



Franchisesystem Automeister

Alle Neune?

Vor einem Jahr präsentierte sich das Franchisesystem Automeister mit veränderter Gebührenstruktur und überarbeiteten Inhalten, versinnbildlicht durch „neun Automeister-Mitarbeiter“. Ob die Neuausrichtung Erfolg hatte, haben wir im Gespräch mit Mitja Bartsch, Leiter Automeister-Partnerbetreuung, geklärt.



Herr Bartsch, im März 2006 haben Sie eine komplette Überarbeitung des Konzepts Automeister vorgestellt. Wie sind Sie bei Ihren Zielen in den letzten Monaten vorangekommen?

Mit der Restrukturierung des Automeister-Konzepts zu Beginn des Jahres 2006 haben wir auch unsere Ziele für die nähere Zukunft veröffentlicht, nämlich die Neupartnergewinnung, die Erhöhung der Partnerzufriedenheit, die Verbesserung des Bekanntheitsgrads und die Nutzung bzw. Einbindung unserer anderen Werkstattkonzepte. Wir konnten seit 1. Januar 2006 siebzehn neue Automeister-Partner gewinnen, davon einen in Österreich und vier in Rumänien. Letztere resultieren aus dem ebenfalls in 2006 geschlossenen Masterfranchise-Vertrag für Ungarn und Rumänien, von dem wir uns ein starkes

Mitja Bartsch ist mit den Ergebnissen der Neuausrichtung bislang sehr zufrieden

Wachstum versprechen. Leider gab es aber auch einige Abgänge. Insgesamt elf Partner gehören nicht mehr zum Netz. Die Trennungsgründe waren vielfältig. Uns trafen trotz großer Bemühungen einige Insolvenzen, was wir sehr bedauern. Wir haben uns aber auch von Partnern getrennt, die inaktiv waren und uns ausnutzten. Nach unserer Meinung hatten die bestehenden und aktiven Franchisenehmer das Recht auf diese Maßnahme.

Welche Anstrengungen haben Sie unternommen, um den Bekanntheitsgrad von Automeister zu steigern?

Um die Partnerzufriedenheit und unseren Bekanntheitsgrad weiter zu erhöhen, haben wir vielfältige Aktionen organisiert. Neben den Motorsport-Sponsorings, unseren Messeauftritten, den n-tv-Beiträgen und den gemeinsamen Verkaufsförderungsaktionen ist die Aktion „Ihr Recht ist uns mehr wert“

besonders erwähnenswert. Hier haben wir jedem Automeister-Kunden, der eine Inspektion durchführen ließ oder ein Auto kaufte, eine kostenlose Verkehrs-Rechtsschutzversicherung dazu gegeben. Bezahlt wurden die Policen von der System-Zentrale. Die Zusammenarbeit mit unseren anderen Konzepten wurde in 2006 auch in Angriff genommen. RepXpert ist mittlerweile ein gern und intensiv genutztes Werkzeug in den Automeister-Betrieben. Wir werden auch zukünftig verstärkt darauf achten, dass wir die Möglichkeiten des Hauses LuK-Aftermarket Service oHG für unsere Automeister-Partner nutzbar machen und die Systeme vernetzen.

Wie haben die bestehenden Partner auf die Veränderungen reagiert, gab es Kündigungen in Folge der Neuausrichtung?

Die bestehenden Partner haben sehr positiv reagiert. Letztlich hatte sicher auch die Tatsache Einfluss, dass unser System bei verbessertem Angebot preiswerter geworden ist. Die Restrukturierung war bei keinem Partner Kündigungsgrund.

Wie viele Partner haben Sie aktuell in Deutschland, wie viele im Ausland?

In Deutschland sind es aktuell 74 Partner, in Österreich sieben, in Slowenien neun und in Rumänien vier, so dass wir derzeit insgesamt 94 Partner betreuen.

Aus welchen Bereichen haben Sie die neuen Partner rekrutiert? Aus dem Bereich der freien Werkstätten oder dem der markengebundenen Autohäuser und Werkstätten?

Derzeit interessieren sich meist markengebundene Betriebe für Automeister. Dies ist entweder mit dem drohenden Verlust des Hersteller-Vertrags oder mit der Suche nach einer Zweitmarke begründet. Gerade letztere Variante ist für viele Betriebe reizvoll. Denn in der GVO 1400/02 steht nirgends, dass eine Zweitmarke zwingend eine Hersteller-marke sein muss.

Hat die Strategie, Automeister ganz bewusst auch als „Zweitmarke“ zuzulassen, die gewünschten Erfolge gebracht?

Ja, wir sind zufrieden. Sieben der neu gewonnenen Betriebe nutzen Automeister als hochwertige Zweitmarke zur

bestehenden Herstellermarke. Im Vergleich zur Hinzunahme eines weiteren Fabrikats ist Automeister extrem günstig und einfach zu etablieren. Und man beschränkt sich nicht schon wieder auf den jeweiligen Marktanteil eines Fabrikats, sondern spricht alle weiteren Fahrzeugmarken in seinem Einzugsgebiet an.

