

Die Rädereinlagerung kann – wie hier im Autohaus Koch in Berlin – schnell erstaunliche Dimensionen annehmen. Dieses Potenzial gilt es zu nutzen.



Foto: Archiv

RÄDEREINLAGERUNG

Die Basis des Geschäfts

Ein Denkmal für den Erfinder: Das Einlagern der Kundenräder ist die perfekte Kundenbindungsmaßnahme. Doch ein Geschäft ist sie erst, wenn der Bestand auch systematisch ausgewertet und genutzt wird.

Die Serviceintervalle werden immer länger, die jährliche Fahrleistung der meisten Kunden stagniert oder geht sogar zurück – wie soll unter diesen Umständen noch ein regelmäßiger Kundenkontakt aufrechterhalten und die Werkstatt ausgelastet werden? Dem Erfinder der Reifeneinlagerung im Autohaus müsste die Branche folglich ein Denkmal bauen, denn diese an sich simple Idee führt dazu, dass Kunden freiwillig einmal pro Halbjahr in den Betrieb kommen

und die Räder wechseln lassen – eine Arbeit, die früher jeder Autofahrer, der etwas auf sich hielt, selbst erledigt hat.

Heute ist die Reifeneinlagerung ein so wichtiges Kundenbindungsinstrument, dass kaum ein Autohändler noch auf sie verzichten will. Viele Autohersteller fordern sie von ihren Markenvertretern sogar ein. Und das Modell lohnt sich auch finanziell: Der Rohertrag pro Jahr liegt bei Einlagerungskunden 25 bis 30 Prozent höher als bei Nicht-Einlagerungskunden, hat die Unternehmensberatung Zülch Consulting errechnet.

Die Autofahrerbefragung „Trend-Tacho“, die »kfz-betrieb« gemeinsam mit der KÜS und BBE Automotive durchführt, hat ergeben, dass mittlerweile 35 Prozent der Autofahrer ihre Räder bei einem Kfz- oder Reifenbetrieb einlagern lassen – eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr um vier Prozentpunkte. In der gleichen Befragung sollten die Teilnehmer auch angeben, wie sie für die Einlagerung bezahlen würden. Fast die Hälfte der Personen

hatte keine Vorstellung vom Wert dieser Dienstleistung, und ein Fünftel gab an, dass sie am besten kostenlos sein sollte. 16 Prozent der Befragten wollten immerhin 20 bis 40 Euro zahlen und sechs Prozent auch mehr. Das zeigt: Die Rädereinlagerung kommt beim Kunden an, aber sie darf nicht zu teuer sein.

Diese Zwickmühle ist den meisten einlagernden Kfz-Betrieben bewusst. Im Rahmen einer Mischkalkulation halten sie deshalb den Einlagerungspreis künstlich niedrig, um die Regale erst einmal voll zu bekommen. Den Return müssen dann die mehr verkauften Neureifen oder Nebengeschäfte (siehe Seite 59) bringen, was es nötig macht, die eingehenden Kundenräder genau zu untersuchen. Absolute Voraussetzung für einen erfolgreichen Reifenverkauf ist es, alle Räder auf

- Profiltiefe,
- DOT-Nummer,
- Beschädigungen und ungleichmäßigen Verschleiß,
- Felgeschäden

Verbesserungsspielraum beim Räderwechsel

Subprozesse Reifenwechsel und Rädereinlagerung	Maximales Sparpotenzial
Terminvereinbarung/-disposition, Disposition Radsatz	Über 50%
Fahrzeugannahme/Administration/Rechnungsstellung	Über 30%
Räderwechsel (4 Räder)	Über 20%
Qualitäts-/Endkontrolle	Ca 10%
Fahrzeugübergabe	10% bis 15%
Gesamtprozess	Über 30%

Quelle: IFA/4Wheels kfz-betrieb

PRO UND CONTRA

kfz-betrieb

Selbst machen oder machen lassen?

Vorteile der Lagerung im eigenen Betrieb

- Keine Terminabstimmung mit dem Dienstleister nötig
- Keine Wartezeiten bei Abholung und Anlieferung
- Schnelle Auslagerung auf Kundenwunsch möglich
- Reifenprüfung und Datenauswertung geschehen in eigener Verantwortung
- Zusatzumsätze z. B. durch Felgenreparatur bleiben im eigenen Betrieb
- Arbeiten an den eingelagerten Rädern (Reifenwechsel, Felgenreparatur) können jederzeit durchgeführt werden

Beim Dienstleister

- Keine Investition in Lagergebäude und -technik nötig
- Entlastung der Werkstattmitarbeiter und Zeitersparnis am Wechseltag
- Auslagerung von stupiden und wenig lukrativen Arbeiten
- Genaue Kostenkontrolle durch Paketpreis
- Versicherung und Diebstahlschutz auf hohem Niveau

zu untersuchen und die Ergebnisse in einer elektronischen Datenbank festzuhalten. Dafür eignen sich die Reifenmodule der Dealer-Management-Systeme, es gibt aber auch spezielle Software für das Räder- und Reifengeschäft. Auch Anbieter von Regalsystemen haben oft nicht nur die entsprechenden Ordnungssysteme (Aufkleber, Formblätter usw.) im Programm, sondern auch EDV-Systeme für die Lagerverwaltung. Und nicht zuletzt lassen sich die Daten auch auf manchen Internet-Reifenbörsen verwalten, wobei dem Nutzer allerdings bewusst sein muss, dass er damit Kundendaten in die Hände Dritter gibt.

