

Fragen an ...



Jürgen Wolz, Chief Operating Officer bei TÜV SÜD Auto Service

Wo sehen Sie künftig das größte Potenzial für die TÜV SÜD Auto Service GmbH?

Unsere Kunden wünschen sich immer mehr Komplettangebote über die amtlichen Dienstleistungen hinaus. Das können z.B. Unterstützungen im Gebrauchtfahrzeugmanagement oder UVV-Prüfungen, aber auch Kalibrierungen oder Schadengutachten sein. Darauf richten wir unseren Fokus.

Wie verändert sich der Markt Ihrer Kunden, also der Autohäuser und Werkstätten, und wo kann TÜV SÜD hier unterstützen?

Wir sehen eine gewisse Konzentration im Markt. Viele kleinere und mittlere Betriebe schließen sich zusammen, größere Filialbetriebe entstehen. Zudem sind Fastfitter im Markt aktiv. Wir verstehen uns als kompetenter und zuverlässiger Partner sowohl für die großen Player als auch für die kleinen, oft inhabergeführten Betriebe. Wir unterstützen sie mit einem breiten und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Dienstleistungsangebot.

Welche Dienstleistungen könnten besonders für eine freie Werkstatt interessant sein?

Das ist vorrangig die Hauptuntersuchung. Mittlerweile kommen jedoch immer mehr Betriebe auf uns zu und wünschen sich auch die Durchführung der Abgasuntersuchung, da sich die Investitionen in AU-Geräte und QM-Anforderungen nicht mehr lohnen. Darüber hinaus sind bei freien Werkstätten Schadengutachten und UVV-Prüfungen besonders gefragt.

Was dürfte sich für Autofahrer bei der Abgasuntersuchung künftig ändern?

Das ist gerade ein spannendes Thema. Wie wir bei mehreren Studien feststellen konnten, ist die Kombination der Onboard-Diagnose mit der Endrohrmessung aus unserer Sicht die ideale Methode, um das Abgasverhalten moderner Fahrzeuge effizient überprüfen zu können. Allerdings müssen auch die aktuellen AU-Grenzwerte an die verbesserte Abgasreinigungstechnik angepasst werden.

TÜV SÜD AUTO SERVICE GMBH

Jürgen Wolz ist neuer COO

Mit Wirkung zum 1. Februar 2016 wurde Jürgen Wolz (50) als Chief Operating Officer in die Geschäftsleitung der TÜV SÜD Auto Service GmbH berufen. Er löst Hans Peter Neppel (60) ab, der nach über 35 Jahren bei TÜV SÜD zum 30. April 2016 in den Ruhestand geht. Jürgen Wolz war im Unternehmen seit 2011 für die Leitung der Technischen Prüfstelle für den Kfz-Verkehr in Bayern verantwortlich.

„Jürgen Wolz kennt die Fahrzeugprüfung aus dem Effeff und viele Mitarbeiter unseres Unternehmens. Er ist genau der richtige Mann, um das operative Geschäft erfolgreich in die Zukunft zu führen“, unterstreicht Patrick Fruth, Sprecher der Geschäftsführung der TÜV SÜD Auto Service GmbH.

Diplom-Ingenieur Jürgen Wolz ist seit 1997 im Unternehmen. Nach seinem Maschinenbaustudium machte er in der TÜV SÜD-Niederlassung Straubing eine Ausbildung zum amtlich anerkannten Sachverständigen und übernahm dort später auch die Verantwortung für die Ausbildung. Von 2001 bis 2011 leitete er die Niederlassung in Öhringen und baute zudem ab 2009 als Projektleiter den Geschäftsbereich „Mobiler Werkstattservice“ auf. 2011 kehrte der gebürtige Wertheimer von Baden-Württemberg nach Bayern zurück, wo er bislang verantwortlich für die amtlichen Fahrzeugprüfungen war.

In seiner neuen Position will Jürgen Wolz die amtlichen Dienstleistungen wie die Haupt- und Abgasuntersuchung fit für die Märkte machen: „Gerade im Bereich der Abgasuntersuchung ist die Dynamik aktuell besonders hoch, hier liegt großes Potenzial“, erklärt Wolz. Einen weiteren Schwerpunkt sieht der Fahrzeugexperte im Ausbau der freiwirtschaftlichen Dienstleistungen: „Services für Autohäuser und Werkstätten, Consulting, Flottenmanagement – unsere Kunden wachsen national und international. Wir bauen dazu unsere Services weiter aus. Alles aus einer Hand und an jedem Standort – das ist die Devise“, so Wolz.

Die TÜV SÜD Auto Service GmbH betreibt an rund 300 Service-Centern täglich rund 10.000 private und gewerbliche Kunden. Das Dienstleistungsspektrum geht weit über die amtlichen Dienstleistungen wie Haupt- und Abgasuntersuchungen hinaus und umfasst unter anderem auch Schaden- und Wertgutachten, Gebrauchtwagen-Zertifikate, Fahrzeugmanagement, Umweltmanagement für Werkstätten sowie Qualitätsmanagement.

