



Gemeinschaftswerkstatt/Konzept der Interfunk

## SERVICE WIRFT WIEDER PROFITE AB – KOMPETENZVERFALL WIRD GESTOPPT

Die Werkstatt wird im mittelständischen Fachhandel oft als notwendiges Übel betrachtet und von der schon sinkenden Rendite subventioniert; Serviceleistungen werden nicht entsprechend berechnet, die Werkstatt arbeitet mit Verlust; schlechte Aus- und Weiterbildung, die Folge ist Kompetenzverlust des Händlers. Folge: Große Anbieter – und hier in erster Linie japanische – fürchten um ihre Namen und richten eigene Service-Center ein. Gefahr für den Fachhandel auch deshalb, weil über diese Center auch Geräte verkauft werden sollen – am Fachhandel vorbei. Diese und andere bekannte Fakten haben die Interfunk bewogen, hier „gegenzusteuern“ und das Projekt „Gemeinschaftswerkstatt“ ins Leben zu rufen, an dem sich alle Fachhändler, also nicht nur Interfunke, beteiligen können. Wir hatten auf der jüngsten Interfunkbörse in Oberstdorf Gelegenheit, uns mit dem Leiter dieses Projektes, Martin von Poschinger, ausführlich über Details zu unterhalten. Das Ziel lautet natürlich effektivere Arbeit und Nutzen für alle Beteiligten.

Zu den Hintergründen für die Gründung einer solchen Werkstatt gehört auch die Tatsache, daß es in bestimmten Gegenden schwierig sein dürfte, das notwendige Umsatzpotential im Servicebereich auf die Beine

stellen zu können. Und dieses Potential muß – so die Experten – bei 600 000 DM Untergrenze angesiedelt sein.



Der Wille, mit der Werkstatt Geld zu verdienen, steht bei vielen Fachhändlern zumeist an hinterster Stelle: Martin von Poschinger, Leiter des Interfunk-Projektes „Gemeinschaftswerkstatt“.

Viele Anstrengungen laufen auf das Ziel hinaus, die Werkstatt nicht nur zu einer gewinnbringenden Einrichtung zu machen, sondern auch den Kompetenzverlust zu stoppen. Eine moderne Einrichtung gehört dazu.  
Foto: Schnepel

Martin von Poschinger: „Aus der Sicht der Interfunke haben wir keinerlei Berührungsängste und ermuntern unsere Mitglieder: tut euch mit anderen Händlern aus anderen Kooperationen zusammen.“ Man müsse langfristig denken. Und das bedeute auch, daß die Kooperationen enger zusammenrücken. Von Poschinger sieht die Berührungsängste im Servicebereich noch „etwas niedriger“, weil hier die Aktivitäten vom Händler selbst unternommen würden. Hier müsse nicht großartig in den Zentralen nachgedacht werden. Ferner ließe es sich vorstellen, daß die Händler aufgrund dessen, daß die Zusammenarbeit auf der Werkstattebene klappt, an ihre Zentralen herantreten und eine Kooperation auch auf höherer Ebene wünschen.

### GmbH als Rechtsform

Bei der Interfunk stellt man sich die Praxis einer Gemeinschaftswerkstatt im Zusammenschluß von etwa drei bis vier Händlern vor. Als Rechtsform bietet sich eine eigenständige GmbH an mit einer gleichmäßigen Verteilung der Geschäftsanteile. Alle Beteiligten sollen unabhängig von ihrer Umsatzgröße die gleichen Entscheidungsbefugnisse

haben. Und der Profit ergibt sich aus der Anzahl der eingebrachten Reparaturen. Es sei nicht Sinn und Zweck einer solchen Gemeinschaftswerkstatt, Gewinn für sich selbst, sondern nur für den einzelnen Händler zu erwirtschaften.

Der Händler muß seine Kompetenz nach außen beibehalten, was zur Folge hat, daß die Werkstatt im Hintergrund arbeitet. Der jeweilige Händler behält einen Techniker, etwa einen Jungtechniker für kleinere Serviceleistungen. Diese Kraft übernimmt aber auch Leistungen für den Handel — etwa Auslieferung der Geräte, Verkauf vor Ort und Herstellung bzw. Festigung des Vertrauensverhältnisses zwischen Händler und Kunden. Er muß der Ansprechpartner beim Kunden sein.

