



RENAULT
Passion for life

ERFOLGREICH IM AFTERSALES:

KENNZAHLEN FÜR DEN SERVICE





ERFOLGREICH IM AFTERSALES: KENNZAHLEN FÜR DEN SERVICE

Die Autohäuser, die auch im Aftersales sehr erfolgreich sind, steuern die Bereiche Service und Teiledienst konsequent nach Kennzahlen.

Kennzahlensteuerung bedeutet

- auf der Basis einer genauen Planung Ziele verfolgen
- Schwachstellen erkennen und Maßnahmen einleiten
- Potenziale erkennen und erschließen
- Veränderungen einleiten und anhand von Indikatoren den Erfolg messen

Um mit Kennzahlen erfolgreich arbeiten zu können, sollten verschiedene Voraussetzungen erfüllt werden:

- Die Definition der Kennzahlen ist klar
- die Quelle muss bekannt sein (wo finde ich diese Kennzahl?)
- welchen Soll-Wert sollte ich anstreben?
- und man sollte die Einflussfaktoren bzw. Stellhebel für die einzelne Kennzahl kennen

In dieser Broschüre finden Sie die wichtigsten Kennzahlen, um den Kundendienst (Service) erfolgreich zu führen bzw. um noch erfolgreicher zu werden.

Neben der Definition und den SOLL-Werten finden Sie weitere Informationen und Tipps für den praktischen Einsatz.

PRODUKTIVITÄT

DEFINITION:

$$\frac{\text{Produktive Stunden} * \times 100}{\text{Anwesenheitsstunden}}$$

* Produktive Stunden =
Anwesenheitsstunden ./. unproduktive Stunden

SOLL-WERT:

> 90 %

ERLÄUTERUNGEN PRODUKTIVITÄT:

- Als Produktivität bezeichnet man das Verhältnis von allen produktiven Stunden (Kunde, Garantie, intern) zu den Anwesenheitsstunden aller produktiven Mitarbeiter (Zeiterfassung!)

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Transparente Terminplanung mit dem elektronischen Terminplaner
- Konsequente und sichtbare Werkstattplanung durch Werkstatt- bzw. Kundendienst-Leitung
- Richtige, kontrollierte Zeiterfassung von Aufträgen durch die Mitarbeiter (elektronisch!)
- Optimierung der Werkstattorganisation
- Optimierung des Serviceprozesses

TIPP RENAULT INSTITUT:



Eine enge Zusammenarbeit zwischen Lager und Service kann die Teilverfügbarkeit signifikant erhöhen und die Wartezeiten der Produktivkräfte pro Auftrag reduzieren.

LEISTUNGSGRAD

(EFFIZIENZ)

DEFINITION:

$$\frac{\text{Verrechnete Stunden} \times 100}{\text{Produktive Stunden}^*}$$

*Produktive Stunden =
Anwesenheitsstunden ./. unproduktive Stunden

SOLL-WERT:

> 110%

ERLÄUTERUNGEN LEISTUNGSGRAD (EFFIZIENZ):

- Der Leistungsgrad gibt an, ob die Produktivkräfte (Monteure) die Vorgabezeiten über- bzw. unterschreiten

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Konsequente und kompetenzbezogene Werkstattplanung durch Werkstattleitung
- Hohe Auftragsqualität (z. B. durch eine hohe Dialogannahmequote)
- Richtige Zeiterfassung durch die Mitarbeiter (elektronisch!)
- Gute Werkstattorganisation und Ausstattung der Arbeitsplätze
- Teilevorkommissionierung für alle planbaren Werkstattaufträge
- Vollständiges Equipment und aktuelle Systeme für die Werkstatt

TIPP RENAULT INSTITUT:



Der konsequente Einsatz der aktuellen Renault-/Dacia-Checklisten und eine klare Aufgabenteilung zwischen Serviceberater und Mechaniker verbessern den Leistungsgrad.

WERKSTATTRESULTAT

(EFFEKTIVITÄT)

DEFINITION:

$$\frac{\text{Verrechnete Stunden} \times 100}{\text{Anwesenheitsstunden}}$$

SOLL-WERT:

> 100%

ERLÄUTERUNGEN WERKSTATTRESULTAT (EFFEKTIVITÄT):

- Das Werkstattresultat beschreibt das Verhältnis von verrechneten, fakturierten Stunden zu den Anwesenheitsstunden. Wird die unproduktive Zeit der Monteure durch die Unterschreitung der Vorgabezeiten aufgeholt, sind TOP-Werte die Folge

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Hohe Auftragsqualität und vollständige Verrechnung der geleisteten Arbeit
- Zielgerichtete Werkstattdisposition und Auftragstransparenz für die Monteure
- Gute Zusammenarbeit zwischen Serviceassistent, Lager, Serviceberatern und Werkstatt
- Hohe Werkstattauslastung durch effizientes Servicemarketing und Leadmanagement (EKZ!)

