

JAHRESWAGEN
von Volkswagen

Der T-Cross.
Auf jede Art besonders.



Die Autohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

Die Abrechner

High-Performance-Faktura

Autohausberatung individuell, effektiv und nachhaltig!

Das Team

Im Detail



Boris Dähne

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Unternehmensberater (IHK)
Geschäftsführer VW (Kienbaum)
Serviceleiter (VW AG)
Kfz-Betriebswirt (BFC / HWK)*



Leonel Martins

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Serviceleiter (VW AG)
Serviceberater (VW AG)
Kfz-Techniker-Meister (HWK)
Ausbilder (AdA)*



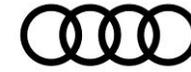
Michael Schäfer

Geschäftsführender
Gesellschafter

*Service Manager Entwicklung (VW AG)
Serviceleiter (VW AG)
Trainer-Ausbildung (SAOM)
Systemischer Coach
Betriebswirt
Kfz-Meister*



Projekte



schmidt&hoffmann
mobilität



Küstengarage

PERFORMANCE CENTER
LÜDENSCHIED



Autohaus Hentschel



CUPRA



Nutzfahrzeuge



Schwabengarage



AutoBach®
UNTERNEHMENSGRUPPE



HEDIN
AUTOMOTIVE



DieAutohausberater
Ihre AfterSales Manufaktur

Die Themen

„Effektives Performance Management im Aftersales“ Rentabilitätssteigerung durch Prozessoptimierung

1. Die Macht der kleinen Zahlen im Aftersales:

Optimierung des ServiceKernProzesses
„Von der Theorie in die Praxis“



2. Optimierung der Rechnungslegung





< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG



DOPPELTES BETRIEBSERGEBNIS



DieAutohausberater
Ihre AfterSales Manufaktur

Unser heutiger Modellathlet

Umsatz	25.000.000 €
Umsatzrendite	1,2%
Unternehmensgewinn	300.000 €
Anzahl Mitarbeiter gesamt	40
davon Aftersales-Mitarbeiter	28



Zahlenschungel Aftersales

Lohn-/Teileverhältnis 1:1,1 - 243.511 €

Leistungsgrad – Vorher 93,00%; Nachher 97,20%

Verkaufte Std. je Prd. p.a. +105,26

Lohnerlös Steigerung p.a. + 221.374 €

Bruttoertrag aus TD +33%

Auslastungsgrad – Vorher 87,00%; Nachher 90,00%

Produktivität +6,57%

Anwesenheitsgrad – Vorher & Nachher: 79,00%

Lohnerlös je Prd. p.a. – Vorher: 10.187 €; Nachher: 11.504 €

Zusätzlicher TD DB III +80.359 €

Verkaufte Std. je Prd. p.M. +8,77 Std.

Steigerung AS DB III +301.732 €

Jahresleistung +5,19%

Wochen p.a. – keine Differenz

Erzielter VS – Vorher 94,3; Nachher 98,5

Verkaufte Std. je Durchgang – vorher 1,82Std. ; Nachher 1,97

	Vorher	Nachher	Differenz
Auslastungsgrad	87,00%	90,00%	3,00%
Leistungsgrad	93,00%	97,20%	4,20%
Erzielter Verrechnungssatz	94,30 €	98,50 €	4,20 €
Verkaufte Stunden je Durchgang	1,82 Std.	1,97 Std.	0,15 Std.
Lohnerlös je Produktivkraft p.M.	10.187 €	11.504 €	1.317 €

	Steigerung
Umsatz Arbeitslohn p.a.	221.374 €
Umsatz Ersatzteile (Lohn-/Teileverhältnis 1:1,1)	243.511 €
Zusätzlicher Teiledienst DB III (Bruttoertrag aus TD: 33%)	80.359 €

Zusätzlicher Aftersales DB III	301.732 €
---------------------------------------	------------------



< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG

=

601.730,- € Betriebsergebnis



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

< 10 MINUTEN



WERKSTATTLEISTUNG

**Von der Theorie in
die Praxis!**

=

601.730,- € Betriebsergebnis



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Windschutzscheibe



Klimawartung



UVV

nächste Prüfung



Windschutzscheibe

Klimawartung

UVV

nächste Prüfung

 **ELEKTROMOBILITÄT?!**



DieAutohausberater
Ihre AfterSales Manufaktur

Prozessgestaltung



Der Schlüssel zum Erfolg?



