartet er? Was erwartet er nicht? Was kann jeder einzelne dafür tun, dass der Kunde wiederkommt?

Im dritten Schritt ging es schließlich um die Optimierung der persönlichen Zeitplanung. Eine Arbeitsgruppe, die fünf Mitglieder aus den verschiedenen Abteilungen zählte, arbeitete in der Folgezeit daran, die Arbeitsabläufe im Unternehmen weiter zu verbessern. Insgesamt dauerte die Zusammenarbeit mit dem Unternehmensberater knapp ein Jahr. Vor Werkstatttests fürchtet sich im Autohaus seitdem niemand mehr.

Ingo Jagels



Jürgen Wetterling (li.), Betriebsleiter Senger-Kraft GmbH & Co. KG, Unternehmensberater Helmut A. Kluger (re.)