

Kalkulation von Reifendienstleistungen

Servicepaketpreise auf dem Prüfstand

von Martin Berning, Senior Consultant bei der Kölner Unternehmensberatung BBE Automotive GmbH

Anzahl Reifen/ Vorgänge	Stundenerrechnungssatz pro Rad	Stundenerrechnungssatz													
		Stahl	Alu	Runflat	SUV	LKW	LKW Vorderräder	LKW Antriebsräder	LKW Schlepplachse	LKW Anhänger	Liftachse	Trailerachsen	Radlager*	EM*	AS (ohne Schlauch)
1	Werkstattauftrag schreiben/lesen/ausfüllen/unterschreiben lassen	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.
1	Fahrzeug verfahren +aufbocken/(LKW nur an+auffahren, raumen)	4,34 Min.	4,34 Min.	4,34 Min.	5,00 Min.	5,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	
0	LKW (aufbocken, ablassen)						4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	
0	Auslagerung, individuell wg. Entfernungen	1,82 Min.	1,82 Min.	1,82 Min.	1,82 Min.	1,82 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	
4	Räder aus dem Fahrzeug holen	0,60 Min.	0,60 Min.	0,60 Min.	0,60 Min.	0,60 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	2,00 Min.	
4	Umstecken	2,11 Min.	2,11 Min.	2,11 Min.	3,34 Min.	3,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	
0	Ware bereitstellen	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	3,00 Min.	
0	Reifen montieren auf Felgen/Umontage auf geb. Felge/Demontage	3,65 Min.	4,81 Min.	7,36 Min.	7,25 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	5,50 Min.	
0	Erstmontage auf Neufelge + umstecken	4,90 Min.	4,73 Min.	5,68 Min.	5,88 Min.	7,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	11,00 Min.	
4	wuchten	1,50 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	4,00 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.								
4	Radbinden anbringen	0,50 Min.		0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	1,00 Min.								
4	Räderwäsche mit Vorwäsche	1,91 Min.	2,42 Min.	2,42 Min.	2,42 Min.										
4	Handwäsche	3,80 Min.	4,80 Min.	3,80 Min.	3,80 Min.	3,80 Min.									
4	nachschneiden						45,00 Min.		25,00 Min.	25,00 Min.	25,00 Min.				
4	Ventilverlängerung anbringen						0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.			0,50 Min.	
4	Ventiltausch	0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	0,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.			1,50 Min.	
0	Einlagerung, individuell wg. Entfernungen	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	3,00 Min.	3,50 Min.	3,50 Min.	3,50 Min.	3,50 Min.	3,50 Min.			3,50 Min.	
4	Räder verpacken und ins Fahrzeug legen	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	2,00 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.			2,50 Min.	
4	Rädercheck Zustand und Schaden, Profiltiefe/Luft	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	1,50 Min.	2,00 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.	2,50 Min.			2,50 Min.	
RDICS															
0	Eingangskontrolle	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.									
0	Luft aus Reifen ablassen	1,16 Min.	1,16 Min.	1,16 Min.	1,16 Min.	1,16 Min.									
0	Wartung (Ventile ersetzen - ServiceKit)	1,76 Min.	1,76 Min.	1,76 Min.	1,76 Min.	1,76 Min.									
0	Sensor ausbauen	0,56 Min.	0,56 Min.	0,56 Min.	0,56 Min.	0,56 Min.									
0	Sensor programmieren (nicht OE-Sensor)	1,32 Min.	1,32 Min.	1,32 Min.	1,32 Min.	1,32 Min.									
0	Sensor anbauen	1,08 Min.	1,08 Min.	1,08 Min.	1,08 Min.	1,08 Min.									
0	Ausgangskontrolle	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.	4,56 Min.									
0	Erleuchten	1,12 Min.	1,12 Min.	1,12 Min.	1,12 Min.	1,12 Min.									
Gesamtzeit in Minuten (multipliziert mit Anzahl)		38,16 Min.	46,46 Min.	48,46 Min.	53,74 Min.	52,40 Min.	79,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	65,00 Min.	
ja	Werkstattauftrag schreiben/lesen/ausfüllen/unterschreiben lassen	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	3,23 €	
ja	Fahrzeug verfahren +aufbocken/(LKW nur an+auffahren, raumen)	4,67 €	4,67 €	4,67 €	5,38 €	5,38 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	4,31 €	
nein	LKW (aufbocken, ablassen)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
nein	Auslagerung, individuell wg. Entfernungen	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
ja	Räder aus dem Fahrzeug holen	2,58 €	2,58 €	2,58 €	2,58 €	2,58 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	8,62 €	
ja	Umstecken	9,07 €	9,39 €	9,39 €	14,37 €	15,08 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	32,31 €	

(Abb. 1) BRV-Kalkulationstool: Mithilfe der Excel-Datei können BRV-Mitglieder auf einfache Art und Weise ihre Kalkulation überprüfen und auf den aktuellen Stand bringen.

