



## **Produktive/r Serviceberater/In**

**Mehr Durchgänge = mehr Umsatz + mehr Leistungsgrad**



**Erwin Wagner** Marketingagentur für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a • 94113 Tiefenbach • Tel. 0049 (0)8546 9758150 • Fax 0049 (0)8546 9758151 • [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de) • [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)

# Produktive/r Serviceberater/In

In der allgemein gültigen Praxis-Version wird der/die Serviceberater/In als „unproduktive Kraft“ geführt. Natürlich regt der Begriff „unproduktiv“ so manchen Widerstand, natürlich arbeitet der/die Serviceberater/In, manche sehr viel sogar, teilweise bis zu mehr als 50 Stunden pro Woche.

Dennoch ist es so, dass die Leistung nicht direkt mit dem Kunden abgerechnet werden kann, sie wird in den Stundenverrechnungssatz als unproduktiver Lohn einkalkuliert. Das geht seit vielen Jahren so, seit Jahrzehnten! Man muss die Frage stellen, ob das heutzutage so noch in Ordnung ist? Kann man diese Art der Aufgabenverteilung im modernen Serviceprozess so noch hinnehmen?

Unter der Annahme, dass der/die Serviceberater/In seine Aufgabe im Zusammenhang mit einem Wartungsauftrag gemäß der Vorgabe der Kernprozesse erfüllt und in diesem Rahmen den Fahrzeug-Check gemeinsam mit dem Kunden nach den Vorgaben einer Checkliste durchführt, ist festzustellen, dass auf diese Art und Weise ein Großteil der Positionen der Wartungsliste, wie sie in der Werkstatt eingesetzt wird, bereits abgearbeitet ist. In Anwendung einer richtigen Begriffsdefinition wurde nun bereits eine „Inspektion“ durchgeführt, d. h. es wurde auf diese Art und Weise bereits ein Teil des Wartungsplans abgearbeitet. Es wurden verschiedene Funktionen geprüft, wie z. B. Hupe, Wischerblätter, Beleuchtung. Es wurden Verschleißteile auf deren Abnutzung untersucht, wie z. B. Bremsen, Stoßdämpfer und auch die Flüssigkeitsstände wurden gecheckt. Diese Inspektion führt nun bei Mängeln zu einem entsprechenden Werkstattauftrag.

HERKUNFTSWÖRTERBUCH

**inspizieren**




prüfen, beaufsichtigen + aus lat. *inspicere* „prüfend besichtigen, betrachten“, aus lat. *in* „in hinein“ und lat. *specere* (in Zus. *-spicere*) „schauen“


Definition „Inspektion“ – Quelle: Duden

Begleiten wir einen solchen Auftrag weiter bis in die Werkstatt. Nun führt der Monteur die Wartungsarbeiten laut Plan durch. Bei Vergleich zwischen Dialogannahme-Checkliste und Wartungsplan stoßen wir aber auf viele übereinstimmende Positionen. So kommt es zu 199 vermeidbaren Doppelarbeiten, ein banales Beispiel dazu: Der/die Serviceberater/In prüft laut Checkliste die Funktion der Hupe – der Monteur findet die gleiche Position auf dem Wartungsplan und überprüft nun seinerseits nochmals die Funktion der Warnsignaleinrichtung. Das ist doppelte Arbeit pur, das ist Zeitverschwendung und damit Ertragsvernichtung. Im Prinzip müssen die Dialogannahme-Checkliste und der Wartungsplan eine Einheit darstellen. Alles, was während des Fahrzeug-Checks schon überprüft wurde, muss den Monteur in der Werkstatt nicht nochmals beschäftigen. Dieser hat die entsprechenden Wartungsarbeiten zu erledigen, wie z. B. Filter-, Öl- und Bremsflüssigkeitswechsel durchzuführen und dazu die Zusatzaufträge abzuarbeiten, die als Auftrags-erweiterung auf dem Werkstattauftrag eingetragen sind.

# Produktive/r Serviceberater/In



**WARTUNGS-CHECKLISTE**  
Hyundai i30 Turbo-GDI Typ PDE mit Benzin-Motor 1.0 l/1.4 l ab  
Modelljahr 2019



**Wartungsintervalle alle 15000 km oder 1 mal im Jahr, je nachdem was zuerst eintrifft.**


Kunde / Firma	Konzession:	Im-Stand:	Modell:
Entlassung am:	Fahrgestellnummer:	HU / AU:	Auftragsnummer:

Zuführender Intervall ankreuzen	km x 1000													
	15	30	45	60	75	90	105	120	LO				-	
	1	2	3	4	5	6	7	8	Jahre					
Signal- und Beleuchtungsanlage: Funktion prüfen, Schmelzerfeststellung überprüfen, Signalhorn Funktion prüfen														
Schleueser (inkl. Motorhaube und Heckklappe), Türfangbänder und -schamiere auf Freigängigkeit prüfen, bei Bedarf reinigen, ölen bzw. schmieren. Gasfeder und Befestigungsteile für Motorhaube und Heckklappe auf Festzitt prüfen (falls vorhanden)														
Motor: Auf Ventiltrieb und Motorventiltrieb prüfen, falls notwendig Ventilspiel prüfen und bei Bedarf einstellen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung														
Klimaanlage: Funktion prüfen														
Feststellbremse: Funktion und Hebelweg prüfen, je nach Ausstattung														
Schleimbremsschwachanlage: Wischblätter prüfen, Waschwasserstand kontrollieren: Einstellung der Waschlöschen prüfen														
Fußbremse: Funktion und Pedalspiel prüfen, Bremsystem und Anschlüsse auf Dichtheit, Beschädigungen und Korrosion prüfen, Bremsflüssigkeitsstand prüfen, Bremscheiben und Bremsbeläge auf Verschleiß und Lagerspiel auf Freigängigkeit prüfen														
Kraftstoffsystem: Schläuche, Leitungen, Anschlüsse und Tankverschluss auf Dichtheit und Beschädigung prüfen														
Kühlsystem: Schläuche und Leitungen auf Dichtheit und Beschädigung prüfen, Frostschutz prüfen														
Batterie: Anschlüsse auf Korrosion und Festzitt prüfen, Batterietest														
Luftfiltereinheit prüfen / ersetzen und Luftfiltergehäuse reinigen														
Staub- und Pollenfilter ersetzen														
Kupplung: Kupplungsflüssigkeit wechseln (Schaltgetriebe)														
Zündkerzen ersetzen														
Flachreiner: Zustand und Spannung prüfen, Spann- und Umlenkrolle prüfen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung														
Motorölwechseln, Frostschutz bis -35°C einfüllen, Zusatzarbeit gegen gesonderte Berechnung														
Ansaugsystem: Sichtprüfung auf Dichtheit und Beschädigung														
Motoröl (SAE 0W-30 gemäß ACEA C2) wechseln mit Ölfilter														
Schaltgetriebe/Doppelkupplungsgetriebe: Ölstand prüfen														
Abgasanlage: Sichtprüfung auf Dichtheit und Beschädigung, Aufhängungen und Verbindungen auf Festzitt prüfen														
Lagertrikale: Schraubverbindungen auf Festzitt prüfen, Lenkmanschetten auf Beschädigungen prüfen, Spurlenkenlenke: Spiel, Befestigung und Staubkappen prüfen														
Achsenlenker: Festzitt der Schraubverbindungen, Zustand und Spiel der Lagerungen prüfen														
Achse- und Stabilisatorlenke auf Verschleiß und Beschädigungen prüfen														
Antriebswellen und Faltenbälge auf Beschädigungen prüfen														
Bremsystem: Bremsflüssigkeit wechseln														
Bereifung: Zustand und Profiltiefe prüfen, Reifendruck kontrollieren														
Radmutter: Anzugsdrehmoment prüfen														
Fahrspeicher sämtlicher Systeme auslesen														
Pi prüfen, W+ wechseln oder ersetzen. Fülligkeit Karosserie- und Unterteilprüfung alle 2 Jahre beachten.														

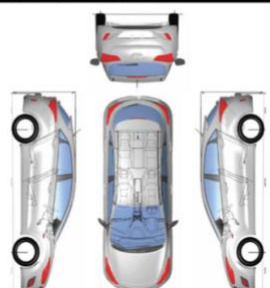
*Bemerkungen:	Datum:	Händlerstempel:
	Unterschrift Mechaniker:	
	Unterschrift Meister / Endkontrolle:	

Viele Positionen aus den Wartungslisten findet man auch auf der Checkliste der Dialogannahme. Muster Wartungsprotokoll.