TIPP RENAULT INSTITUT:



Der effiziente Einsatz einer modernen Werkstattplantafel (z. B. mit Magneten) mit auftragsbezogener Zeiteinteilung steigern Produktivität, Leistungsgrad und Werkstattresultat.

LOHNERLÖSE

PRO WERKSTATTDURCHGANG

DEFINITION:

Durchschnittliche Lohnerlöse in € pro Werkstattauftrag

SOLL-WERT:

150 – 200 €

ERLÄUTERUNGEN LOHNERLÖSE PRO WERKSTATTDURCHGANG:

- Die Lohnerlöse pro Werkstattdurchgang sind ein Durchschnittswert, wobei die Lohnumsätze der fakturierten Aufträge durch die Anzahl der Aufträge (innerhalb einer bestimmten Periode) dividiert werden

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Konsequente Terminverzerrung schon bei der Terminplanung
- Einsatz des Elektronischen Kontrollzertifikats (EKZ) zur Ausschöpfung der Servicepotenziale
- Aktiver Verkauf von Serviceleistungen in der Dialogannahme durch die Serviceberater
- Konsequente Fakturierung der erbrachten Leistung in Abstimmung mit dem Lager

TIPP RENAULT INSTITUT:



Saisonale Angebote in Verbindung mit einer Animation der Serviceberater bzw. Teile- und Zubehörverkäufer steigern die Lohnerlöse pro Werkstattdurchgang.

VERKAUFTE STUNDEN

PRO WERKSTATTDURCHGANG

DEFINITION:

Verkaufte Stunden pro
Werkstattauftrag (Ø)

SOLL-WERT:

> 2,5 Stunden

ERLÄUTERUNGEN VERKAUFTE STUNDEN PRO WERKSTATT- DURCHGANG:

- Die verkauften Stunden pro Werkstattdurchgang sind ein Durchschnittswert, wobei die fakturierten Stunden der abgerechneten Aufträge durch die Anzahl der Aufträge (innerhalb einer bestimmten Periode) dividiert werden

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Sicherstellung einer hohen Dialogannahmequote
- Ausgebildete, motivierte Serviceberater in einer aktiv eingerichteten Dialogannahme
- Professioneller Einsatz des Leadmanagements (EKZ, Potenziale) für den Verkauf von Serviceleistungen und die Verbesserung der Kundenbindung
- Entlastung der Serviceberater durch professionelle Terminvereinbarung und Auftragsvorbereitung

TIPP RENAULT INSTITUT:



Eine hohe Datenqualität in Verbindung mit einer professionellen Terminplanung ist die Basis für eine vollständige Erschließung der Servicepotenziale pro Auftrag und Kunde.

VERKAUFTE STUNDEN

JE PRODUKTIVKRAFT (MONTEUR) PRO JAHR

DEFINITION:

$$\frac{\text{Fakturierte Stunden Gesamt}}{\text{Anzahl Produktivkräfte}}$$

SOLL-WERT:

> 1.380
Stunden

ERLÄUTERUNGEN VERKAUFTE STUNDEN JE PRODUKTIVKRAFT (MONTEUR) PRO JAHR:

- Die verkauften Stunden je Produktivkraft (Monteur) pro Jahr sind ein Gradmesser, um die Auslastung der gesamten Werkstatt bzw. der einzelnen Produktivkräfte beurteilen zu können

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Aktive Marktbearbeitung und hohe Werkstattauslastung
- Sicherstellung der regelmäßigen Mitarbeiterqualifizierung
- Kompetenzbezogene Werkstattplanung durch die Werkstattleitung
- Hohe Auftragsqualität und transparente Serviceprozess-Schritte
- Arbeitsplatzausstattung und Ergonomie der Werkstatt-Arbeitsplätze

TIPP RENAULT INSTITUT:



Tägliche Regelkommunikation zwischen Serviceberatern, Werkstattleitung und Lager verbessern die Auftragsabwicklung und die Werkstattproduktivität.

