

Werkstattreportage



Fotos: Nikolaos Radis

Immer vorne mit dabei sein

AHA..., hier gibt's mehr fürs Auto! Diese Erkenntnis kam auch dem blinklicht-Team bei seinem Besuch nahe Engstingen bei AHA... Reifen & Autoservice. Dem Markt und den Anforderungen nie hinterherlaufen, lautet das Motto von Aydin Akbulut und Kollegen – und das ist jwd besonders wichtig.

Ich heiße Aydin, mein Geschäftspartner hat den Spitznamen Hase. Daher der Name AHA. Und während ich am Tisch saß und so über dem Logo grübelte, habe ich etwas verträumt die drei Auslasspunkte ergänzt“, schildert Aydin Akbulut geradeheraus und lacht über die Raffinesse in der Namensgebung. Die Werkstatt liegt etwas abseits von Ortszentren und Hauptverkehrsstraßen in einem Industriegebiet, das früher eine Kaserne war. Hier hat sich die Meisterhaft-Werkstatt im wahrsten Sinne des Wortes breit gemacht. Auf geräumigen 4.500 Quadratmetern Platz empfangen den Kunden auf dem Hof eine Auto-Waschanlage, eine ganze Flotte an Gebrauchtwagen zum Verkauf, sechs Werkstattersatz- und ein



„Egal, welches Problem ein Kunde hat, wir sollten eine Lösung haben. Sonst haben wir bald ein Problem. Dann sucht sich der Kunde nämlich eine andere Werkstatt.“

Aydin Akbulut, Geschäftsführer von AHA... Reifen- und Autoservice

Abschleppwagen. Dahinter erstrecken sich das Hauptgebäude mit Empfangs- und Servicebereich, Werkstatt mit Anbau für Großfahrzeuge mit mehr als fünf Tonnen Gewicht und ein Reifenlager. „Seit der Gründung im September 2004 haben wir alle paar Jahre Fläche dazugekauft und auch alles selbst bebaut“, erklärt Akbulut stolz. „Jetzt reicht es erst einmal für die kommenden Jahre.“

Zum Reifenlager bemerkt er: „Reifengeschäft ist eine schwierige Arbeit, aber für die Kundenbindung sehr wichtig. Wer zwei Mal im Jahr zum Reifenwechsel kommt und zufrieden ist, denkt auch dazwischen an dich. Reifenwechselzeit ist aber immer Halligalli in der Werkstatt, viel zu tun in kurzer Zeit.“ Vor gut drei Jahren hat Akbulut

mit dem Autoverkauf als „zweites Standbein“ begonnen. „Das ist etwas für später am Tag, wenn es in der Werkstatt ruhiger wird“, erklärt der Werkstattinhaber. Im Jahr verkauft der Betrieb immerhin 80 bis 90 Autos, alle selbst gekauft und auf Vordermann gebracht.

Lampe und Meister

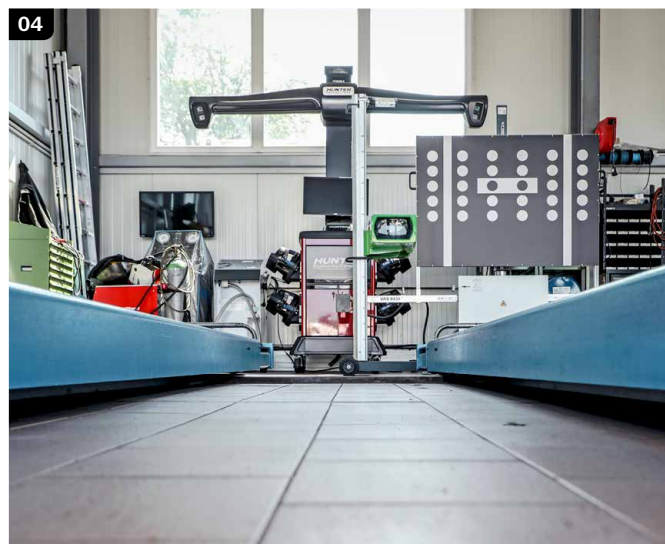
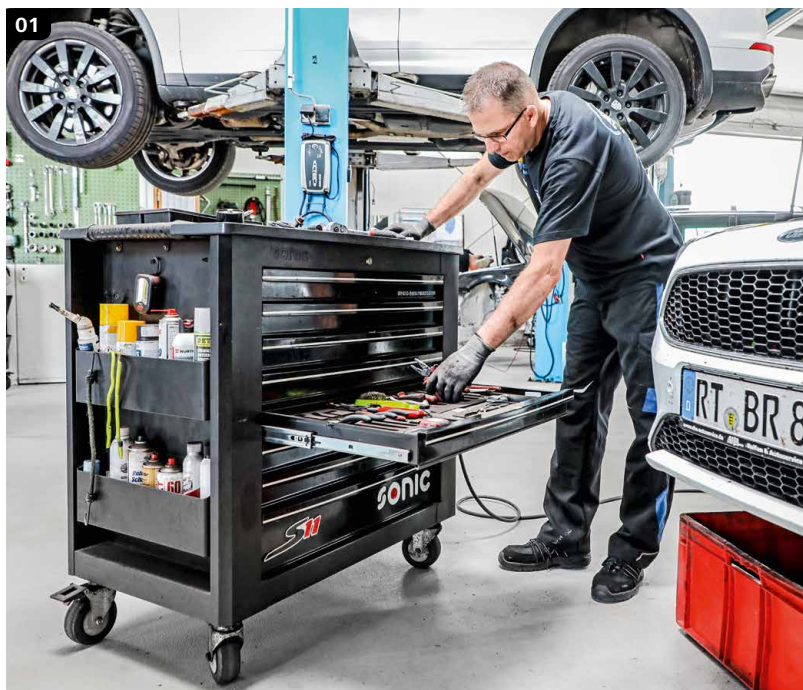
Akbulut hat den Betrieb gemeinsam mit seinem Geschäftspartner Ralf „Hase“ Buck vor rund 15 Jahren aufgebaut. Buck ist gelernter Kfz-Mechatroniker und sozusagen der Werkstatt-Vorstand. Akbulut selbst ist Quereinsteiger und kommt aus dem Werkzeugbau. Der charmante Frontmann übernimmt im Alltagsgeschäft vor allem die Kundenannahme, -betreuung und -verwaltung.

