

## **ASP-Unternehmercheck für Meister und Manager**

**Dass Sie Autos warten und reparieren können, ist klar. Doch ein erfolgreicher Manager eines Werkstatt-Unternehmens muss künftig noch mehr können. Mit den folgenden Fragen können Sie überprüfen, wie es um Ihre Fähigkeiten auf den anderen Kompetenzfeldern des Unternehmersdaseins bestellt ist.**

### ***Planung und Strategie***

1. Wissen Sie ziemlich genau, wie Ihre Werkstatt in fünf Jahren dastehen soll?  
 ja             nein
2. Haben Sie die Wege und Maßnahmen zur Zielerreichung definiert?  
 ja             nein
3. Berücksichtigen Sie dabei auch die Potenziale Ihrer Mitarbeiter?  
 ja             nein
4. Haben Sie ein klares Bild davon, wie Ihre Werkstatt künftig von Ihren Kunden gesehen werden soll?  
 ja             nein
5. Haben Sie bereits darüber nachgedacht, wie Sie den geschäftlichen Spielraum Ihres Unternehmens durch die Rückzahlung von Bankkrediten oder die Aufnahme von Eigenkapital erweitern können?  
 ja             nein
6. Wissen Sie bereits jetzt mit ziemlicher Sicherheit, wer Ihr Unternehmen in fünf und zehn Jahren leiten wird?  
 ja             nein
7. Kennen Sie die Stärken, aber auch die Schwächen Ihres Unternehmens in fachlicher und betriebswirtschaftlicher Hinsicht?  
 ja             nein
8. Kennen Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Wettbewerber in der Region?  
 ja             nein
9. Beobachten Sie die Entwicklung des Werkstattmarktes in Ihrem regionalen Umfeld ganz genau?  
 ja             nein

10. Kalkulieren Sie vor allen größeren Investitionen vorher genau durch, ob und wann sie sich rechnen?

ja  nein

## **Controlling**

11. Wissen Sie, wieviel Umsatz Sie in den letzten Monaten gemacht haben?

ja  nein

12. Wissen Sie, wieviel davon nach Abzug der betrieblichen Kosten als Betriebsgewinn übrig geblieben ist?

ja  nein

13. Kennen Sie den Mindestumsatz, der durch den Stundensatz erwirtschaftet werden muss, um mit der Werkstattarbeit in die Gewinnzone zu kommen?

ja  nein

14. Verstehen Sie die Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) des Steuerberaters?

ja  nein

15. Studieren Sie die BWA jeden Monat gründlich?

ja  nein

16. Überprüfen Sie regelmäßig, ob der Teileaufschlag noch stimmt?

ja  nein

17. Haben Sie Ihren Stundenverrechnungssatz genau kalkuliert?

ja  nein

18. Zahlen Sie Ihre Rechnungen pünktlich?

ja  nein

19. Wissen Sie genau, wie hoch Ihre Außenstände sind?

ja  nein

20. Haben Sie die nötigen Unterlagen und Zahlen für Bankgespräche schnell zusammengestellt?

ja  nein

### **Mitarbeiterführung**

21. Haben Sie das Gefühl, dass Sie sich auf Ihr Team verlassen können?

ja             nein

22. Wissen Ihre Mitarbeiter grundsätzlich, was sie zu tun haben?

ja             nein

23. Bleiben die Mitarbeiter Ihrem Unternehmen treu?

ja             nein

24. Gehen Sie umgehend gegen Bremser, Faule und Meckerer im Team vor?

ja             nein

25. Achten Sie darauf, Ihre Mitarbeiter für besonderes Engagement oder gute Ideen zu loben?

ja             nein

26. Kommen Ihre Mitarbeiter mit Verbesserungsvorschlägen zu Ihnen?

ja             nein

27. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern auch über deren berufliche und private Pläne?

ja             nein

28. Investieren Sie genug in die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter?

ja             nein

29. Achten Sie dabei auf die speziellen Fähigkeiten und Talente jedes Mitarbeiters genauso wie auf die betrieblichen Erfordernisse?

ja             nein

30. Gibt es fast nie Zoff im Team?

ja             nein

31. Sind Ihre Mitarbeiter in der Regel pünktlich und wenig krank?

ja             nein

### **Kundenorientierung**

32. Wächst die Zahl Ihrer Stammkunden?

ja             nein

33. Kennen Sie die meisten Stammkunden persönlich?

ja             nein

34. Haben Sie bestimmte Wunschkunden als Zielgruppen definiert, z.B. Flottenkunden oder die Halter bestimmter Fahrzeugtypen?

