

## 12. Kölner Aftersales Forum der BBE

Gibt es neue Herausforderungen für das Geschäft von morgen?

Während 2010 die Pkw-Neuzulassungen um fast 25 % zurückgegangen sind, haben sich das Reparatur- und Servicegeschäft und somit auch das Geschäft der meisten richtig aufgestellten Freien Werkstätten grundsätzlich positiv entwickelt. Für Sie als Freie Werkstatt wird es, trotz eventuell aktuell guter Zahlen immer wichtiger, sich regelmäßig mit den Trends im Aftermarket zu befassen, denn das Wettbewerbsumfeld ändert sich immer schneller.

Klar ist, dass Ihr Werkstattkunde auch im Fokus anderer Mitbewerber steht, denn mit diesem lässt sich Geld verdienen! Zum Beispiel erwirtschaftet Renault 2/3 der Deckungsbeiträge des gesamten Konzerns durch den Bereich „Teile, Zubehör und Service“. Alleine 1/3 der Deckungsbeiträge kommen aus der reinen verkauften Serviceleistung... so ist es wenig erstaunlich, dass Renault, übrigens genauso wie andere Fahrzeughersteller, versucht, das Servicevolumen zu steigern, indem Kunden gebunden und zurückerobert werden.

Wir haben für Sie einige der wichtigsten Trendaussagen der Fachreferenten zusammenfasst:

- Das durchschnittliche Fahrzeugalter wird weiter steigen (2010: 8,3 Jahre).
- Die Bedeutung des Fahrzeugs für junge Menschen nimmt in erster Linie erst einmal in großen Metropolen ab.
- Verbrauchsarme Verbrennungsmotoren, d.h. Diesel und Benziner, sind zumindest für die nächsten 15 Jahre weiter das vorherrschende Antriebskonzept (erwartete Marktanteile im Neuwagenverkauf 2025: 75 % Verbrenner, 20 % Hybrid, 5 % Elektro).
- Wissensaufbau: Neue Technologien fordern steigenden Schulungsanteil.
- Der Anteil der Schadensteuerung bei Kaskoschäden steigt 2013 auf 25 %. Aktueller Anteil von Versicherungsabschlüssen mit Schadensteuerung: 42 %. Für die längerfristige Zukunft wird ein Anteil von 100% erwartet.
- Die Lohnkomponente sinkt durch mehr Wettbewerb und Preismarketing.
- Neue Medien und Internetbörsen gewinnen an Bedeutung.
- Der Anteil der Vertragswerkstätten wird stärker abnehmen als der der Freien.
- Die Fahrzeughersteller werden ihre Kundenbindungsprogramme verstärken.
- Fachkräfte im Bereich Technik und Vertrieb werden zur knappen Ressource.
- Die Ausrichtung auf die kaufmännischen Komponenten wie „Strategie, Vertrieb & Marketing“ wird auch für Freie Werkstätten immer wichtiger.
- Der Kunde wünscht sich immer mehr den Full-Service-Partner rund um sein Auto.
- Die Werkstattauswahl ist für Kunden auch weiter eine stark emotionale Entscheidung: Vertrauen und Beziehung zum Kunden sind hier die relevanten Faktoren (Qualität wird erwartet).

In den nächsten Ausgaben von **FREIE WERKSTATT** werden wir gezielt auf die einzelnen Trends eingehen und hierzu auch über die möglichen Lösungsansätze und Alternativen informieren.

## PATENTLÖSUNG



### Egal wie man es dreht und wendet:

wenn alles perfekt aufeinander abgestimmt ist, millimetergenau passt, und mit höchster Qualität und Präzision arbeitet, darf laut Duden durchaus von einer Patentlösung gesprochen werden.

Ob für den Autofahrer, die Werkstatt oder den Autoteilehandel, uns geht es - rund um's Fahrwerk - immer um die beste Lösung!



Wir haben den Dreh raus!

**KYB** ... um besser zu fahren.  
FAHRWERKSTECHNIK