Dialogannahme
ja / nein?



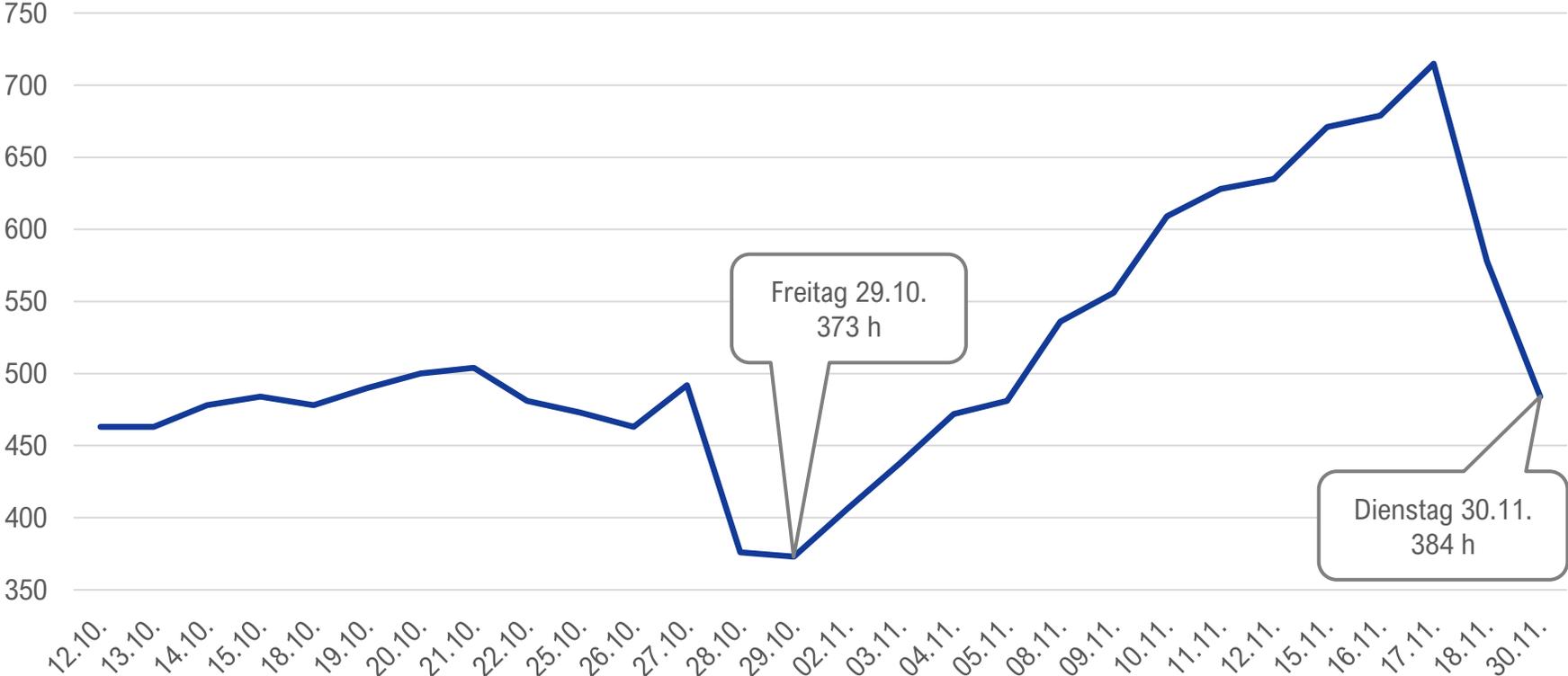
ServiceKernProzess



Rechnungserstellung



Rechnungserstellung



Die Risiken der Abrechnung

➤ Anzahl offene Stunden

Serviceauswertung

Auswertung über Gesamtbetrieb

per 29.05.2023

Monat 5

Jahr 2023

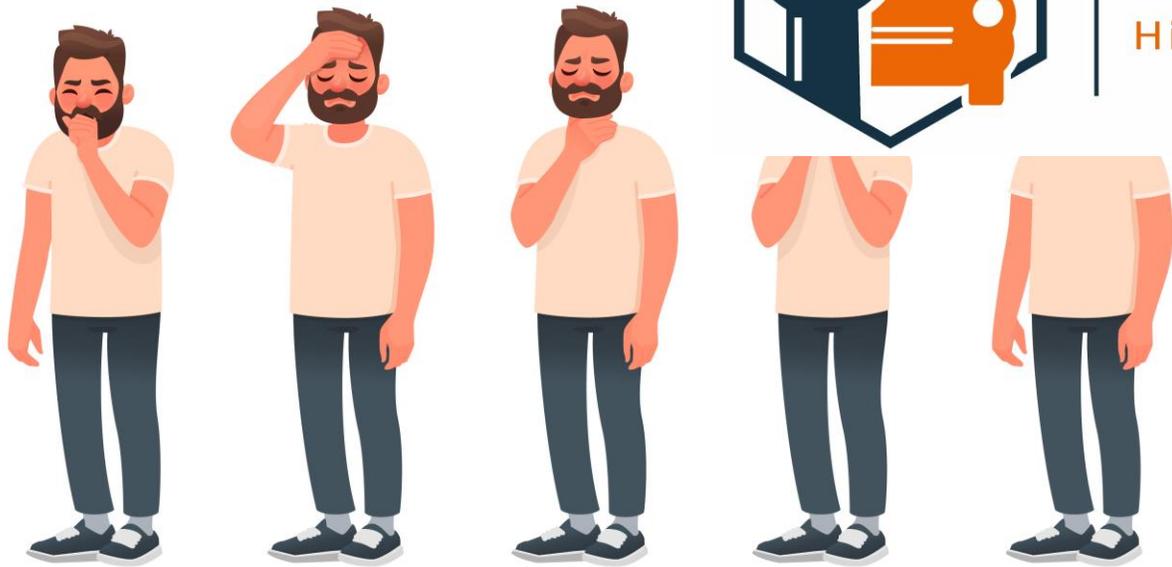
	Tageswert	Monatswert	Jahreswert	Vorjahr- Monatswert	Monats- abweichung	Vorjahr- Jahreswert	Jahres- abweichung
Anzahl Service-Aufträge (636)	0,00						
Service-Erlös gesamt (625)	0,00						
Service-Erlös Kundenaufträge Bar	0,00						
Service-Erlös Kundenaufträge Kredit	0,00						
Lohnerlös über Werkstätte (612)	0,00						
Lohnerlös interne Aufträge	0,00						
Erlöse Fremdleistungen (616)	0,00						
Sonstige Erlöse Service (622)	0,00						
Teilerlös über Werkstätte (618)	0,00						
Teilerlös über Ladenverkauf (619)	0,00						
Teilerlös gesamt (620)	0,00						
Abgerechnete Istzeiten der Leistungslöhner	0,00						
Abgerechnete Sollzeiten der Leistungslöhner	0,00						
Bezahlte Anwesenheit	0,00						
Offene Stunden	1.316,73	1.339,80	1.142,09				
Offener Auftragswert	302.069,27	308.008,34	277.370,03				
Auslastung in Prozent	0,00	81,00	75,11				
Leistungsgrad zeitmäßig in Prozent	---	---	---				