Martin von Poschinger, der im bayerischen Raum als Betriebsberater für die Interfunke fungiert, kennt nach eigenen Aussagen die Probleme vor Ort — wie etwa mangelnde Kooperation zwischen Werkstatt und Handel. Das Führungsgremium dieser Gemeinschaftswerkstatt besitzt nach dem Willen der Väter einen Beirat und einen Geschäftsfüh-

### Warum benötigt der mittelst. Fachhandel eine Werkstatt?

- Verbrauchererwartung
- Garantiereparaturen
- technische Hilfestellungen für den Handel
- Neuaufstellungen
- Nachrüstung von Geräten
- um aus Käufern „Stammkunden“ zu machen
- Geld zu verdienen

Es ist unverkennbar, daß der gesamte Service und somit die Werkstatt für den Erfolg eines Unternehmens von existentieller Bedeutung ist. Bei dem immer schärfer werdenden Wettbewerb darf dieser Bereich nicht mehr länger von der sowieso sinkenden Rendite im Handel subventioniert werden. Die Werkstatt muß deshalb bestimmten personellen, technischen, organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen genügen.

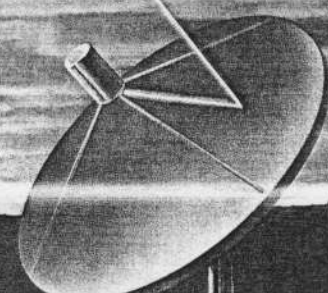
## Fernsehen ohne Grenzen

- Einzel-Empfangsanlagen im Komplett-Set
- Gemeinschaftsanlagen SMATV
- SAT-Receiver, Converter, Zubehör



**dnt communication & computer  
service GmbH & Co. KG**

Messenhäuser Str. 18 · D-6057 Dietzenbach  
Tel. 0 60 74/40 91-0 · Telex 4 197 681 dnt  
Telefax 0 60 74/ 4 29 00



rer, der kein Mitglied, sondern ein guter Techniker und ein guter Kaufmann sein soll.

Auf die Frage nach der Gründungsprozedur erhielten wir zur Antwort, daß die Werkstatt des interessierten Händlers zuvor analysiert wird. Martin von Poschinger, der für dieses Projekt bundesweit tätig ist, besucht jeden einzelnen Interessenten, um mit ihm das Konzept durcharbeiten zu können.

#### Zuvor eine Analyse

Zur Analyse der bestehenden Werkstätten gehört der anfallende Gerätebestand — aufgegliedert nach den verschiedenen Warenbereichen. Entscheidend ist — damit das Projekt auch funktioniert — eine Mußvorgabe, die vertraglich festgelegt wird für das nächste Jahr. Einen Bonus erhält dann derjenige, der das Soll überfüllt; im umgekehrten Fall kommt der Malus zum Zuge, unabhängig von den Gründen. Damit soll auch verhindert werden, daß Geräte von Händlern selbst eventuell kaputtrepariert werden.

Eine weitere Frage ist, wie die Zusammensetzung in einer Werkstatt aussehen muß, um optimal arbeiten zu können. Das Konzept: Teamarbeit. Das Team setzt sich zusammen aus einem Teamleiter — Meister oder guter Altgeselle — sowie zwei Techni-

#### Ziele der Gemeinschaftswerkstatt

- Kompetenz des Fachhandels erhalten
- den Fachhandel von einem Verlustbringer befreien
- Kostenvorteile schaffen (Personal, Ausrüstung)
- bessere Auslastung
- größeres Servicesortiment anbieten als der einzelne
- Spezialisten rentabel machen
- Inhaber der einzelnen Betriebe entlasten, sie können sich besser auf den Handel konzentrieren
- bessere Werkstattorganisation
- Umsätze zusammenfassen: Vorteile bei Einkauf, Personalkosten usw.
- „unproduktive“ Werkstattflächen können in Verkaufsfläche umgewandelt werden
- teure Miete in gut frequentierten Lagen; Werkstatt in preiswertere Lage bringen

kern und einem Azubi. Als Arbeitsleistung werden 25 Geräte pro Tag angesehen. Das erbringe — Urlaub, Krankheit und Weiterbildung abgezogen — eine Leistung von 4 800 Geräten im Jahr.

Martin von Poschinger weist darauf hin, daß es sich hier um eine Idealzusammensetzung handelt. Eine gewisse Spezialisierung müsse vorhanden sein, doch ein Videospezialist müsse z. B. auch ein TV-Gerät reparieren können. Der Blick über den Tellerrand dürfe nicht verlorengehen.

