

5. AUTOHAUS-Schadenforum



Christian Hoog erfreute die Schadenforum-Teilnehmer in seinem Referat mit sehr anschaulichen Beispielen.

Vision einer starken Werkstattkette

Als "kritischen Beobachter des Marktes und dessen Entwicklungen" führte AUTOHAUS-Schadenmedienchef Walter K. Pfauntsch den oberbayerischen "Vorzeigeunternehmer Christian Hoog", ein. Der nach den Worten von Pfauntsch "hoch engagierte" Inhaber und Geschäftsführer der Auto Christian GmbH sei ein "kreativer Querdenker, der mit völlig neuen Ansätzen der ganzen Reparatur-Werkstattbranche zu Innovationen und einem neuen Aufbruch verhelfen" könne. Wie nachhaltig Hoog zusammen mit seinem Bruder und dem heute 72-jährigen Vater und Seniorchef den eigenen Betrieb in Sachen Reparaturqualität und Kundenorientierung im Griff habe, wisse er nicht nur von etlichen Privat-, sondern insbesondere auch von Großkunden, so Pfauntsch. Namentlich nannte er in diesem Zusammenhang den Schadenmanagement-Verantwortlichen von Athlon Car Lease, Reinhard Heesen, der die Auto Christian GmbH bereits mehrfach als besten Partnerbetrieb bundesweit ausgezeichnet habe. Bereits im Vorfeld kündigte Pfauntsch außerdem an, dass im Vortragsthema von Christian Hoog "eine Menge Zünd- und Diskussionsstoff" stecke.

Um die einzelnen Betriebe zu entlasten, forderte Hoog erstmals nachhaltig in der K&L-Branche eine starke Einzelkämpferkette – analog dem McDonald's-Konzept. Eine auskömmliche Rendite müsse allerdings garantiert sein. Nicht der Stundenverrechnungssatz, sondern die Schadenstückkosten sollten nach Ansicht des oberbayerischen K&L Praktikers deutlicher in den Mittelpunkt gerückt werden. Hoog plädierte zudem für eine Kalkulations-Software zur Feinjustierung, um zu erkennen, was wirklich pro Auftrag verdient werde.

Erfahren im Schadenmanagement

Um seine Überlegungen besser nachvollziehen zu können, schilderte Hoog zunächst die Ausgangssituation seines Betriebs: 1992 hatte er die Auto Christian GmbH als 6-Mann-Unfallreparaturbetrieb in Oberpframmern (im Südosten von München) gegründet. Das Unternehmen mit heute insgesamt 41 Mitarbeitern hat sich dabei von Anfang an ausschließlich auf die Schadeninstandsetzung spezialisiert. 2008 hat Hoog nach eigenem Bekunden insgesamt 4.145 Werkstattdurchgänge abgewickelt und rund 34.000 produktive Arbeitsstunden verkauft. "Unsere Auslastung ist sehr gut, aber unsere Rendite ist im nicht zufriedenstellenden einstelligen Prozentbereich", zeigte der Vorzeige-Unternehmer schon zum Eingang seines Referates ein Spannungsfeld auf, unter dem auch viele seiner Berufskollegen leiden.

"HUK-Coburg tut das, was wir als Einzelkämpfer bisher nicht schaffen"

Hoog präsentierte die Marktentwicklung in den vergangenen Jahren, indem er als Beispiel die Schadensteuerung durch die Versicherungen heranzog. "Ich beschreibe den Zusammenhalt unter den Auftraggebern, der uns das Leben am schwersten macht – und zwar am Beispiel der HUK-Coburg", sagte Hoog. Diese nutze den "unstrukturierten Einzelkämpfermarkt im K&L-Markt perfekt, um ihr Ziel bei den niedrigen Stundenverrechnungssätzen zu erreichen", lastete er der Versicherung an. Immer wieder sprach Christian Hoog die im Publikum anwesenden Kollegen aus der K&L-Branche direkt an, richtete provokante Fragen an sie und bat um Handzeichen, was bei den Zuhörern nicht nur sehr gut ankam, sondern immer wieder auch zu spontanem Beifall führte.

