

WHITEPAPER

# Mit dem Performance- Check fit für die Zukunft



# Scheuklappen runter, Umsatz rauf

Die letzten Wochen und Monate nutzen viele Autohausunternehmer, um ihre Betriebe zu durchforsten, bestehende Prozesse zu hinterfragen und neu zu justieren. Dabei empfiehlt es sich, auf externe Unterstützung zurückzugreifen. Denn die garantiert ein neutrales, objektives und unverfälschtes Bild des Status quo.

„Müssten“ ist das Verb, das viele Unternehmer vom „Tun“ abhält. „Wir müssten mal unsere Prozesse durchleuchten, denn rein gefühlsmäßig könnte unter dem Strich mehr Ergebnis bleiben.“ Damit aus „müssten“ und „sollten“ ein aktives „machen“ wird, sind im betrieblichen Alltag zahlreiche Hürden zu

**Sind die externen Berater nach drei bis fünf Tagen mit ihrer Expertise fertig und liegt der Ergebnisbericht mit konkreten Handlungsempfehlungen auf dem Tisch, sollen die dazu beitragen, dass das Unternehmen unter dem Strich ein besseres Ergebnis erwirtschaftet.**

überwinden; allen voran das Tagesgeschäft. Selbst wenn ein Unternehmer die überwindet, hat er zwangsläufig immer noch die Betriebsbrille auf, die seinen objektiven, unverfälschten Blick für Optimierungspotenzial im eigenen Betrieb verschleiert. „Sich aus dem Tagesgeschäft herauszunehmen und das eigene Unternehmen selbst kritisch zu durchleuchten, fällt den meisten Unternehmern extrem schwer. Das ist nachvollziehbar und menschlich; auch wenn

Performance-Checks helfen im Autohaus



man sich dazu zwingt, ist der Blick auf den eigenen Betrieb immer gefärbt“, sagt Martin Wolf. Als Autohaus-Experte weiß der für die Region Nord-Ost verantwortliche GTÜ-Berater aus seiner langjährigen Tätigkeit, wie schwer sich viele Unternehmer beim Versuch der neutralen Bewertung von Prozessen im eigenen Unternehmen tun.

Gegen Betriebsblindheit gibt es allerdings ein probates Mittel. Performance-Check nennt die GTÜ ihre „Sehhilfe“ für den Optimierungsdurchblick im Autohaus. Das ganzheitliche Optimierungsprogramm für betriebliche Abläufe dient vor allem einem Zweck: sind die externen Berater nach drei bis fünf Tagen mit ihrer Expertise fertig und liegt der Ergebnisbericht mit konkreten Handlungsempfehlungen auf dem Tisch, sollen die dazu beitragen, dass das Unternehmen unter dem Strich ein besseres Ergebnis erwirtschaftet. „Ob das durch veränderte Prozesse bei der Gebrauchtwagenvermarktung, in den Werkstattabläufen, der internen Mitarbeiterkommunikation oder der Anschaffung zusätzlicher Betriebsmittel realisiert wird, ist dabei anfangs völlig offen“, sagt Wolfgang Hennig, GTÜ-Berater und Key-Account für die Region Süd. Wichtig sei, dass die von den Beratern vorgeschlagenen Anpassungen betrieblicher Prozesse positive Wirkung entfalten.

Dass sie das tun, beweist unter anderem der Geschäftsführer eines Mercedes-Benz-Betriebs in Baden-Württemberg mit insgesamt sechs Niederlassungen. Sein Statement nach erfolgtem Performance-Check:

**„Es ist der GTÜ hervorragend gelungen, unserem Pkw-Team Schwachpunkte und einfache und kurzfristig umsetzbare Handlungsempfehlungen dazu aufzuzeigen. Ich bin davon überzeugt, dass durch ihre Unterstützung unser Service und damit unsere Umsätze nachhaltig verbessert werden.“**

## INDIVIDUELLES KONZEPT

Das Erfolgsgeheimnis der Berater ist ihr neutraler unverstellter Blick auf den Betrieb und ihre individuelle Herangehensweise. „Auch wir haben einen Standardbaukasten mit modular nutzbaren Bausteinen für den Performance-Check (siehe Kasten). Doch jeder Betrieb ist anders. Jeder Unternehmer setzt andere Schwerpunkte, möchte andere Bereiche unter die Lupe nehmen. Darum ist der Performance-Check immer individuell auf das jeweilige Unternehmen zugeschnitten“, sagt Martin Wolf.

Wichtiger Schlüssel zum Erfolg sind dabei häufig die Mitarbeiter im Unternehmen. Sie spüren oft instinktiv, wo es im Tagesgeschäft klemmt und es Ansätze für Verbesserungen geben könnte. Das allerdings einem außenstehenden Dritten mitzuteilen, erfordert von dem viel Fingerspitzengefühl. „Wir setzen in den Gesprächen mit dem Unternehmer und den Mitarbeitern auf Transparenz, Ehrlichkeit, Vertrauen und Fairness. Prozesse lassen sich nur mit den Mitarbeitern gemeinsam verbessern. Darum erklären wir in den Mitarbeiterinterviews, warum wir da sind und welches Ziel das Beratungsprojekt hat. Das schafft schnell Vertrauen“, sagt Martin Wolf.