## Dialogannahme-Checkliste



<p><b>Kunden- und Fahrzeugdaten</b></p> <p>Name: _____</p> <p>Kennzeichen: _____</p> <p>Kilometerstand: _____</p> <p>HU-Fälligkeit: _____</p> <p>Reserveöl: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Außenwische: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Innenreinigung: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Wischwasser-Zusatz: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Profil mm: vt    vl    hr    hl</p>	<p style="text-align: right; font-size: small;">Fehler bitte ankreuzen x</p> <p><b>Fahrt auf die Hebebühne / Innenraum</b></p> <p>Beleuchtungsanlage außen komplett (Farbe Glühlampe beachten)</p> <p>Kontrollleuchten, Fehlermeldungen</p> <p>Beleuchtungsanlage innen komplett (z.B. Handschuhfach, Schminkeplatz, Leseleuchte)</p> <p>Wischblätter</p> <p>Windschutzscheibe Beschädigung / Steinschläge</p> <p>Klimaanlage (Funktion)</p> <p>Bremsen (evtl. Prüfstand), Feststellbremse</p> <p>Kupplung / Schaltung / Automatik</p> <p>Wisch-/Waschanlage (inkl. Heck)</p> <p>Sicherheitsgurte (verdreht)</p> <p>Sitze, Polster, Fußmatten</p> <p>Radio / Navigation</p> <p>Signalhorn</p> <p><b>Im Motorraum</b></p> <p>Kühlmittelstand</p> <p>Servolenkung - Ölstand</p> <p>Motorölstand / Reserveölbedarf</p> <p>Bremsflüssigkeitsstand (evtl. Bremsflüssigkeit)</p> <p>Wischwasserstand (Zusatzmittel)</p> <p>Dämmung Motorhaube (Marderbilis)</p> <p>Alte Kabel prüfen (Marderbilis)</p> <p>Auf Undichtigkeit prüfen</p> <p>Antriebsriemen und Nebenaggregate prüfen</p> <p>Batterietest</p> <p><b>Um das Fahrzeug herum</b></p> <p>Glasschäden (Seitenscheiben / Heckscheibe)</p> <p>Dellen, Kratzer (Vorschäden festhalten)</p> <p>Umweltplakette</p> <p>Außenspiegel</p> <p>HU-Fälligkeit, Plakette</p> <p><b>Fahrzeughock und Kofferraum</b></p> <p>Karosseriebeleuchtung</p> <p>Reservead (Profil, Luftdruck), Tirefit (Ablaufdatum)</p> <p>Verbandkasten (DIN, Ablaufdatum)</p> <p>Abschleppseil, Reservelanister, Warmwesten</p> <p>Kofferraumbeleuchtung</p> <p><b>Fahrzeug halbhoch</b></p> <p>Bremsbeläge, Bremscheiben</p> <p>Felgenschäden</p> <p>Reifenprofil, Ablaufprofil, Reifenflanken</p> <p>Scheinerwerfger</p> <p>Rücklichtgläser / Blinkergläser</p> <p>Karosseriechäden unterer Bereich</p> <p>Einsparchäden am Heck</p> <p><b>Fahrzeug unter hoch</b></p> <p>Korrosion, Unterbodenschutz</p> <p>Bremsleitungen (Befestigung, Korrosion)</p> <p>Bremsattel (Staubkappe Entlüfterventil)</p> <p>Handbremsel (Befestigung)</p> <p>ABS-Kabel (Befestigung)</p> <p>Kraftstoffleitung (Befestigung)</p> <p>Achsmanschetten</p> <p>Stößdämpfer (Dichtigkeit)</p> <p>Endschalldämpfer</p>
--	--



X Delle  
O Kratzer  
L Lackschäden

<b>Bemerkungen:</b>	

Unterschrift Kunde
Unterschrift Serviceberater

Die Checkliste führt den/die Serviceberater/In automatisch zu allen Punkten, die evtl. eine Auftragsweiterung bedingen könnten. Sorgfältiges Abarbeiten ist Pflicht.

# Produktive/r Serviceberater/In

In diesem Fall werden die Inspektion (Dialogannahme auf Basis der Checkliste) und die Fahrzeugwartung (auf Basis des Wartungsplans) in eine Einheit zusammengeführt, aber von zwei unterschiedlichen Mitarbeitern/Innen ausgeführt.

Man kann leicht die Zeitersparnis der Werkstatt errechnen, man kann die damit verbundene Steigerung des Leistungsgrades und der Effizienz errechnen. Es gibt Betriebe, die einen hohen Auftragsvorlauf haben, diese Methode führt zu einem höheren Werkstattdurchlauf und damit zu geringeren Wartezeiten für Kunden. Die Einführung kann jeder Betrieb organisieren, es kostet nichts! Wer seine Monteure/Innen im Leistungslohn beschäftigt muss dann natürlich die Bedingungen ändern und auf diese Methode abstimmen, damit dem Werkstattmitarbeiter keine Einkommensnachteile entstehen.

Bei Einführung der Digitalisierung der Werkstattprozesse wird dieser Effekt im Übrigen automatisch erzeugt.



Ein sorgfältiger Fahrzeug-Check in der Dialogannahme stellt eine „Inspektion“ dar, viele Positionen sind mit dem Wartungsplan identisch und entfallen so in der Werkstatt.  
Bild: Renault



**Erwin Wagner**  
Marketingagentur  
für die Automobilwirtschaft

Niedernhart 1 a / 94113 Tiefenbach/Passau

Telefon 0049 (0) 8546 975 81 50

Telefax 0049 (0) 8546 975 81 51

Mail [info@mdw-wagner.de](mailto:info@mdw-wagner.de)

Web [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)



**Zur Anmeldung**

Kostenloser Aftersales-Newsletter  
von Erwin Wagner:

<https://www.mdw-wagner.de/newsletter.htm>