Vier Jahre nach der Werkstattgründung machte er den Kfz-Meister. „Den Meister nachzuholen, war wichtig“, erklärt er. „Nicht nur, weil das Vertrauen beim Kunden schafft, sondern auch, weil ständiges Fort- und Weiterbilden wichtig für die Arbeit ist. Sonst fällt man plötzlich zurück und kommt nicht mehr hinterher. Weiterbildung fördern wir deshalb bei jedem Mitarbeiter.“ Der Empfangsbereich ist daher gespickt mit zahlreichen Urkunden und Zertifikaten.

Zum Team gehören aktuell ein weiterer festangestellter Mechatroniker, ein Mechaniker für Karosserie und Fahrzeugbau, eine Bürokraft in Teilzeit und zwei Auszubildende – einer im ersten, einer im zweiten Lehrjahr. „Die dürfen danach auch gerne bei uns bleiben, die sind nämlich frisch im Kopf und technisch Up-to-Date.“ Freie Mehrmarkenwerkstätten haben mit dem Anheuern von qualifiziertem Fachpersonal zu kämpfen. Davon bleibt auch der Meisterhaft-Betrieb bei Engstingen nicht verschont. Dennoch hat er eine niedrige Mitarbeiterfluktuation. Grund für diese erfreuliche Mitarbeiterbindung: „Bei uns ist das Miteinander sehr angenehm. Unseren Mitarbeitern soll es an nichts fehlen“, das ist Akbulut wichtig. So bekommt jeder Mitarbeiter einen voll ausgestatteten Werkzeug-Wagen und eine Arbeitsmontur in fünffacher Ausführung gestellt.

Worauf es ankommt

In Sachen Technik, Ausstattung und Know-how immer vorne mit dabei zu sein, hat sich mit der Zeit zum zentralen Geschäftsprinzip entwickelt. Akbulut kennt die Bedürfnisse seiner Kunden genau. „Das Prinzip ‚Machen wir nicht‘ holt dich hier auf dem Land irgendwann ein. Egal, welches Problem ein Kunde hat, wir sollten eine Lösung haben. Sonst haben wir bald ein Problem. Dann sucht sich der Kunde nämlich eine andere Werkstatt, weil sich für ihn die Fahrt zu uns raus nicht lohnt. Zur Kundenbindung müssen wir im Grunde alles rund ums Auto können.“ Auch ein gutes Zeitmanagement ist wichtig für abseits gelegene Werkstätten, wie den AHA... Reifen & Autoservice: „Termintreue ist für uns ein absolutes Muss. Abholung um 14 Uhr heißt, dass der Wagen um 14 Uhr fertig ist. Man muss die Zeit exakt planen.“ Damit das reibungslos funktioniert, ist die Werkstatt auch großzügig mit sechs Hebebühnen ausgestattet. Da lässt sich gut mit den Kundenaufträgen jonglieren. Auch die Werkstattersatzwagen-Flotte auf dem Hof ist beeindruckend und sorgt für Mobilität. „Bevor ein Kunde bei uns warten muss, kann er



01 In voller Montur: Jeder Mitarbeiter bekommt einen voll ausgestatteten Werkzeugwagen und eine Arbeitsmontur in fünffacher Ausführung.

