

Zertifizierung „Servicequalität“: von ATR und TÜV Rheinland

„Eine Chance für jede Werkstatt“

Zu Besuch bei Auto-Stein in Salzwedel-Pretzier. Der Betrieb schnitt beim neuen Bewertungskonzept so gut ab wie kein Teilnehmer vor ihm. Hier verraten Guido Stein und seine Lebensgefährtin Claudia Fuchs, welche wertvollen Tipps sie beim Zertifizierungsprozess erhielten.



Von links: Henning Kaeß, Geschäftsführer der ATR SERVICE GmbH, Claudia Fuchs und Guido Stein, Thomas Kleist, Vertriebsleiter vom Großhandelspartner Matthies sowie Patrick Hartwig, Leiter des Matthies-Verkaufshauses in Uelzen.

Ein Ordner voller Wissen: Mit der umfassenden Einweisung konnten sich Claudia Fuchs und ihr Lebensgefährte Guido Stein auf die Zertifizierung in Ruhe und mit ausreichend Rückhalt vorbereiten.



Mit Gütesiegeln kennen sie sich in Salzwedel bestens aus. Seit 2010 trägt der Baumkuchen der Stadt den Titel „geschützte geografische Angabe“. Ein EU-Prädikat für regionale Spezialitäten. Im gleichen Jahr ließ sich der sieben Kilometer entfernte Ort Pretzier eingemeinden. Und genau dort erhielt nun Auto-Stein eine Auszeichnung der ganz besonderen Art. Bei der neuen Zertifizierung „Servicequalität“ von ATR und TÜV Rheinland schnitt die Meisterhaft Werkstatt nämlich so gut ab wie kein Betrieb vor ihr.

Großes Lob

„Niemand hat bisher so viele Punkte geholt“, gratulierte Henning Kaeß. „Das ist eine herausragende Leistung von Euch.“ Der Geschäftsführer der ATR SERVICE GmbH kam persönlich aus Baden-Württemberg, um das Zertifikat zu überreichen. Als eines der ersten Unternehmen überhaupt hat der Familienbetrieb die neue Qualifizierung durchlaufen – und sich dabei Bestnoten verdient. „Ihr habt die Chance ergriffen, um Euch weiterzuentwickeln und alle Vorgaben super umgesetzt.“

Auch Thomas Kleist vom Großhandelspartner Matthies aus Hamburg zeigte sich vor Ort tief beeindruckt vom Meisterhaft Betrieb Auto-Stein. „Wir freuen uns riesig, dass wir so einen tollen Betrieb in unseren Reihen haben“, lobte der Vertriebschef. Die Sachverständigen können ihr außergewöhnliches Resultat nun werbewirksam in der Kundschaft einsetzen. Denn natürlich verschafft so ein TÜV-Siegel Aufmerksamkeit und Vertrauen beim Autofahrer. Bundesweit wurden inzwischen schon weit mehr als 100 ATR Konzeptpartner zertifiziert.

Das große Ganze im Blick

Die im Frühjahr eingeführte Qualifizierung löst dabei den anonymen Werkstatt-Test ab. Mit ihm ließen sich zwar die fachlichen Kenntnisse der Arbeit prüfen, also ob der Monteur die versteckten Fehler findet. „Aber letztlich haben solche Tests immer nur punktuell einen kleinen Ausschnitt abgebildet und nicht das große Ganze bewertet“, fasst es Kaeß treffend zusammen. Das neue Konzept hat ATR gemeinsam mit TÜV Rheinland entwickelt. Als Grundgedanke steckt dahinter eine Komplettbetrachtung des Werkstattalltags – insbesondere mit Blick auf Organisation, Dokumentation und personeller Ausrichtung. Außerdem bewertet der Auditor Kommunikation, Kundenzufriedenheit sowie Betriebsführung. Heißt konkret: Reicht die Ausstattung? Funktionieren die Abläufe reibungslos? Stimmt die Auftrags-Dokumentation? Solche Punkte hakt der TÜV-Prüfer zu einem vorher vereinbarten Termin ab.