In der letzten Ausgabe von *Trends & Facts* (Nr. 4/2017, S. 78-80) haben wir das Zustandekommen des Stundenverrechnungssatzes im Dienstleistungssegment Autoservice beleuchtet. Natürlich spielt der Wettbewerb vor Ort eine Rolle, da jedoch laut Befragungen ca. drei Viertel der Kunden den Stundensatz gar nicht kennen, spielen Auslastung und Kostenstruktur der Werkstatt hier die größere Rolle.

Der Bereich des Reifendienstes arbeitet statt mit Stundenverrechnungssätzen in der Praxis mehr mit Pauschalen. Die Leistungen für den Kunden sind jahrein, jahraus oft die gleichen und der Kunde hat dadurch auch ein besseres Gefühl für die Preise. Dennoch gilt natürlich: Wer zu günstig anbietet, wird zwar seiner Kundschaft etwas Gutes tun, doch dauerhaft nicht in der Lage sein, den Betrieb für die Zukunft fit zu machen oder zu halten.

In der Auswertung des BRV-Jahresbetriebsvergleichs 2016 für den Reifenfachhandel zeigte sich, dass die Betriebe der Gruppen 1-3 (ohne Filialisten) im vergangenen Jahr im Schnitt ca. drei Prozent Umsatzrendite nach Unternehmerlohn erzielten. Von diesen drei Prozent müssen die Tilgungen erbracht werden. Auch der Eigenanteil von Investitionen muss davon

bestritten werden, wenn man bei der Bank Investitionen finanzieren will.

Der Abstand zwischen Reifenhandel und Autohandel wird hinsichtlich der technischen Ausstattung der Werkstatt ebenso immer größer wie hinsichtlich der Häufigkeit von Mitarbeiterschulungen und der Qualität der Immobilie, des Marketings und der Ausstattung der EDV. Die Digitalisierung in Werkstatt, Marketing und Verwaltung der Autohäuser schreitet mit großen Schritten voran.

Der Reifenhandel ist gut beraten, hier ebenfalls zu investieren. Dazu ist jedoch die Umsatzrendite in Richtung sechs Prozent zu erhöhen. Freie Werkstätten ohne Reifenhandel erreichen durchaus auch Werte von zehn Prozent. Auch sie müssen deutlich investieren, da die Autohersteller mit Garantien von fünf oder sieben Jahren und darüber hinaus werben und mittlerweile auch Serviceverträge von bis zu sieben Jahren anbieten und mitfinanzieren können.

Bereits in 2010 hatten BRV und BBE gemeinsam ein **Tool für die Kalkulation von Dienstleistungspreisen** präsentiert (siehe Abb. 1, oben) und für Verbandsmitglieder im passwortgeschützten Downloadbereich der BRV-Website zur Verfügung

gestellt. Viele Händler haben ihre Leistungen damit durchkalkuliert und kamen zum Schluss, dass sie ihre Preise erhöhen mussten. Auch die im Internet angebotenen Preise auf Plattformen wurden damals deutlich angehoben. Die weiter gestiegenen Investitionserfordernisse geben Anlass, sich noch einmal in die Kalkulation zu vertiefen, da es im Handel erhebliche Unterschiede bei den Preisen bei gleicher Leistung gibt.

Mittels des genannten BRV-Kalkulations-tools in Form einer downloadbaren Excel-Datei können BRV-Mitglieder auf einfache Art und Weise ihre Kalkulation überprüfen und auf den aktuellen Stand bringen.

Der 1. Baustein ist die in der letzten T&F-Ausgabe vorgestellte Ermittlung des Stundenverrechnungssatzes in der Werkstatt auf Basis der Kosten sowie des Risiko- und Gewinnzuschlags und der geplanten Auslastung. Diese Ermittlung kann man analog auch für den Reifendienst vornehmen.