Die Antworten der im Saal anwesenden Lack- und Karosserie-Fachbetriebe unterstrichen die Aussagen Hoogs zumeist deutlich und nachhaltig: Schon sehr schnell sprang der "unternehmerische Funke" auf viele K&L Betriebs-Repräsentanten über; diese sahen sich – erkennbar an ihren entsprechenden Wortbeiträgen – mit dem engagierten Referenten "in einem Boot" und teilten auch dessen aufgeworfene "Problemstellungen und Sorgen". In ähnlicher Weise konnten sie sich für die innovativen Ideen Hoogs erwärmen und goutierten dies mit großer Zustimmung. Hoog fragte beispielsweise: "Gibt es hier im Raum Jemanden, der die Stundenlöhne mit einer Versicherung aushandelt und auch verantwortet? Bekommt Derjenige mehr, wenn er niedrige Stundenlöhne aushandelt?" Die Reaktion: Jeweils kein Handzeichen aus dem Publikum.

Die Richtung der Versicherungsindustrie sei sehr eindeutig, der Preisdruck nach immer niedrigeren Stundenlöhnen treibe die Betriebe an die Rentabilitätsgrenze. Der einzelne Betrieb wird aus Hoogs Sicht nicht mehr wirklich wahrgenommen. "Um es hart zu sagen: Wer nicht spurt, kann gehen", so der Betriebsinhaber. Der Druck steige von Seiten der Auftraggeber hinsichtlich der Stundenverrechnungssätze usw. und der Betrieb verdiene an den einzelnen Aufträgen weniger, da sich auch die Zeitvorgaben reduzieren würden, "sobald die Hersteller wieder neue Reparaturtechniken als Heilsbringer einführen".

Reduzierte Schadenstückkosten im Versicherer-Fokus

Eigentliches Ziel der Versicherer ist laut Hoog, die Schadenstückkosten zu senken und nicht die Stundenverrechnungssätze. Deshalb verstehe er nicht, weshalb die Versicherer nicht in die Betriebe kämen, um darüber zu sprechen: "Wird dem Inhaber eines Handwerksbetriebs nicht zugetraut, dass man verantwortungsbewusst über diese Ziele spricht", richtete er eine diesbezügliche, durchaus provokante Frage in die Runde. An die Adresse der Auftraggeber sagte Hoog: "Ich will Sie dazu ermutigen, mit uns über Ihre tatsächlichen Ziele zu sprechen!"

Bei seinen Ausführungen lag Hoog besonders die Kostenkontrolle und die entsprechende Software am Herzen. Die Schlüsselfrage sei, zu wissen, wann man wo Geld verdiene. "Die HUK hat hier den Markt in meinen Augen verstanden: Sie sieht, dass wir nicht rechnen wollen, nicht können oder einfach die Zeit dazu nicht haben", kritisierte Hoog. Sein Ziel sei, den Deckungsbeitrag zu jedem Auftrag zu ermitteln. Dazu müsse man mit der passenden Kalkulationssoftware arbeiten. Nach Prüfung der Angebote aller namhaften Anbieter habe er sich für das Produkt von KSR entschieden. "Beim Durchscrollen durch die abgerechneten Aufträge sehe ich jetzt jeweils auf den Cent, ob ich Geld verdient habe oder nicht", bilanzierte er.

"Die Motivation des Einzelnen ist entscheidend und führt uns zum Ziel", appellierte er an seine Kollegen. Dies solle jedem Verantwortlichen bewusst sein, der Mitarbeiter führe. Um diese Aussage zu unterstreichen, zeigte Hoog zwei Fotos, auf denen seine Kinder jeweils den Frühstückstisch gedeckt hatten, das eine Mal nur mit dem Nötigsten und das andere Mal liebe- und phantasievoll. Für diese anschauliche Darbietung, die Hoog quasi als Metapher zur Veranschaulichung der Reparatur- und Kundenbetreuungs-Qualität heranzog, erntete er nachhaltigen Applaus.

Werkstattkette mit starkem Franchisegeber

Als Hauptproblem arbeitete Hoog in seinem Referat die Einzelstruktur der Betriebe heraus. "Ich behaupte, dass ich nicht der Einzige bin, der sich mit den Themen Kundenauswahl, Kundenbeurteilung, Einkauf, Warenbeschaffung und Nachkalkulation usw. zu wenig befasst." Letztendlich gebe es für dieses Dilemma nur eine Lösung: "Wir K&L-Betriebe können unsere Zukunft nur sichern und aktiv mitgestalten, wenn wir uns zu einer starken Einheit verbinden." Hoog plädierte hier für "eine starke Werkstattkette, eine Art McDonald's für Werkstätten". Es solle keine lockere Verbindung sein, sondern "eine Kette, die ein flächendeckendes Netz anbietet". Hoog sprach „von vielen wirtschaftlich arbeitenden Betrieben mit einem starken Franchisegeber". Dieser solle über eine zentrale Software die Wirtschaftlichkeit der Betriebe im Auge haben und permanent Rückmeldung zur Analyse der Kunden geben.