BRUTTOERTRAG

LOHNERLÖSE

DEFINITION:

$$\frac{(\text{Lohnerlöse} ./ \text{Produktivlöhne}) \times 100}{\text{Lohnerlöse}}$$

SOLL-WERT:

> 70 %

ERLÄUTERUNGEN BRUTTOERTRAG LOHNERLÖSE:

- Der Bruttoertrag Lohnerlöse ist eine betriebswirtschaftliche Kennzahl, die in der monatlichen kurzfristigen Erfolgsrechnung im Service aufgeführt ist. Hier werden von den Lohnerlösen die Produktivlöhne der Monteure abgezogen, um den Prozentwert zu ermitteln

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Durchsetzung der festgelegten Preise (Stundenverrechnungssätze) und Leistungen durch die Mitarbeiter im Kundenkontakt
- Klare Regelungen für Rabatte, Festpreise und Aktionen
- Hoher Anteil von externen Kundenaufträgen und -arbeiten
- Keine Arbeit ohne Auftrag!
- Hohe Auftragsqualität und wenig Nacharbeiten

TIPP RENAULT INSTITUT:



Die ausgebildeten Serviceberater kennen und haben Argumente für eine überzeugende Leistungs- und Nutzungsargumentation (Preis-Wert-Strategie) gegenüber den Kunden.

AQS-WERT:

SICHERE WEITEREMPFEHLUNG

DEFINITION:

Anzahl der Kunden, die das Autohaus
„sicher weiterempfehlen“ x 100

Anzahl aller befragten Kunden

SOLL-WERT:

Besser als
Bundesschnitt

ERLÄUTERUNGEN AQS-WERT „SICHERE WEITEREMPFEHLUNG“

- Der AQS-Wert „Weiterempfehlung – Ja, sicher“ ist ein Indexwert zur Kundenzufriedenheit und gibt wichtige Hinweise zur Loyalität und Kundenbindung der Autohauskunden. Diese qualitative Kennzahl sollte immer parallel zu den quantitativen Kennzahlen verfolgt werden

EINFLUSSFAKTOREN BZW. STELLHEBEL:

- Motivierte und freundliche Mitarbeiter im Kundenkontakt
- Hohe Qualität der Serviceprozesse
- Transparente und offene Kundenkommunikation
- Professionelle Kundenbetreuung bei den wichtigen Kundenkontaktpunkten (Terminvereinbarung, Fahrzeugannahme, Fahrzeugabholung)
- Motivieren Sie die Kunden zur Weiterempfehlung ihres Autohauses

TIPP RENAULT INSTITUT:



In der Kundenbeziehung sind oft auch Kleinigkeiten ausschlaggebend. Legen Sie darauf in der Kundenbeziehung besonderen Wert.

ÜBERSICHT

KENNZAHLEN SERVICE

KENNZAHL	DEFINITION	SOLL-WERT
Produktivität	Produktive Stunden* x 100 / Anwesenheitsstunden	> 90 %
Leistungsgrad (Effizienz)	Verrechnete Stunden x 100 / Produktive Stunden*	> 110 %
Werkstattresultat (Effektivität)	Verrechnete Stunden x 100 / Anwesenheitsstunden	> 100 %
Lohnerlöse pro Werkstattdurchgang	Durchschnittliche Lohnerlöse in € pro Werkstattauftrag	150 – 200 €
Verkaufte Stunden pro Werkstattdurchgang	Verkaufte Stunden pro Werkstattauftrag	> 2,5 Stunden
Verkaufte Stunden je Produktivkraft (Monteur) pro Jahr	Fakturierte Stunden Gesamt / Anzahl Produktivkräfte	> 1.380 Stunden
Bruttoertrag Lohnerlöse	(Lohnerlöse ./ Produktivlöhne) x 100 / Lohnerlöse	> 70 %
AQS-Wert: Sichere Weiterempfehlung	Anzahl der Kunden, die das Autohaus „sicher weiterempfehlen“ x 100 / Anzahl aller befragten Kunden	Besser als Bundeschnitt

TIPP RENAULT INSTITUT: Die Steuerung, Führung und Kontrolle der relevanten Servicekennzahlen sind Bestandteil der Ausbildung zum Kundendienstleiter Renault (Seminar-Nr. 4210).

*Produktive Stunden = Anwesenheitsstunden ./ unproduktive Stunden



Renault Deutschland AG
Renault Institut, 01/2016
50319 Brühl