Die verwendete Software sollte auf jeden Fall imstande sein, die Reifen nach den gesammelten Kriterien zu sortieren und damit Servicemarketingaktionen durchzuführen. Da die Reifen mehrere Monate im Haus sind, eignet sich das Reifenlager gut, um die Werkstatt in schwachen Zeiten mit Arbeit zu versorgen.

Ergonomisch handhaben, reifenschonend lagern

Das „Warum“ der Rädereinlagerung ist damit klar - nun muss der Betrieb nur noch das „Wie“ klären. Denn die Kundenräder in den Keller zu tragen und mit einem handgeschriebenen Zettel zu versehen, ist nicht nur unergonomisch und ineffizient, sondern führt auch zu Komplikationen, wenn der nötige Satz nicht gleich gefunden wird.

Besser ist eine gut belüftete Halle mit modernen Reifenregalen, in denen die Gummis materialschonend untergebracht sind. Die Lagerbedingungen müssen DIN 7716 bzw. ISO 2230 erfüllen.

Bei Hochregalen ist zudem ein Stapler geboten, um den Mitarbeitern die Arbeit zu erleichtern und Rückenleiden zu vermeiden. So ein Reifenlager erfordert jedoch mindestens eine sechsstellige Investitionssumme. Außerdem belasten die reinen Logistikaktivitäten - Ein- und Auslagern, Waschen sowie Verwaltung der Räder - die Werkstattmannschaft sehr stark, ohne dass hierbei Erträge erwirtschaftet werden, die der Arbeitszeit eines gut ausgebildeten Mechatronikers angemessen sind. Eine Alternative zum eigenen Reifenlager sind spezialisierte Dienstleister, sogenannte Reifenhotels. Sie entlasten die Werkstatt von den beschriebenen, stupiden und wenig rentablen Tätigkeiten und machen ein eigenes, teures Reifenlager überflüssig. Auf Wunsch übernehmen manche Anbieter sogar das Prüfen des Reifenzustands und übermitteln die gesammelten Daten des Bestands elektronisch zum Auftraggeber. Doch die Zustandsprüfung außer Haus wirft die Frage auf, ob so etwas nicht doch die originäre Aufgabe des Serviceberaters sein sollte. Diese Frage muss sicher jedes Autohaus für sich beantworten.

Wenn ein Kfz-Betrieb seine Kundenräder in ein Räderhotel gibt, spart es sich zwar die Investitionskosten für ein eigenes Lager, muss aber selbstverständlich den Dienstleister bezahlen. Das kostet je nach Anbieter und gebuchtem Leistungspaket 25 bis 40 Euro - mehr, als viele Autohäuser dafür verlangen. Doch der Vergleich mit einem Dienstleister schärft vielleicht auch betriebsintern den Blick für die wahren Kosten dieses Geschäftsfelds. Denn selbst wenn genügend Platz zur Verfügung steht, muss noch die Regalanlage

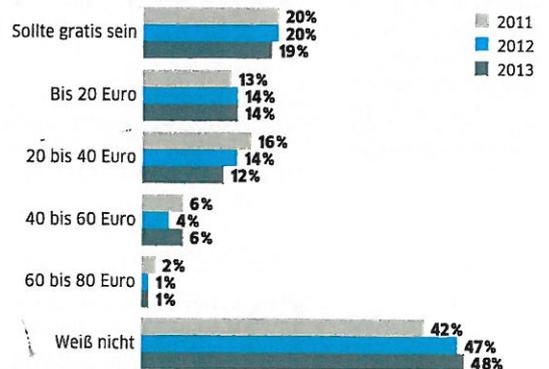
und eventuell eine Räderwaschmaschine beschafft werden. Außerdem sollte sich der Unternehmer Gedanken über den Diebstahlschutz machen - Räder und Reifen sind nämlich begehrtes Diebesgut.

Die Gretchenfrage bei der Rädereinlagerung außer Haus ist für viele Betriebe aber, wie schnell die Dienstleister angeforderte Radsätze anliefern können. Eines ist klar: Für den Spontankunden, der beim ersten Schnee auf den Hofgeschossen kommt und sofort seine Winterräder haben will, eignet sich das Modell nicht. Aber innerhalb von 24 Stunden sollen bestellte Radsätze im Betrieb ankommen, versprechen die Anbieter.

Fazit: Dass ein Betrieb Kundenräder einlagern sollte, ist heute keine Frage mehr. Und wenn der Platz auf dem eigenen Gelände dafür nicht ausreicht, bieten spezialisierte Dienstleister die Möglichkeit, den Kunden dieses Angebot trotzdem zu machen. Wichtig ist aber, die wahren Kosten für die Einlagerung genau zu kalkulieren und sie dem zu erwartenden Mehrumsatz gegenüberzustellen. **JAN ROSENOW**

Kosten der Rädereinlagerung

Was darf die Einlagerung von einem Satz Reifen/Räder für Sie kosten?

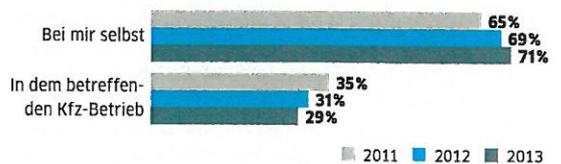


Quelle: BBE Automotive/=>kfz-betrieb<

kfz-betrieb

Lagerort der Saisonräder

Wenn Sie zur Sommer- bzw. Wintersaison Ihre Reifen/Räder wechseln, wo lagern Sie diese ein?



Quelle: BBE Automotive/=>kfz-betrieb<

kfz-betrieb