Transparenz im Gespräch mit den Mitarbeitern ist wichtig

„Zudem kommen wir nicht als „Polizei“. Wir suchen nicht das Haar in der Suppe, mit dem sich dann Margenkürzungen rechtfertigen lassen. Wir kommen als Freunde und wollen Unternehmer und Mitarbeiter darin unterstützen, noch erfolgreicher zu arbeiten“, ergänzt Wolfgang Hennig. Und die „Freunde“ wissen, welche Aufgaben die Mitarbeiter erledigen, denn alle Berater haben langjährige Erfahrungen in Autohäusern gesammelt. Das garantiert nicht nur den fachkundigen neutralen Blick auf betriebliche Abläufe von außen und von innen. Mit dem Background jahrzehntelanger Autohausberatung haben die Berater auch ein großes Paket praxiserprobter Optimierungstipps für jeden Geschäftsbereich im Gepäck.

## IN VIER TAGEN RICHTUNGWEISEND

Die GTÜ-Berater sind Experten für die unterschiedlichen Bereiche im Autohaus. Ob Gebrauchtwagen, Neuwagenvertrieb, Marketing, Werkstattservice, Unfallreparaturgeschäft, Betriebswirtschaft etc. Zudem arbeitet das Unternehmen beim Performance-Check auch mit spezialisierten externen Beratern zusammen. Martin Wolf erklärt warum. „Wir durchleuchten in drei bis vier Tagen nach Absprache mit dem Unternehmer jeden Prozess und jeden Winkel im Betrieb. Besteht seitens des Unternehmers der Wunsch, auch komplett die betrieblichen Kennzahlen zu überprüfen und auf Verbesserungspotenziale abzuklopfen, setzen wir dafür einen spezialisierten externen Berater ein, der einen Tag lang ausschließlich Zahlenanalyse betreibt.“ Auch die führt im Ergebnis zu konkreten Handlungsempfehlungen für einzelne Bereiche, in denen der Berater Optimierungspotenzial erkannt hat.

Die direkte praktische Anwendbarkeit konkreter Handlungsempfehlungen sind für Wolf und Hennig ein weiterer Erfolgsgarant des GTÜ-Performance-Checks. „Oft führen schon



Gemeinsam die konkreten Schwachstellen besprechen

kleine Veränderungen von Prozessen oder internen Kommunikationsabläufen nach wenigen Wochen zu besseren betrieblichen Ergebnissen. Das steigert die Motivation der Mitarbeiter deutlich, die von uns vorgeschlagenen

**Oft führen schon kleine Veränderungen von Prozessen oder internen Kommunikationsabläufen nach wenigen Wochen zu besseren betrieblichen Ergebnissen. Das steigert die Motivation der Mitarbeiter deutlich, die von uns vorgeschlagenen Optimierungen erfolgreich umzusetzen.**

Optimierungen erfolgreich umzusetzen“, sagt Martin Wolf. Alle Vorschläge der Berater für Veränderungen im Betrieb sind im Ergebnisbericht zusammengefasst, den der Unternehmer nach Abschluss des Beratungsprojekts erhält. Wichtig aus Sicht von Hennig und Wolf: „Wir präsentieren die Ergebnisse unserer Analyse in der Regel vor Unternehmer und Mitarbeitern. Denn sie sind es, die unsere konkreten Handlungsempfehlungen in den folgenden Wochen und Monaten im Tagesgeschäft umsetzen. Das funktioniert aber nur, wenn die Maßnahmen

von allen akzeptiert sind. Darum ist Transparenz, Offenheit und in die Zukunft gerichtete Kommunikation ohne Schuldzuweisungen aus unserer Sicht entscheidend für den Erfolg des Performance-Checks.“

Drei bis fünf Tage benötigen die Berater in der Regel, um Optimierungspotenziale aufzudecken. Ein Klassiker, aber unverzichtbarer Teil des Checks, sind verdeckte Werkstatt-Tests mit präparierten Fahrzeugen. „Hierbei analysieren wir den kompletten Prozess von der Terminvereinbarung über die technische Ausführung bis hin zur Fahrzeugrückgabe und Rechnungserläuterung“, sagt Wolf. Auf den Prüfstand kommen auch bereits abgeschlossene Aufträge, beispielweise reparierte Unfallschäden. Hier überprüfen die Berater den gesamten Abwicklungsprozess, im Detail die Auftragsabwicklung und ob die vom Unternehmen erbrachten Leistungen korrekt erfasst, vollständig und in vollem Umfang an die Versicherung weiterberechnet wurden. Unverzichtbar ist heutzutage auch ein so genannter Web-Check, denn die

Präsenz in Internet und auf Social-Media-Kanälen ist heute die Visitenkarte für ein Unternehmen. „Darüber analysieren wir zum einen, wie sich ein Unternehmen im Internet darstellt. Wie sind seine Aktivitäten in Social-Media-Kanälen und ganz wichtig, wie ist die Kommunikation im Internet. Reagiert man auf Mail- und Webanfragen? In welcher Zeit? Welche Bewertungen und Kommentare erhält ein Betrieb in Suchmaschinen und wie geht er damit um?“, erklärt Martin Wolf.