Ziel: 15 offene Stunden je Produktivkraft





DieAbrechner
High-Performance-Faktura



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur



Die Abrechner

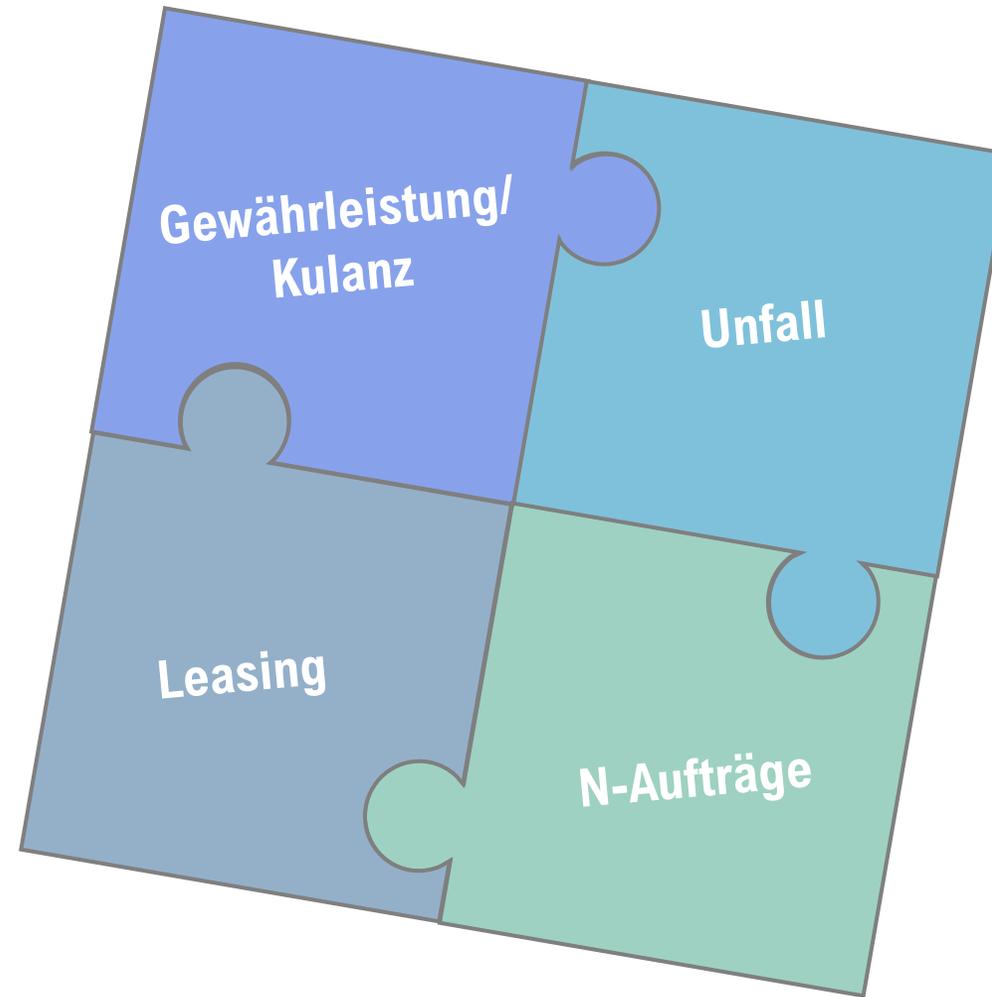
High-Performance-Faktura



Abrechnungsstellen Gesundheitswesen



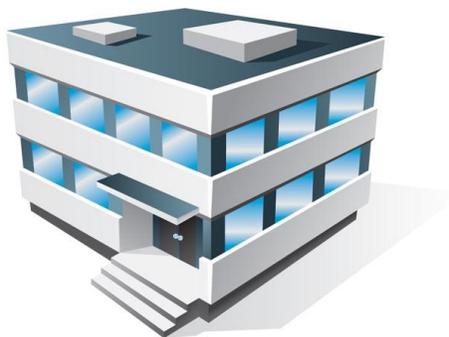
Für alle Auftragsarten & Rechnungsempfänger



Bearbeitung via sicherem VPN-Tunnel



DieAbrechner
High-Performance-Faktura



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur

Papierlose Übermittlung des gesamten Auftrages

(Dient gleichzeitig der digitalen Archivierung)