Bei unserer nächsten Frage gingen wir davon aus, daß man bei der Realisierung dieses Konzeptes nicht unbedingt sofort und überall auf vorhandenes Fachwissen zurückgreifen können. Auch diese Frage sei Inhalt der Konzeption, die Schulung sei berücksichtigt. Ihr werde breiter Raum gewidmet. Die Techniker müßten Schulungen besuchen, und zwar kontinuierlich.

Insgesamt werden für die „große Lösung“ mindestens drei Teams benötigt: Video, Audio und Camcorder. Um diese auslasten zu

können, wird im Minimum ein Potential von 1,6 Mio. DM benötigt. Die „kleine Lösung“ stellt das sogenannte Miniteam dar. Hierbei handelt es sich um einen Techniker und einen Azubi. Die „gewisse Spezialisierung“ bleibt auch bei diesem Miniteam erhalten. Für diese kleine Werkstatt liegt dann die bereits erwähnte unterste Umsatzgröße von etwa 600 000 DM zugrunde.

Was nun die Anfälligkeit der Geräte anbelangt, so verwies unser Gesprächspartner auf seine Empfehlung, so wenig wie möglich Geräte beim Kunden zu reparieren. Diese dem Kunden ja nicht immer so angenehme Handhabung von Reparaturfällen begründete Martin von Poschinger mit dem Hinweis, daß die Geräte von der technischen Seite her — und hier müsse man in die Zukunft blicken — mehr und mehr professionell in der Werkstatt repariert werden müßten.

Ein eventuelles Mißtrauen des Kunden müsse über das zuvor geschaffene Vertrauensverhältnis abgebaut werden. Hier komme wieder der Jungtechniker zum Zuge, der dem Kunden gegenüber ja kompetente Aussagen machen könne. Hinzu komme das Funktionieren des Informationsflusses von der Gemeinschaftswerkstatt zum Handel und vom Handel zum Kunden, um dem Kunden gegenüber in kürzester Zeit (innerhalb von 24 Stunden) konkrete Aussagen — etwa über die zu erwartenden Kosten — machen zu können.

#### Individuelle Bewertung

Die Rechnungstellung erfolgt bereits in der Gemeinschaftswerkstatt. Die Bewertung der Arbeitsleistung erfolgt durch den jeweiligen Händler und wird in der Werkstatt automatisch berücksichtigt. Genauso verhält es sich mit anderen Kosten — wie etwa An- und Abfahrt —, auch sie werden individuell vom jeweiligen Händler vorgegeben. Die Bewertung der Reparatur erfolgt durch den Werkstattleiter. Und die Rechnungstellung der Werkstatt an den Händler beinhaltet den tatsächlichen Aufwand und erfolgt 14tägig. Selbstverständlich gehört eine EDV-Anlage zu dem Werkstattkonzept, die über eine entsprechende Software verfügt.

Während unseres Gespräches in der Oybelehalle — dort war während der Interfunkbörse der gesamte Dienstleistungsbereich, einschließlich neuer Techniken untergebracht —, hatten wir auch Gelegenheit, die Arbeit der Fa. Schnepel zu beobachten, die sich u. a. mit der Schaffung moderner Arbeitsplätze beschäftigte. Dazu unser Gesprächspartner: Das Unternehmen Schnepel sei

**EXAKTA**  
BERATUNG  
PLANUNG  
DURCHFÜHRUNG  
LADENBAUDESIGN

A-6170 ZIRL  
AM WEINGARTEN 3c  
RUF: (05238) 29 43

D-4152 KEMPEN  
HÜLSER STR. 14  
RUF: (02152) 51 08 86

**SATELLITEN-  
FERNSEHEN**  
mit  
**SATCOM-**  
Empfangsanlagen  
von  
**GREVE**

Darmstädter Landstraße 93  
6000 Frankfurt 70  
Telefon (0 69) 63 71 99

## Aufgaben der beteiligten Händler

- Auslieferung Neugeräte
- Reparaturgeräte abholen
- Betreuung der Reparaturkunden
- Fernbedienung testen
- Einstellarbeiten beim Kunden
- genaue Fehlerbeschreibung
- Nachrüstung (PSO, VT usw.)
- 1. Diagnose (defekt ja/nein)
- kleinen Antennenanschluß verlegen
- Kabel anlöten usw.
- kleinere Dienstleistungen für den Handel
- Ausliefern
- Entscheidung ob Garantie oder nicht
- Entscheidung über Kulanz gegenüber Kunden
- Verkauf „vor Ort“
- Inkasso

gramms aufgebaut — sowohl für die kleine als auch für die große Werkstatt. So kann vor Ort nach den individuellen Gegebenheiten das Ergebnis berechnet werden, wie etwa Investitionen, Personal oder auch Miete, um entsprechende Konsequenzen ziehen und Entscheidungen fällen zu können.