Sie haben Anfang 2006 das System Automeister mit stark „entrümpeltem“ und modernisiertem Leistungsangebot präsentiert. Haben Partner Leistungsangebote, die Sie aus dem Katalog gestrichen haben, seither vermisst (z.B. EDV) und sehen Sie nach einem Jahr die Notwendigkeit, einige der gestrichenen Leistungen oder andere wieder einzuführen?

Wir haben keine Leistungsangebote gestrichen, sondern nur Ordnung geschaffen. Im Bereich EDV zum Beispiel haben wir den Automeister-Franchisenehmern die Lizenz an dem Dealer Management System (Werbas) kostenlos übertragen. Bis dahin hatten wir die Lizenzen in unserem Anlagevermögen aktiviert, waren also der Eigentümer. Zusatzmodule jedoch waren Eigentum des jeweiligen Partners. Die Zurverfügungstellung der Markenfunktionalität und die persönliche Betreuung gibt es natürlich weiterhin.

Apropos gestrichen: Im Gegenteil, wir haben unser Leistungsportfolio erhöht. So hat jeder Automeister heute zum Beispiel das Fahrzeughandelsmodul oder die kostenlose Nutzung von RepXpert inklusive. Ebenfalls neu ist, dass sich unsere Franchisenehmer durch aktive Mitarbeit und gute Umsetzung Werbekostenzuschüsse erarbeiten können, mit denen die monatliche Franchisegebühr bis auf Null gebracht werden kann.

Das Tool Fahrzeughandel ist seit dem Relaunch des Systems ein Standardbaustein. Hat sich dadurch die Nutzung des Handels-Tools erhöht? Wie viele Partner machen heute Fahrzeughandel mit Unterstützung der Systemzentrale? Wie viele waren es vor einem Jahr?

Ja, die Nutzung des Moduls hat sich erhöht. Etwa 60 Prozent unserer Betriebe handeln aktiv mit Neu- und Gebrauchtfahrzeugen. Vor einem Jahr lagern wir bei ca. 50 Prozent. Wir treten



Nutzfahrzeugwartung leicht gemacht:

ZIPPO LIFTS setzt auf innovative & zuverlässige Hebebühnentechnik.

**Amitec Leipzig, 14.-18.04.2007
Halle 2, Stand F22
Wir freuen uns auf Ihren Besuch!**



**Typ 2160 >>
Tragfähigkeit 6.000 kg**

Der starke Partner für die Werkstatt, geeignet für Transporter mit langem Radstand.



2-Säulen-Hebebühnen

Weitere Produktgruppen:



Scheren-Hebebühnen Kompakt-Scheren



4-Säulen-Hebebühnen Unterflur-Hebebühnen

**Telefon +49 (0) 7 81 / 6 01 - 0
www.zippolifts.de**

aber noch immer nicht als Zwischenhändler auf, sondern forcieren Kooperationen mit Bank, Garantiegeber und Fahrzeuglieferanten, die jedem Automeister geldwerte Vorteile bieten. Ein ganz wesentliches Element ist die persönliche Betreuung und Beratung, sei es bei der Suche nach bestimmten Fahrzeugen, bei Abmahngefahr oder bei der Frage nach Garantie bzw. Gewährleistung. Eine Teilnahmeverpflichtung oder eine Fahrzeugbezugsbindung gibt es nicht. Wir beobachten außerdem, dass sich die Zusammenarbeit zwischen den angeschlossenen Betrieben mehr und mehr intensiviert. Gerade dadurch, dass einige Betriebe einen Vertrag mit einem Fahrzeughersteller haben, bieten sich interessante Chancen der Zusammenarbeit.

Sie hatten vor einem Jahr auch angekündigt, für bestimmte Bereiche den gesammelten Bezug von Waren (Reifen etc.), gesteuert durch die Systemzentrale, anzubieten. Für welche Produktgruppen und über welche Kooperationspartner gibt es den gebündelten Einkauf?

Vor allem markengebundene Betriebe zeigen Interesse am Werkstattsystem Automeister

Der gemeinsame Einkauf ist ein ganz sensibles Thema. Wir achten sehr darauf, dass unsere Partner ihre Entscheidungsfreiheit behalten. In den letzten Monaten haben wir Kooperationen mit Fahrzeuglieferanten intensiviert, die den Betrieben Sonderkonditionen einräumen, aber auch neue Industriepartner gewonnen. Das Thema des gemeinsamen Einkaufs von bestimmten Warengruppen im Bereich Ersatzteile oder Reifen haben wir im letzten Jahr nicht in Angriff genommen.

Wie wird das 2006 neu eingeführte Bonusprogramm für den Einkauf von Teilen aus dem LuK-Sortiment von den Partnern angenommen? Was ist die Maximalvergütung, die ein Partner über dieses Programm innerhalb eines Jahres erzielen kann?