Verbesserungspotenzial identifizieren

Was bringt dem Meisterhaft Betrieb die Zertifizierung? „Wir wollten sehen, wo wir stehen“, sagt Guido Stein. Und seine Lebensgefährtin Claudia Fuchs ergänzt. „Dank der Experten wissen wir nun, in welchen Bereichen wir uns noch verbessern können.“ Schließlich gebe es unheimlich viele Dinge zu beachten. „Und es werden gefühlt immer mehr“, so Claudia Fuchs. Sie ist eigentlich gelernte Krankenschwester. Vor eineinhalb Jahren entschloss sich die junge Frau jedoch, ins Unternehmen mit einzusteigen. Das sei zwar eine Umstellung gewesen. „Aber wir ergänzen uns prima“, findet sie. Außerdem lasse sich so der Alltag mit den zwei Kindern (zwei und vier Jahre alt) einfacher steuern. Auch ihre Schwiegereltern, Bettina und Roland Stein, arbeiten noch tatkräftig mit. Sie haben den Betrieb im Wendejahr 1989 aufgebaut und weiterentwickelt.



Der Außenauftritt von Betrieben ist für Kunden ein wesentliches Qualitätsmerkmal. Daher ist auch eines der neun K.O. Kriterien, dass das Werkstatt-Konzept für die Kunden klar erkennbar ist.

Wie andere Teilnehmer auch, nennt das Paar die Hilfestellung bei rechtlichen Fragen als einen großen Pluspunkt. Während des Zertifizierungsprozesses erhalten die Werkstätten nämlich entscheidende Hinweise zu geltenden Richtlinien. Eine besondere Bedeutung kommt deswegen auch den so genannten K.O.-Kriterien zu: Sie beinhalten überwiegend gesetzliche Vorgaben und erklären den Betrieben die komplexen Bestimmungen. Insgesamt neun solcher Bedingungen haben ATR und TÜV Rheinland festgelegt. Sie müssen als Grundlage erfüllt sein, um zu bestehen. Etwa, ob (mindestens) ein Kfz-Meister im Betrieb arbeitet, ob die Kunden Zugang zu den Stundenverrechnungssätzen sowie den AGB haben – und ob das Werkstattkonzept von außen deutlich erkennbar ist.

Skepsis schnell gewichen

Anfangs war Guido Stein selbst noch skeptisch: „Ich war mir nicht sicher, ob uns die Zertifizierung wirklich etwas bringt“, gesteht der Kfz-Meister. Doch im Nachhinein sei er sehr froh über die erlangten Erkenntnisse. „Der Blick von außen hat uns enorm geholfen.“ Und weiter: „Die Qualifizierung hat uns absolut nach vorn gebracht. Und über das Ergebnis haben wir uns natürlich riesig gefreut.“ Vor allem bei den vielen kleinen Dingen, die zwar für sich genommen bedeutsam sind, aber im Alltag häufig hintenüberfallen, half die Unterstützung. Als Beispiel nennt der 42-Jährige den Arbeitsschutz. „Da haben uns die Experten richtig gute Ratschläge gegeben.“ Anhand der detaillierten Themen im Zertifizierungsprozess

ergaben sich einige Fragen, „die wir gar nicht auf dem Zettel hatten“. Der Betrieb hatte bislang auch nicht genügend Ersthelfer benannt und diese verantwortungsvolle Aufgabe danach im Team (in der Werkstatt arbeiten drei Gesellen und ein Auszubildender) neu verteilt. Ein anderes profanes Beispiel: „Unsere Feuerlöscher waren abgelaufen“, sagt Guido Stein. Bisher kam hierfür immer ein Dienstleister und tauschte die Geräte automatisch nach der entsprechenden Zeit aus. Doch das Unternehmen sei insolvent gegangen. „Also mussten wir diesmal selbst neue Löscher organisieren.“

Viel Unterstützung

Als großen Pluspunkt der Qualifizierung empfindet das Paar die umfassende Einwei-

„Der Blick von außen hat uns enorm geholfen. Die Qualifizierung hat uns absolut nach vorn gebracht. Und über das Ergebnis haben wir uns natürlich riesig gefreut.“