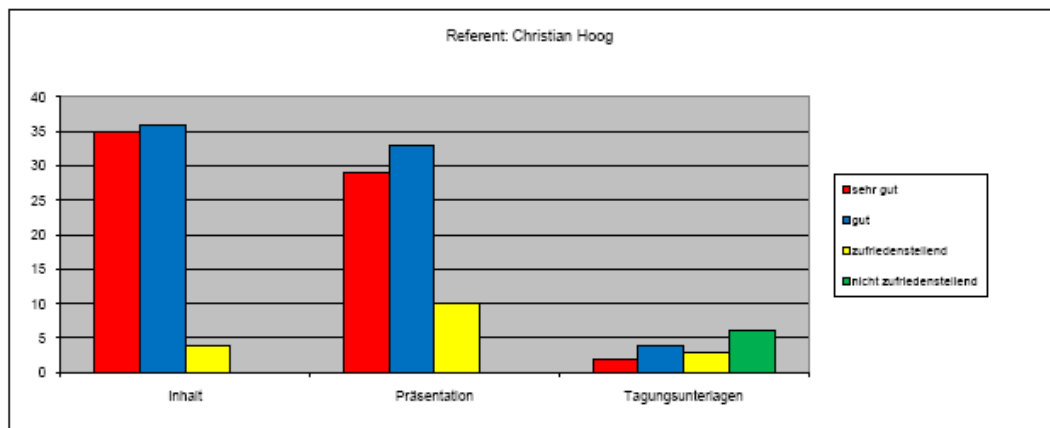
Hoog zählte noch eine Reihe von Punkten auf, die der Franchisegeber für den einzelnen Betrieb leisten sollte, unter anderem sollte er die Abläufe im Betrieb verbessern und neue Geschäftsfelder für ihn entwickeln. Das Wichtigste jedoch sei, dass der Franchisegeber den Betrieben eine Rendite garantiere. Hoog nannte seine Idee "keine Zauberei". Denn: "Wenn so eine Kette installiert werden kann, wird sie den Markt in den nächsten Jahren mitbestimmen." Die Herausforderung sei, den geeigneten Einzelkämpfer aus dem Tagesgeschäft zu reißen und ihn von dieser Idee zu begeistern. "Ich bringe heute die

Saat aus, die eine Diskussion über diese Werkstattkette anregt, um einen Werkstattbaum über ganz Deutschland zum Wachsen zu bringen", beendete Hoog seinen Vortrag.

Viele der Kollegen zeigten sich mit Hoogs Ausführungen einverstanden, seine Forderungen nach einer Werkstattkette analog zu McDonald's wurden allerdings äußerst kontrovers diskutiert. Manche der Betriebsleiter sahen dadurch ihre Unternehmensfreiheit bedroht. Moderator Prof. Hannes Brachat, Herausgeber von AUTOHAUS, fragte Hoog: "Sie als freier Unternehmer und kreativer Kopf wollen sich eine Kappe drüberziehen lassen? Wollen Sie lieber Knecht oder Herr sein?" Damit brachte Brachat die gegensätzlichen Meinungen des Publikums auf den Punkt. Details zum Vortrag von Christian Hoog und zu seinen Ideen einer Werkstattkette, können Sie in der nächsten Ausgabe von AUTOHAUS SchadenBusiness nachlesen, die am 14. Dezember 2009 erscheint. (sn/wkp)

Quelle: http://www.autohaus.de/vision-einer-starken-werkstattkette-902667.html?_apq=3

Referentenbewertung Christian Hoog



Zusammenfassende Bewertung:

Inhalt:	1,59
Präsentation:	1,74
Tagungsunterlagen	2,87
Durchschnitt	1,77

Anmerkungen zum Referenten

- Mehr Beiträge dieser Art!
- Mehr von Christian Hoogs und Wilfried Anclam als Beispiel Redner und deren Konzepte sowie innovative Ideen noch besser zu verstehen und Impulse zu bekommen