

KUNDENLOB FÜR VERBESSERTE WERKSTATT-ORGANISATION



Geschäftiges Treiben an einem Samstagvormittag im westfälischen Autohaus Wilfried Kröger. Viel Schweiß fließt bei den Mitarbeitern des CITROËN-Vertragspartners, als sie die Werkstatt komplett ausräumen. Werkzeug, Diagnosegeräte, alte Kanister, Ölkannen – schlichtweg alles wird auf den Hof getragen. Die Wände werden gestrichen, die Böden geschrubbt. Mitten drin: Inhaber Thomas Kröger, dessen Autohaus als einer von sechs Pilot-Betrieben fungiert, bei denen Lean Management zum Einsatz kommt. „Die Kunden werden immer sensibler und anspruchsvoller – man muss eine Menge tun, um sie langfristig zufrieden zu stellen“, so Thomas Kröger. „Wir haben schon vieles getan, um die Zufriedenheitswerte zu verbessern – der bahnbrechende Erfolg war jedoch bisher ausgeblieben. Von dem Lean-Ansatz erhoffe ich mir in dieser Hinsicht einen deutlichen Schub.“

Mit Sinn und Verstand eingeräumt

Zurück zur Werkstattorganisation, die nach der – in der Automobilbranche vielfach bewährten – 5S-Methode (siehe EQUIPE 04-2010) erfolgte und als erster Lean Management-Ansatz in dem Projekt zum Einsatz kam. Die Umsetzung wurde professionell begleitet von der Beratungsfirma IIM GmbH, die 5S bereits in etlichen Autohäusern unterschiedlichster Hersteller durchgeführt hat.

Berater Ferdinand von Aretin: „Die Mitarbeiter im Autohaus Wilfried Kröger waren hochmotiviert. Im Vorfeld haben wir gemeinsam überlegt, welche Geräte oder Gegenstände wir nicht mehr benötigen und in den bereit stehenden Containern entsorgen können. Da ist einiges zusammengekommen.“ Als die Streich- und Putzarbeiten abgeschlossen waren, wurden die verbliebenen Arbeitsutensilien wieder in Werkstatt und Lager eingeräumt – und zwar mit Systematik und Verstand: „Was häufig benutzt wird kommt nach vorne – was eher selten zum Einsatz kommt, wird weiter hinten platziert“, so Ferdinand von

Aretin. „Dank daraufhin angebrachter Beschilderungen und Markierungen hat nun alles dauerhaft seinen Platz.“

Das Ziel: Nie wieder aufräumen

Das Ergebnis der Aktion kann sich sehen lassen: „Die Werkstatt gibt ein ganz anderes Bild ab“, freut sich Thomas Kröger. „Unsere Mechaniker sind motivierter bei der Arbeit, auch zahlreiche Kunden haben uns bereits ein sehr positives Feedback auf das neue Erscheinungsbild unserer Werkstatt gegeben.“ Allerdings gilt es nun, diesen „Status quo“ bei zu behalten. „Die wöchentliche Kontrolle zählt jetzt zu den Aufgaben der Führungskräfte“, erläutert Rica Lange, Geschäftsführerin im Autohaus Wilfried Kröger. „Kommt es zu Abweichungen, wird dies in einem Maßnahmenplan festgehalten, den wir für alle Mitarbeiter sichtbar aushängen.“

Prozesse analysieren und optimieren

Lean Management umfasst allerdings weit mehr als das Organisieren der Arbeitsplätze. „In Zusammenarbeit mit den Beratern haben wir alle Prozesse im Autohaus – ge-

meinsam mit den Mitarbeitern – durchleuchtet“, erläutert Thomas Kröger. „So wurden zum Beispiel Standards für die Fahrzeugausstellung oder die Durchführung der Dialogannahme vereinbart.“ Alle Ideen und Maßnahmen werden an der Verbesserungswand sichtbar gemacht und „Stück für Stück“ bearbeitet. Der Verbesserungsprozess soll nämlich auch unabhängig von den Beratern langfristig fortgesetzt werden.

Mitmachen in 2011

Bis Ende 2010 ist die Pilotphase bei den sechs Autohäusern abgeschlossen. „Im kommenden Jahr möchten wir dieses Konzept möglichst vielen interessierten CITROËN-Vertragshändlern anbieten“, berichtet Dorothea Hauptstock, Direktorin Lean Management. „Die Pilotphase hat uns bestätigt, dass dieser Beratungsansatz funktioniert. Eine deutliche Verbesserung der Abläufe in den Autohäusern wird erreicht und dadurch kann sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Ertragslage der Autohäuser nachhaltig verbessert werden.“ Mitmachen lohnt sich also.