Guido Stein, Kfz-Meister und Mitinhaber von Auto-Stein



sung: Alle Teilnehmer können sich auf die Zertifizierung in Ruhe und mit ausreichend Rückhalt vorbereiten. So bekommen sie beispielsweise von ihrem jeweiligen Außendienstberater einen Leitfaden ausgehändigt. Im Fall von Auto-Stein begleiteten Anja Sperlich (Konzeptberaterin bei Matthies) und Claudia Grünwald (ATR) den Betrieb auf dem Weg und unterstützten ihn mit dem ein oder anderen Tipp. Stück für Stück füllte sich so der Ordner mit vielen wertvollen Informationen, die sie auch in Zukunft noch nachblättern können.

Bevor schließlich der TÜV-Mitarbeiter den Betrieb auf Herz und Nieren prüfte, nahm das Paar außerdem an dem kostenfreien Tagesseminar WERKSTATT+ teil – ein elementarer Baustein im Zertifizierungsprozess. Das Training geht auf alle Fragen aus der Qualifizierung ein

und erklärt den Teilnehmern, wie sie die Vorgaben umsetzen können. WERKSTATT+ versteht sich als Allround-Schulung zum Thema Betriebsführung und beinhaltet auch Themen wie Personalmanagement, Kalkulation oder den Umgang mit digitalen Medien.

Eine große Chance

War das Paar denn während der Zertifizierung denn gar nicht nervös? „Die Wochen davor schon“, sagt Guido Stein. Am Prüfungstag selbst sei er aber entspannt gewesen. Was sicher auch daran liegt, dass die Teilnehmer mit dem Ergebnis nicht alleingelassen werden. Anders als bei den verdeckten Tests (an denen die Werkstatt übrigens auch bereits erfolgreich teilnahm), bespricht der Auditor seinen Eindruck mit den Betrie-

ben. „Wir haben sehr gute Verbesserungsvorschläge erhalten.“

Das ist sicher der größte Unterschied zum Werkstatt-Test: Hier hat der Inhaber nur die Ergebnisse bekommen und musste seine eigenen Schlüsse ziehen. Zwar besteht auch die Zertifizierung aus einer Bewertung. Aber hier folgt danach eben eine gemeinsame Analyse mit dem Auditor, der Empfehlungen gibt, was man mit welchen Maßnahmen optimieren kann.

Würde Guido Stein die Zertifizierung denn rückblickend auch anderen Werkstätten ans Herz legen? „Auf jeden Fall“, sagt der Sachsen-Anhalter. „Das ist für jeden Betrieb eine große Chance, etwas dazuzulernen und gemeinsam voranzukommen.“



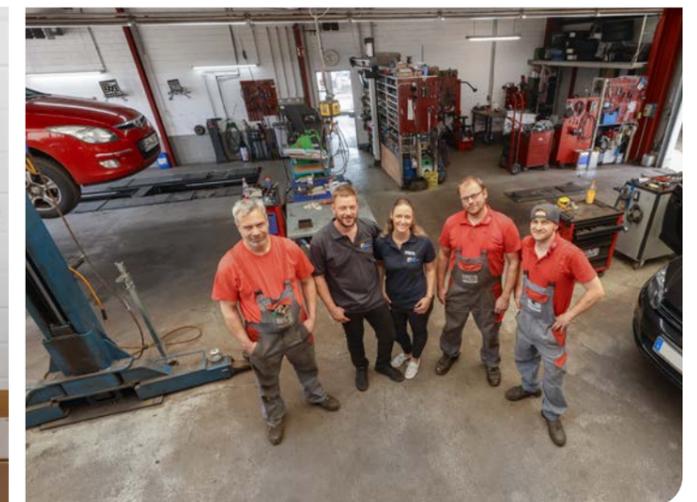
Auto-Stein bietet das volle Serviceangebot.



Ergänzen sich prima: Claudia Fuchs und Guido Stein.



Kleines Regal, großer Nutzen: Bestimmte Artikel werden immer wieder gebraucht.



Teamwork: In der Werkstatt arbeiten drei Gesellen und ein Azubi.