Jede Analyse eines Teilbereichs hat das Ziel, dem Unternehmer und seinen Mitarbeitern konkrete Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. „Wir machen keine Analysen, um den Mitarbeitern zu sagen, ihr arbeitet nicht gut. Die Analyse ist immer Grundlage für unsere konkreten Handlungsempfehlungen und Tipps für die Zukunft. Wir helfen Unternehmer und Mitarbeitern dabei, ungenutzte Potenziale aufzudecken und den Betrieb oft mit feinen Justierungen an prozessualen Stellschrauben erfolgreicher und profitabler und damit fit für die Zukunft zu machen“, sagt Martin Wolf.

#### Leistungsbausteine des GTÜ-Performance-Check (modular nutzbar)

- **Analyse abgeschlossener Aufträge (z.B. Unfallreparaturaufträge)**
- **Profi-Werkstatttest: mind. 2 Tests mit verschiedenen Fahrzeugen**
- **Quick-Checks**
- **Mystery Calls**
- **Web-Check**
- **(Mitarbeiter-) Interviews**
- **Gebrauchtwagenanalyse**
- **Gewerbekunden-Check**
- **Kennzahlenanalyse**
- **Quick-Check Servicekernprozesse Pkw**
- **Check Arbeitssicherheit und Medizin UVV**
- **Ergebnispräsentation mit Maßnahmenpaket/Handlungsempfehlungen**

## ZUKUNFTSINVESTITION

Die Investitionen für den Performance-Check sind für Unternehmer überschaubar. In maximal einer Woche erhalten sie eine komplette Analyse aller internen und externe Prozesse, kombiniert mit einem Maßnahmenpaket, das Unternehmer und Mitarbeiter als To-do-Liste für die Performance-Optimierung des Betriebs in den Folgemonaten zur Verfügung steht. „Wenn es der Unternehmer wünscht, führen wir nach rund sechs Monaten eine Follow-up-Beratung durch. Dabei prüfen wir, welche Handlungsempfehlungen schon erfolgreich umgesetzt wurden und wo eventuell noch einmal nachjustiert werden muss“, erklärt Martin Wolf. Schlecht für die Berater der GTÜ: Bislang nimmt kaum ein Unternehmen die Follow-up-Beratung in Anspruch. Die Handlungsempfehlungen im Performance-Check Ergebnisbericht sind so konkret, einfach und schnell in der Praxis umsetzbar, dass sich die angestrebten Verbesserungen schon nach wenigen Wochen einstellen.

## GUT FÜR UNTERNEHMER

Der Bundesrepublik Deutschland und den Bundesländern ist sehr an erfolgreichen und gesunden Unternehmen gelegen. Darum gibt es eine Vielzahl von Förderprogrammen, für die Unternehmer staatliche Zuschüsse auch für Beratungsprojekte beantragen können (siehe Auswahl). Ob der GTÜ-Performance-Check förderfähig ist, muss unbedingt vor Beginn eines Beratungsprojektes abgeklärt werden. Bereits begonnene Beratungen sind nicht mehr förderfähig. Allgemein: [www.foerderdatenbank.de](http://www.foerderdatenbank.de)

## PROGRAMME EINZELNER BUNDESLÄNDER (AUSWAHL)

- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Land/Rheinland-Pfalz/mittelstandsberatungsprogramm.html>
- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Bund/BMWi/rahmenrichtlinie-zur-foerderung-unternehmerischen.html>
- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Land/Baden-Wuerttemberg/beratung-mittelstand-beratungsrichtlinie.html>
- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Land/Thueringen/betriebswirtschaftliche-technische-beratungen.html>
- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Land/Hessen/he-gruendungs-und-mittelstandsfoerderung-existenz.html>

**Gerne können Sie auch direkt Kontakt zu den Key Account Managern der GTÜ aufnehmen:**

#### Wolfgang Hennig

Leiter Key Account Management  
0711 97676-722  
wolfgang.hennig@gtue.de

#### Martin Wolf

Key Account Manager  
0151 68830779  
martin.wolf@gtue.de



Konkrete Handlungsempfehlungen für die Umsetzung in der Praxis

# Impressum

Vogel Communications  
Group GmbH & Co. KG  
Max-Planck-Str. 7/9  
97082 Würzburg

MAIL [info@vogel.de](mailto:info@vogel.de)

WEB [www.vogel.de](http://www.vogel.de)

**VOGEL** COMMUNICATIONS  
GROUP

## **Geschäftsführung**

Matthias Bauer (Vorsitz)  
Günter Schürger

## **Registergericht**

Würzburg, HRA 245,  
Komplementär GmbH:  
Vogel Communications Group  
Verwaltungs GmbH, HRB 10

## **Redaktionell verantwortlich**

GTÜ Gesellschaft für  
Technische Überwachung mbH