Papierlose Übermittlung des gesamten Auftrages

(Dient gleichzeitig der digitalen Archivierung)

File attachments | Tasks | Positions | History

neu neu neu neu neu neu

Miniaturansicht Auftrag

Die Risiken der Abrechnung

➤ Unterfaktura

1-Kopf | 2-Liste Sub | 3-Sub 1 | 4-Ergänz.Sub 1 | 5-Druckfr.Sub 1 | 6-Fzg.Info | 7-Pakete | 8-APs | 9-Dispopos. | 10-Info | 11-Servicevertrag

	Gwl:	Kunde bto.:	Intern:
Gesamt:	0,00	3.212,47	0,00
Subauftrag:	0,00	3.212,47	0,00
Limit:			

Auftragsart: Normalauftrag

Arbeit (Gwl/Kd/Int): 0 | 100 | 0

Material (Gwl/Kd/Int): 0 | 100 | 0

Status (Sub/Gwl):

Zahlungsmittel/-ziel: ...

Aktion:

Datumsangaben ändern

Mech.ID	Mechaniker-Name	Prod. %	Soll-ZE	Ist-ZE	Differenz	angest. seit
329		100,00	321	503	-182	



Die Risiken der Abrechnung

➤ VS-0

1-Kopf | 2-Liste Sub | 3-Sub 2 | 4-Ergänz.Sub 2 | 5-Druckfr.Sub 2 | 6-Fzg.Info | 7-Pakete | 8-APs | 9-Disposos. | 10-Info | 11-Servicevertrag

SR BGW Gwl: Kunde bto.: Intern:

Gesamt: 0,00 285,02 0,00

Subauftrag: 0,00 135,02 0,00

Limit: 405,77

AP Fremdleist. Div.Verr.

ET Durchläufer Plakette

Hinweis... Text Gruppen

Kundenang. Beanst.meldg.

Pos.	FI	oS	AE	ID	Bezeichnung	Menge	Gwl	Kunde	Intern
Grp				57444	Inspektion				
Ap				01340000	Inspektion .		0,00	0,00	0,00
Ap				94151652	Scheinwerfer eingestellt		0,00	14,16	0,00
Grp				39085	Zusatzarbeit: Bremsflüssigkeits-Service				
Et				8 000DS	BREMSFLUE	1,15	0,00	21,77	0,00
Ap				01400050	Bremsflüssigkeits Service .		0,00	42,47	0,00
Ap				30010750	Kupplungsanlage entlüften		0,00	28,31	0,00
Grp				57445	Erweiterter Inspektionsumfang				
Ap				01390050	Erweiterter Inspektionsumfang .		0,00	28,31	0,00
Ap				01010098	Kostenlose Fahrzeugwäsche		0,00	0,00	0,00
Bpo				Lackmaterial	Lackmaterial		0,00	0,00	0,00
Txt									
Txt					Für Lob und Tadel steht Ihnen unser Serv				
Txt					Es wird empfohlen die Radschrauben nach				
Txt					Wir weisen darauf dahin dass ggf. eine N				
Txt					ZAHLUNG SOFORT NETTO KASSE: BAR /				

Detail Löschen Mehrere löschen Liste Bestandsprüf. Fremdsysteme

Schließen Aktualisieren

Serviceverträge vorhanden

WS-Planung WS-Plan. +

Mietvertrag Weitergabe

Fahrzeug:

- Fahrzeugdaten
- Fahrzeughistorie
- Aufruf ElsaPro
- DISS
- Aufruf ElsaPro

Ergänz. Arbeitspositionen, 2023104072 /

AP-Nummer: V 01340000 ... ohne Stamm

Arbeitsposition

Abteilung: Allgemeine Repx Arbeitspreis: 0,00

Mechaniker: 486 SR Arb: 0,00

Zeiteinheiten: 70 SR Lack: 0,00

Verrechnungssatz: 0 0 Auf. Arb: 0,00

Auf. Lack: 0,00

Materialeinheiten: 0 Mehrwertsteuer: 19% - 3

Inspektion .