Das RepXpert-Bonussystem, an dem derzeit mehr als 40 Betriebe teilnehmen, ist darin begründet, dass Automeister die mit unseren Produkten gelieferten RepXpert-Bonuscoupons



Neun „zusätzliche Mitarbeiter“ unterstützen Automeister-Betriebe im Tagesgeschäft

eigentlich nicht bräuchten. Sie können nämlich alle Inhalte, also Inspektionspläne, Reparaturanleitungen usw. kostenlos downloaden. Um die Coupons sinnvoll zu nutzen, bekommen Automeister diese Vergütung. Quasi ein Dankeschön dafür, dass sie sich für unser Produkt entschieden haben. Nach oben gibt es da keine Grenzen. Wo der Automeister jedoch einkauft, bleibt ihm selbst überlassen, da gibt es keine Vorschriften. Mit der Nutzung von RepXpert durch die Automeister sind wir zufrieden, wollen uns aber verbessern.

Sie haben 2006 einen Bonus-Check eingeführt, der jährlich von den Partner-Betreuern durchgeführt wird. Hat diese Maßnahme dazu geführt, dass die Umsetzungsquote der Systembausteine sowohl quantitativ als auch qualitativ gestiegen ist?

Der Automeister Bonus-Check dient in erster Linie der Einschätzung der angeschlossenen Betriebe, um Verbesserungspotenzial aufzuspüren. Es gibt in keinem Fall negative Konsequenzen.

Wir werden aufgrund der Bonus-Checks des letzten Jahres knapp 15.000 Euro Werbekostenzuschüsse an etwa 30 Betriebe ausschütten. Da dieser Check in 2006 erstmals durchgeführt wurde, rechnen wir in 2007 mit deutlichen Verbesserungen.

Dient der Bonus-Check auch dazu, „Rosenpicker“ im System zu identifizieren und auf Dauer auszusortieren?

Natürlich dient der Check auch dazu, dem Automeister zusätzliche Potenziale unseres Systems aufzuzeigen. Es gibt aber keine Verpflichtung, jeden Leistungsbaustein zu nutzen. Darum wird es auch keine Selektion geben.



Welche durchschnittliche Umsetzungsquote der gebotenen Systembausteine erzielt Automeister aktuell über alle Partner hinweg?

Da liegen wir derzeit etwa bei 60 bis 70 Prozent.

Wie stark nehmen die Betriebe das Angebot an, Fachberater der Systemzentrale kostenpflichtig in Anspruch zu nehmen?

Diese Klausel haben wir eingeführt, um eine Steuerungsmöglichkeit zu haben. Bisher ist noch keinem Automeister die Vor-Ort-Betreuung durch den jeweiligen Fachbereich berechnet worden.

Die intensive Vor-Ort-Betreuung der Außendienstkollegen ist ohnehin in der regulären Franchisegebühr enthalten.

Was sind Ihre wichtigsten Ziele bei der Weiterentwicklung des Systems für 2007 und wird es in diesem Jahr neue Systembausteine geben?

- Unsere primären Ziele für 2007 sind
- ✓ Neupartnergewinnung im deutschsprachigen Raum
 - ✓ Ausbau des Netzes in Rumänien
 - ✓ Aufbau des Netzes in Ungarn
 - ✓ Beibehaltung und Erhöhung der Partnerzufriedenheit
 - ✓ Gewinnung weiterer Industriepartner
 - ✓ Erhöhung des Bekanntheitsgrads

Die neue Generation von Bremsenprüfständen



Wir werden in 2007 wieder viele Aktivitäten starten, dazu zählen verschiedene Messeauftritte, Motorsport-Sponsoring und vieles mehr. Über die wichtigste neue Aktion für unsere Partner werden wir erst nach unserer ERFA-Tagung Ende April in Hamburg sprechen, denn dort werden wir unsere Partner informieren. Neue Systembausteine sind derzeit nicht geplant.

Vor einem Jahr deuteten Sie an, dass Jürgen Stahl sich allmählich aus der Systemleitung zurückziehen werde. Haben sich diese Pläne konkretisiert und wenn ja, wer wird wann sein Nachfolger als Systemleiter?

Herr Stahl wird uns bis mindestens Frühjahr 2008 als Leiter Werkstattkonzepte führen. Im Rahmen der Nachfolgeregelung ist geplant, dass ich seine Aufgaben übernehme. Wir arbeiten bereits, seitdem ich im August 2005 die Leitung Partnerbetreuung übernommen habe, sehr eng und vertrauensvoll zusammen. So ist bei Automeister ein gleitender Übergang ohne „Qualitätsdelle“ sichergestellt. Und ich bin zuversichtlich, dass dies auch in 2007 zu den gewünschten Erfolgen führt.

Herr Bartsch, vielen Dank für das Gespräch.
Frank Schlieben



Seit September 2006 ist Automeister auch in Rumänien vertreten. Im Bild der erste Betrieb in Mures

Bremsenprüfstand brekon® 2000
Neu, schnell, sicher

- Berührungslose Fahrzeugerkennung
- Rimguard-Technologie für felgenschonende Positionskontrolle
- Keine Tastrollen, deshalb wartungsarm

Ein Geschäftsbereich von **Snap-on Equipment**

Snap-on Equipment GmbH
Testing Division
84579 Unterneukirchen
Tel: 08634 / 622-0 · Fax: 08634 / 5501

Die Geräte sind teilweise mit Sonderausstattung gegen Mehrpreis abgebildet. Technische Änderungen vorbehalten.