### Initiative von Mitgliedern

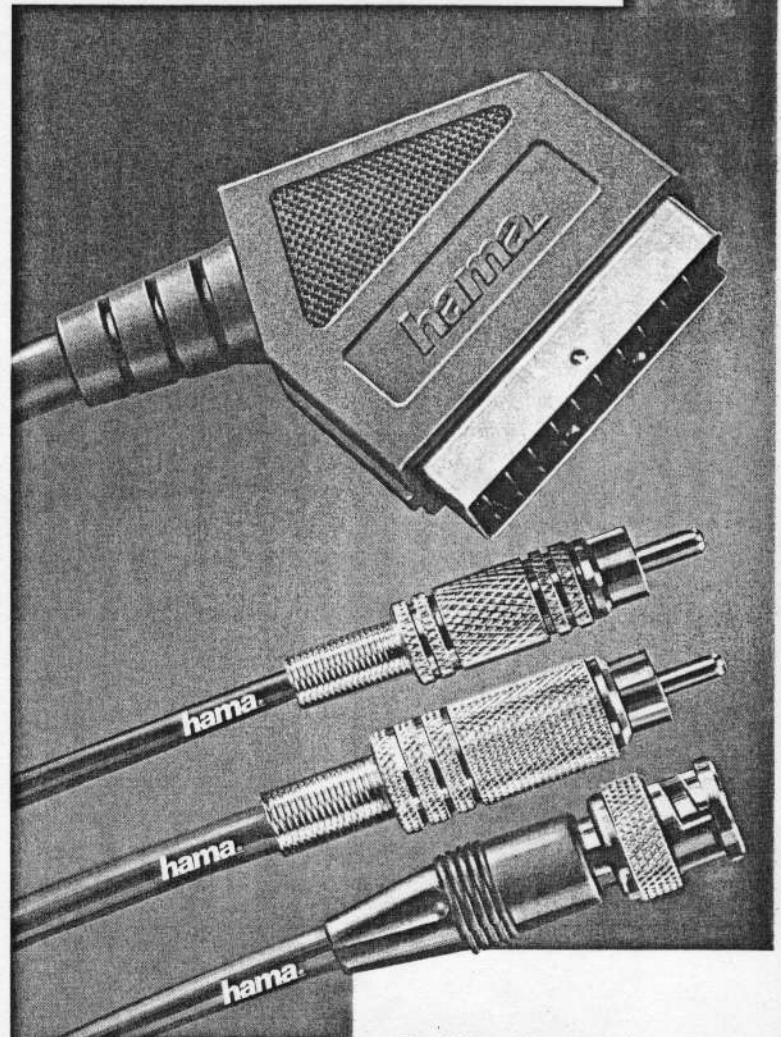
Zu dem Projekt als solches erfuhren wir, daß nicht die Zentrale der Initiator gewesen sei, sondern daß Interfunke an die Zentrale herangetreten und nach solch einem Konzept gefragt hätten. Aufgrund dieser Fragen von „unten“ habe man dann dieses Projekt entwickelt.

Von Martin von Poschinger (33) wollten wir über seine Person genaueres wissen, wollten erfahren, was ihn befähigt, nicht nur dieses Projekt zu führen, sondern auch entsprechende Beratung vor Ort durchführen zu können. Seine Antwort: Nach Abitur und Bundeswehr und der Ausbildung zum Handelsfachwirt folgte Ausbildung zum Radio- und Fernsehtechniker — und nach der Tätigkeit vor Ort jetzt Berater bei der Interfunk.

# hama®

## GOLDENE UMSÄTZE

## MIT TOP-LINE ■■■



**Ausfallquote Null:**  
Scart-Stecker mit fest vergossenen Kontakten, 100% funktionssicher!

**Top-Line, die exklusive Markenqualität in Gold, sorgt für goldene Erträge.**

Für alle gebräuchlichen Steckverbindungen Video und Audio

- vergoldete Metallstecker für dauerhaft erstklassige Übertragung von Bild- und Tonsignalen
- keine Leistungsverluste — „schleichende Oxydation“ ausgeschlossen.

**Ihr Partner für Kabel, Stecker und Co:**

Hama, Postfach 80,  
8855 Monheim 61/Bayern.