Speichern + >

SOLL - / IST-Vergleich

Soll: 150

Ist: 148

Diff: 2

Mechanikeraufteilung

Aufteilen

Fab.	Ap-Nr	Bezeichnung	ZE	VS Kunde	VS Intern	Mat	Arbeitspreis	Mech1	ZE1	Mech2	ZE2	FI	oS
V	01340000	Inspektion .	70	0	0	0	0,00	486					
V	94151652	Scheinwerfer eingestellt	10	2	138,5	0	0,00	486					
V	01400050	Bremsflüssigkeits Service .	30	2	138,5	0	0,00	486					
V	30010750	Kupplungsanlage entlüften	20	2	138,5	0	0,00	486					
V	01390050	Erweiterter Inspektionsumfa...	20	2	138,5	0	0,00	486					



Die Risiken der Abrechnung

➤ Rabatte Leasing

Dashboard

WVGZZZ51

Dienstleistungen

- Ersatzmobilität
- Herstelleranschlussgarantie
- EA8-ASG-VW

Vertrag **Kunde** **Fahrzeug**

Vertragsnummer [redacted]

Vertragsbeginn 14.03.2019

Vertragsende 13.03.2023

Vertragszustand Inaktiv

Großkunde **Nein**

Vertragsinhalt **Ersatzmobilität**

Produktinhalt: *Vertrag ist abgerechnet!*

ABSCHRIFT RECHNUNG

A.d.
Volkswagen Leasing GmbH
Gifhorer Str. 57
38094 Braunschweig

Rechnungs-Nr.:

Bei Zahlungen bitte Rechnungs-Nr. und Kunden-Nr. angeben.
Rechnungsdatum: **22.06.2022**
Kunden-Nr.:
Abnehmer-Gruppe: 50
Auftrags-Nr.: 2022005326 / 1
Betriebs-Nr.: 30015
Leistungsdatum: 22.06.2022

UID:
DE811115317

Seite 3 von 3

Amtl. Kennzeichen	Typ/Modellschlüssel	Datum Erstzulassung	Fahrzeug-Ident.-Nr.	Fzg.-Annahmedatum	km-Stand	Serviceberater	
Nr.	Arbeitsposition/ Teilenummer	Bezeichnung	Mit-arbeiter	Einzel-preis	Menge/ Zeit	Rabatt Steuer- Code	Betrag EUR
		Übertrag					1.323,65
		Gesamtbetrag (netto):					1.487,50
		Ihr ausgewiesener Rabatt					-163,85

(DE) Volkswagen Original Teil &/ Zubehör
Geprüfte Qualität, auf die Sie sich verlassen können.

Bitte nach 50 km die Radschrauben nachziehen lassen!
Waren Sie mit unseren Leistungen zufrieden? Dann würden wir uns über eine 5***** Bewertung sehr freuen. Vielen Dank.

UMTAUSCH / RÜCKNAHME:

Original verpackte und nicht eingebaute Lagerware kostenlos innerhalb von 7 Tagen.

Sonderbestellungen, Elektrikteile, Teile mit Haltbarkeitsdatum, codierte bzw. lackierte Teile, extra für Sie bestellte Teile, sowie Teile unter 25,00 € netto sind von einer Rücknahme ausgeschlossen.

Steuer-Code	Arbeit	Material	Rabatt	Steuerbasis	%-Mwst	Mwst	Steuerbasis Altwert	Mwst auf Altwert	Gesamtbetrag
#3	522,56	923,29	-163,85	1.282,00	19%	243,58	0,00	0,00	
#N	41,65	0,00	0,00	41,65	0%	0,00	0,00	0,00	
Summe	564,21	923,29	-163,85	1.323,65		243,58		0,00	1.567,23

Zahlungsziel: Kredit / sofort fällig



DieAutohausberater
Ihre Aftersales Manufaktur



Aftersales: Renditebringer Nr. 1





DieAutohausberater

Ihre Aftersales Manufaktur

DieAbrechner

High-Performance-Faktura