02 Willkommen: Der „neue“ Empfangsbereich mit Büro-Arbeitsplätzen und einer Menge Urkunden und Fortbildungszertifikaten.

03 In Reih und Glied: Die Werkstattersatzwagen-Flotte des AHA... Reifen & Autoservices.

04 Voll ausgestattet: 3-D-Achsvermessung, Kalibrierung

von Fahrerassistenzsystemen, Klimatechnik, Befüllung mit Adblue und vieles mehr erledigt AHA für seine Kunden.

losdüsen und Besorgungen machen oder in der Nähe einen Kaffee trinken“, sagt der Werkstattinhaber. So viel Kundenservice schlägt sich auch im Auftragsbuch nieder: Bei Akbulut und Kollegen gibt es im Moment Termine mit zwei Wochen Vorlauf. Da ist sie wieder, die wertvolle Zeit.

Präsenz und Zukunft

Akbulut: „Kommunikative Präsenz ist auch ein wichtiger Punkt im ländlichen Raum.“ Der AHA... Reifen & Autoservice nutzt nicht nur die gesamte Palette des ATR-Kommunikationsangebots von Website über Facebook bis zur Magazinwerbung, sondern verteilt auch regelmäßig Flyer, pflegt Kontakt zu lokalen Zeitungen und Gemein-

deblättern und will sich bald an Großplakat-Werbung versuchen. Allerdings pausieren aktuell die Kommunikationsmaßnahmen aus einem ganz bestimmten Grund: „Wir legen dieses Jahr den Fokus auf ein anderes Thema, das sehr viel Zeit in Anspruch nimmt: Digitalisierung. Die Mitarbeiter sollen zum Beispiel demnächst die Checks mit Unterstützung eines Tablets machen.“ Außerdem werden alle Werkstattgeräte asanetwork-fähig gemacht und ins Netzwerk eingebunden.

Auch dem Energieverbrauch begegnet die Werkstatt mit Köpfchen: Seit acht Jahren ist das Dach mit Solarzellen bedeckt. Die Photovoltaik-Anlage produziert rund 26 Kilowatt und deckt damit den eigenen Strombedarf ab. Dieser ist dank konsequenter LED-Ausstattung



05 Immer auf dem Laufenden:

Wer morgen noch Autos reparieren will, muss sich heute darauf vorbereiten. Die die Urkunden und Schulungs-Zertifikate im Empfangsbereich sprechen

eine deutliche Sprache.

06 Team für alle Fälle (v. l. n. r.):

Marc Zaumseil, Ralf Buck, Aydın Akbulut und Patrick Müller. Leider waren zum Fotoshooting nicht alle Mitarbeiter da.

07 Schwere Brocken: Schwere

Brocken: Auf der Hebebühne in der Nebenhalle für Fahrzeuge mit mehr als fünf Tonnen Gewicht.

auch sehr gering. „Der einzige konstante Verbrauch ist das Licht in der Werkstatt, das durchgehend brennen muss. Der Rest: Hebebühne rauf, Hebebühne runter. LED lohnt sich“, so Akbulut. Den Überschuss aus der Energieproduktion verkauft die Werkstatt an die EnBW.

Großer Fundus an Spezialwerkzeug

„Dann würde ich sagen, ab geht’s in den hinteren Bereich“, sagt Akbulut mit einem Grinsen wie ein Sammler, der etwa sein Briefmarkenbuch hervorzieht und genau weiß, welcher Wert darin steckt. Und so sieht dieser „hintere Bereich“ der Werkstatt auch aus: alles fein säuberlich sortiert, Spezialwerkzeug an Spezialwerkzeug.

Hohe Investitionen, die aber notwendig sind. So auch das Gerät zum Spülen von Automatikgetrieben mit seinen vielen Adaptern. „Natürlich wäre eine Standardschnittstelle zum Automatikgetriebe prima. Gibt es aber nicht. Daher müssen wir die ganzen Adapter vorhalten“, so Akbulut. Damit sich das Gerät schnell amortisiert, braucht es Kunden. Und auch hier zeigt sich das Verkaufsgespür von Akbulut wieder. So hat er zur Demonstration, was eine Automatikgetriebebspülung bringt, zwei Becher mit Öl: einen mit altem schwarzen und einen mit frischem roten Öl. „Wenn die Kunden das sehen, erkennen sie den Unterschied.“ Apropos Unterschied: Den macht AHA... mit Diagnosegeräten von Bosch und Gutmann, 3-D-Achsmesssystem, Klimageservicegerät für R1234yf, Kalibriertafel für Fahrerassistenzsysteme und vielem mehr. Weiter so! ☺