ja  nein

35. Wird in Ihrem Unternehmen grundsätzlich jeder Kunde freundlich begrüßt?

ja  nein

36. Auch von den Werkstattmitarbeitern?

ja  nein

37. Sind die Wartezonen für den Kunden attraktiv gestaltet?

ja  nein

38. Macht Ihr gesamter Betrieb auf einen Außenstehenden einen freundlichen, kompetenten Eindruck?

ja  nein

39. Wird Ihren Kunden jede Rechnung erklärt?

ja  nein

40. Erstellen Sie saubere Kostenvoranschläge?

ja  nein

41. Sind Ihre Kostenvoranschläge in der Regel korrekt?

ja  nein

42. Kümmern Sie sich persönlich um Kundenreklamationen?

ja  nein

43. Achten Sie darauf, sich bei Reklamationen kulant zu verhalten und einen Ausweg zu finden, der den Kunden zufrieden stellt?

ja  nein

44. Interessieren Sie sich dafür, wie Sie Ihre Kunden noch besser bedienen können?

ja  nein

### **Service-Engineering**

45. Überlegen Sie regelmäßig, wie Sie den gesamten Prozess der Fahrzeugannahme und – abholung für den Kunden angenehmer und für die Werkstatt profitabler gestalten können?

ja  nein

46. Schaffen Sie es in der Regel, den Kunden auch sinnvolle vorbeugende Reparatur- und Wartungsarbeiten zu verkaufen?

ja  nein

47. Stellen Sie bestimmte Servicepakete zu einem Komplettpreis zusammen, zum Beispiel einen Frühjahrs-Check?

ja  nein

48. Haben Sie sich spezialisiert, zum Beispiel auf Gasfahrzeuge oder den Einbau von Standheizungen und Klimaanlage?

ja  nein

49. Bieten Sie Ihren Kunden rentable Extra-Dienstleistungen wie einen Hol- und Bringservice oder Reifeneinlagerungen?

ja  nein

50. Haben Sie die Kosten für Gratis-Dienstleistungen wie eine Wagenwäsche oder eine Innenraumreinigung nach jeder Reparatur in Ihrer Kalkulation berücksichtigt?

ja  nein

51. Kooperieren Sie mit Spezialisten im Bereich Karosserie, Autoglas, um Ihre Dienstleistungen optimal abzurunden?

ja  nein

## **Marketing und Werbung**

52. Sind Sie sicher, dass Ihre Werkstatt in Ihrem Einzugsgebiet bekannt genug ist?

ja  nein

53. Achten Sie darauf, dass sie durch Firmenschilder und sonstige Außenwerbung gut zu finden ist?

ja  nein

54. Haben Sie Firmenfarben und ein Firmenlogo entwickeln lassen, das Sie konsequent einsetzen?

ja  nein

55. Haben Sie eine Website im Internet?

ja  nein

56. Achten Sie darauf, dass Ihr Internet-Auftritt regelmäßig aktualisiert wird?

ja  nein

57. Führen Sie mindestens einmal im Jahr eine Aktion zur Neukundengewinnung durch?

ja  nein

58. Sind Ihre Kunden- und deren Fahrzeugdaten sauber erfasst und auf dem neuesten Stand?

ja  nein

59. Nutzen Sie Ihre Kundendaten für maßgeschneiderte Direktwerbeaktionen?  
 ja  nein
60. Reservieren Sie ein bestimmtes Jahresbudget für Werbung?  
 ja  nein
61. Schöpfen Sie dieses Budget auch aus?  
 ja  nein
62. Planen Sie Ihre Werbeaktionen langfristig?  
 ja  nein
63. Gibt es bei Werbeaktionen dank guter Vorbereitung relativ wenig Stress und Hektik?