Die TÜV SÜD Auto Service GmbH betreibt an rund 300 Service-Centern täglich rund 10.000 private und gewerbliche Kunden. Das Dienstleistungsspektrum geht weit über die amtlichen Dienstleistungen wie Haupt- und Abgasuntersuchungen hinaus und umfasst unter anderem auch Schaden- und Wertgutachten, Gebrauchtwagen-Zertifikate, Fahrzeugmanagement, Umweltmanagement für Werkstätten sowie Qualitätsmanagement.



Foto: TÜV SÜD

TÜV SÜD Auto Service bietet weit mehr als die amtlichen Dienstleistungen wie HU und AU.

Von Beratung bis Werkstatt-Test



Foto: fotolia/contrastwerkstatt

TÜV SÜD-Experten kommen auch in den Betrieb und nehmen Prozesse genau unter die Lupe.

Dort beraten, wo man sich am besten auskennt. Das ist Motto der Mitarbeiter im Geschäftsfeld Consulting von TÜV SÜD. Über die Tochtergesellschaft TÜV SÜD Auto Plus bieten die Experten des Consulting-Teams maßgeschneiderte Dienstleistungen für Hersteller, Autohandel, Zulieferer und Servicebetriebe – egal ob mit oder ohne Markenvertrag. Die Produkte des Geschäftsfeldes Consulting gliedern sich in die drei Bereiche Consulting, Auditing und Testing. Das Dienstleistungsportfolio reicht von der klassischen Beratung im Betrieb bis zum Werkstatt-Test, um Schwachstellen zu erkennen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

TÜV SÜD bietet Werkstätten und Autohäusern professionelles Coaching,

um Optimierungspotenzial im Betrieb zu erkennen und die richtigen Maßnahmen umzusetzen. Wichtige Zielvorgaben hierbei sind neben einer hohen Kundenzufriedenheit optimierte Prozessabläufe im Betrieb, einheitliche Qualitätsstandards und motivierte Mitarbeiter.

Im Bereich Auditing gehen die TÜV SÜD-Auditoren in die Unternehmen und prüfen, ob die Prozesse im Betrieb den aktuellen gesetzlichen Anforderungen genügen oder den Vorgaben eines Herstellers. Das kann den Umweltschutz ebenso betreffen wie den korrekten Umgang mit Kundendaten. Auch die Überwachung kalibrierpflichtiger Prüfmittel gehört zum Bereich Auditing.

Weil der Konzentrationsprozess im Autohandel zu größeren Unternehmen führt, erhält das Thema Gebrauchtwagenmanagement einen immer höheren Stellenwert. TÜV SÜD kann Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Lebenszyklus eines Gebrauchtwagens anbieten, von der Hereinnahme des Fahrzeugs bis zum Verkauf. Servicebausteine können modularartig in Anspruch genommen werden, beispielsweise die Aufbereitung der Fahrzeuge, administrative Prozesse wie die Abmeldung, das Datenmanagement, aber auch das betriebswirtschaftliche Controlling im Nachgang.

Koppelmans Kolumne



Michael Koppelman, Leiter Geschäftsfeld Consulting bei TÜV SÜD

100 Prozent Auslastung – aber wo bleibt die Qualität?

Wer sich im Servicegeschäft auskennt, wird die Stirn runzeln, wenn Berater eine 100-prozentige Auslastung als Zielmarke anstreben. Schon eine 85 prozentige Auslastung ist in der Praxis mehr als genug. Insbesondere bei der Dialogannahme und den anstehenden Inspektionen fallen oft noch ungeplante Zusatzarbeiten an, die den Zeitpuffer schnell aufzehren. Wichtiger als der starre Blick auf Auslastungskennzahlen sind motivierte Mitarbeiter mit Spaß an der Arbeit. Ihnen gelingt die authentische und persönliche Kundenbetreuung ganz automatisch und sie halten die Servicequalität hoch – Grundvoraussetzung für jeden Betrieb. Die Liste der Erfolgsfaktoren ist gar nicht so lang und sie folgt oft dem gesunden Menschenverstand.

Erstens: Zufriedenheit überträgt sich auf Kunden. Zufriedene Mitarbeiter überzeugen auch ohne viel „Verkaufsgeschick“.

Zweitens: Planen Sie die Werkstattauslastung realistisch. Eine sinnvolle Terminplanung ist Voraussetzung für die saubere Ersatzteillogistik. Schlecht ist es dagegen, wenn Monteure morgens ohne die nötigen Ersatzteile dastehen.

Drittens: Die Auftragsvorbereitung am Vortag schließt das Risiko einer „morgentlichen Überraschung“ aus. Dazu gehört neben der Ersatzteillogistik auch die Bereitstellung eines Leihfahrzeugs. Das erspart dem Kunden ein lästiges „Hin und Her“, um Dokumente und Fahrzeug zu organisieren.

Und schließlich: Nutzen Sie die gut planbaren Vorlaufzeiten beim saisonalen Reifenwechsel oder kurz vor den Sommerferien. Wer hier einige Wochen im Voraus seine Kunden anruft und Termine vereinbart, muss die Fahrzeuge nicht nur „schnell durchschieben“. Stattdessen liegt darin auch eine Chance für manches Zusatzgeschäft und hervorragende Kundenbindung.

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service

Jürgen Wolz
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
juergen.wolz@tuev-sued.de

TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke
Tel. 0 7 11/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

Zentraler Vertrieb

Tel. 07 11/7 82 41-246
vertrieb-as@tuev-sued.de