Der 2. Baustein ist die Ermittlung der notwendigen Arbeitsschritte und der dafür benötigten Zeit. Das Know-how des BRV, welche Dienstleistung wie viel Zeit in Anspruch nimmt, ist hier eingeflossen. Detailliert wurde in Refa-Studien ermittelt, wie viel Sekunden jeder Einzelschritt wie lange dauert, z.B.

- Auftrag erstellen
- Fahrzeug reinfahren und aufbocken
- Räder aus dem Kofferraum heben und an das Fahrzeug stellen
- alternativ: Räder aus Einlagerung holen
- Räder abmontieren
- ...

Ein Rechenbeispiel dazu siehe in Abb. 2., oben rechts.

Diese Zeiten können übernommen, sie können aber auch auf die Zeiten des eigenen Betriebs angepasst werden, wenn z.B. das Lager 100 m entfernt ist oder schon Prozessfortschritte erzielt worden sind.

Der 3. Baustein ist die Aufstellung von Kosten für Hilfsmittel wie Ventile, Gewichte oder Lagerkosten, die ebenfalls auch in unternehmenseigene Werte geändert werden können. Alle drei Bausteine werden dann miteinander verknüpft. Anhand der Zeiten werden Sie möglicherweise Positionen entdecken, die Sie bisher als „Service-Leistungen“ kostenlos erbringen.

Wir sagen in Köln: „Wat nix kost, iss auch nix (wert)“. Der Kunde weiß den Gegenwert von geschenkter Zeit wie z.B. das Verpacken

Bestandteile und Zeiten dieser Basis-Dienstleistung für 4 Räder	
Werkstattauftrag schreiben/lesen/ ausfüllen/unterschreiben lassen	3,00 Min.
Fahrzeug reinfahren + aufbocken ablassen und rausfahren	4,34 Min.
Räder aus dem Fahrzeug holen	2,40 Min.
Umstecken	8,44 Min.
Radblenden anbringen	2,00 Min.
Räder verpacken und ins Fahrzeug legen	6,00 Min.
Rädercheck Zustand und Schäden, Profiltiefe/Luft, Prüfung Schrauben, Zentrierringe	6,00 Min.
Summe: 32,18 Min.	

(Abb. 2) Beispielrechnung für den durchschnittlichen Zeitaufwand eines Radwechsels (Stahl): Die im Auftrag des BRV durch Refa-Studien erhobenen Durchschnittswerte geben Hilfestellung bei der Ermittlung der für eine Dienstleistung benötigten Arbeitsschritte und Zeit.

der Räder und das Hineinlegen ins Fahrzeug (im Schnitt sechs Minuten) meist nicht wertzuschätzen und zu würdigen. Im Autohaus wird dagegen jede Dienstleistung mit Arbeitswerten exakt abgerechnet. Wer also hier etwas zu verschenken hat, kann das gerne machen, aber ein Gutschein für den nächsten Besuch würde es auch tun!

Hinzugefügt haben wir im Tool dann noch Standard-Dienstleistungspakete, so dass Sie nicht jede Dienstleistung einzeln zusammenstellen müssen.

Daher die Bitte: Nehmen Sie sich die Zeit, das Tool herunterzuladen und auszuprobieren. Kalkulieren Sie nach und vergleichen Sie Ihre derzeitigen Preise damit. Fragen Sie die gleichen Leistungen ruhig mal bei Autohäusern der Region ab und testen Sie, wie Kunden gegebenenfalls auf höhere Preise reagieren.

Vielleicht stellen Sie auch fest, dass Sie an manchen Stellen zu viel Zeit brauchen oder Ihre Auslastung zu schwach ist und Sie am Marketing und an der Vorausplanung dringend etwas tun müssen. Wenn Ihr Kunde wegen einer fünf Euro teureren Rechnung Ihr Haus verlässt und zur Konkurrenz geht, dann ist es meist nicht die Preiserhöhung, sondern die Leistung, die unter den Erwartungen zurückbleibt.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Neukalkulation!



„Die weiter gestiegenen Investitionserfordernisse geben Anlass, sich noch einmal in die Kalkulation zu vertiefen“, sagt BBE-Consultant Martin Berning im Hinblick auf die am Markt zum Teil stark differierenden Preise für Reifen-servicepakete mit gleichen Leistungen.

Alle Abb.: BBE Automotive