### ***Fremd- und Selbstorganisation***

64. Hat sich in Ihrer Werkstatt in den letzten Jahren einiges verändert?  
 ja  nein
65. Überlegen Sie laufend, wie Sie die Abläufe in Werkstatt und Büro besser organisieren können?  
 ja  nein
66. Packen Sie diese Projekte dann auch an?  
 ja  nein
67. Passiert es relativ selten, dass Ihre Mitarbeiter wenig zu tun haben?  
 ja  nein
68. Lassen Sie unproduktive Arbeitszeiten erfassen, um zu analysieren, wie sie sich vermeiden lassen?  
 ja  nein
69. Überlegen Sie vor jeder neuen Investition in Werkstattausrüstung, wie sich die Arbeitsabläufe dadurch verbessern werden?  
 ja  nein
70. Verfügen Sie über ein modernes Werkstattmanagementsystem?  
 ja  nein
71. Kennen und nutzen Sie (fast) alle Möglichkeiten, die Ihnen dieses System bietet?  
 ja  nein

72. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für Büroarbeit, Mitarbeiterführung, strategische Planung, Finanzplanung, Bankgespräche?

ja             nein

73. Haben Sie zwar viel zu tun, aber nie das Gefühl, vollkommen überfordert zu sein?

ja             nein

74. Investieren Sie in Ihre persönliche Weiterbildung und opfern Sie jedes Jahr einige Arbeitstage, um Messen oder Fortbildungsveranstaltungen zu besuchen?

ja             nein

75. Kommt Ihr Privatleben trotz Ihres vollen beruflichen Engagements nicht zu kurz?

ja             nein

## **Auflösung:**

### **Mehr als 65 Ja-Antworten:**

Herzlichen Glückwunsch, Sie sind ein hervorragender Meistermanager! Sie haben sowohl Ihr Unternehmen als auch sich selbst voll im Griff, die Arbeit macht Ihnen mit Sicherheit Spaß. Sollten sich Ihre wenigen negativen Antworten vorrangig in einem oder zwei Kompetenzfeldern befinden, haben Sie hier noch leichte Verbesserungspotenziale. Aber im Grunde sollten Sie unbedingt so weitermachen wie bisher!

### **Zwischen 64 und 50 Ja-Antworten:**

Auch Ihnen darf man zu hervorragender Unternehmensführung gratulieren. Allerdings gibt es noch leichten Bedarf für Feintuning. Sehen Sie sich den ausgefüllten Test hinsichtlich der Kompetenzfelder, in denen Sie besonders häufig „nein“ angekreuzt haben, nochmals an. Auf diesen Gebieten sollten Sie den Hebel zuerst ansetzen. Die ASP-Serie kann Ihnen einen guten Einstieg bieten, das Know-how können Sie durch maßgeschneiderte Fortbildungsmaßnahmen oder eine individuelle Beratung weiter ausbauen.

### **Zwischen 49 und 30 Ja-Antworten:**

In Ihrem Unternehmen dürfte im Grunde alles ganz passabel laufen. Doch Sie verschenken ungenutzte Potenziale zur Effizienzsteigerung und Zukunftssicherung. Eine Fitness-Kur für Ihr Unternehmen, die wir mit der ASP-Serie unterstützen möchten, schadet nicht. Achten Sie besonders auf die Kompetenzfelder, in denen sich die Kreuzchen bei „nein“ häufen. Das sind die zentralen Stellschrauben, um die Leistung Ihres Unternehmens nach oben zu bringen. Erste Hilfestellungen beim Optimieren Ihrer Werkstatt kann Ihnen die ASP-Serie liefern. Für das individuelle Feintuning gibt es Experten.

### **Weniger als 30 Ja-Antworten:**

Vielleicht arbeitet Ihr Unternehmen ja noch profitabel genug. Vielleicht haben Sie sich bereits vor Jahren bestens positioniert. Vielleicht haben Sie auch einfach Glück, dass Ihr regionales Umfeld extrem günstig ist. Allerdings sollten Sie darauf achten, dass Sie die richtigen Weichen für die Zukunft stellen. Denn der Wettbewerb wird härter, zugleich steigt der Investitionsbedarf für Werkstattausrüstung und Fortbildung. Schauen Sie sich die Kompetenzbereiche, in denen Sie besonders viele Kreuzchen bei „nein“ gemacht haben, genau an. Überlegen Sie sich, ob Sie in diesen Gebieten nicht doch Nachholbedarf haben und wie Sie hier besser werden können. Erste Hinweise kann Ihnen die Fitness-Serie der ASP bieten. Ergänzend dazu sollten Sie maßgeschneiderten Expertenrat einholen.