

11. Jun 10

BBE-Forum: Service und Teileverkauf bleiben Renditebringer

Investitionen in Qualität und Kundenbindung werden wichtiger



Michael Horn von der BBE (li.) und ABH-Geschäftsführer Michael Borgert beobachten eine positive Geschäftsentwicklung im Teilehandel und Servicegeschäft.

Das Servicegeschäft bleibt die wirtschaftliche Stütze für die Autohäuser. Die Wartungs- und Reparaturarbeiten garantierten nach wie vor hohe Deckungsbeiträge, verdeutlichte Torsten Bengsch von Volkswagen den rund 160 Teilnehmern des 11. **BBE-Forums** „Der Aftermarket für Pkw-Komponenten“ in Köln.

Am Beispiel der Vertragspartner des Wolfsburger Automobilherstellers verdeutlichte er allerdings, dass die Werkstätten nicht nachlassen dürfen, ihre Servicequalität zu verbessern sowie ihre Kundenbeziehung weiter auszubauen und zu festigen. Helfen sollen in der Volkswagen-Organisation beispielsweise All-Inclusive-Pakete, individuelle Partner-Websites und Serviceaktionen sowie das Schnellservicekonzept Direkt-Express.

Dass die wirtschaftliche Talsohle zwar inzwischen durchschritten, die Branche aber vom Aufschwung noch ein gutes Stück entfernt sei, erläuterte BBE-Referent Eckhard Brandenburg. Potenzialstarke Produktbereiche sind nach Analysen des Marktbeobachters zum Beispiel Bremscheiben, Klimakompressoren und -kondensatoren. Rückläufig im Pkw-Aftermarket ist dagegen der Absatz von Abgasanlagen. Hier sank das Marktvolumen binnen zwei Jahren von 750 Millionen Euro im Jahr 2006 auf 592 Millionen Euro.

Rückläufige Wartungs- und Reparaturaufträge

Sorgen bereitet dem BBE-Referenten der Rückgang der Wartungs- und Reparaturaufträge: „Während der Pkw-Bestand von 2003 bis 2009 um 4,3 Prozent stieg, sanken im gleichen Zeitraum die Servicearbeiten um 18,9 Prozent. Als Gründe für diesen drastischen Einbruch des Auftragsvolumens nannte Brandenburg

- 1 die Kaufzurückhaltung der Verbraucher wegen der angespannten wirtschaftlichen Lage,
- 1 verlängerte Serviceintervalle,
- 1 verbesserte Teilequalität und
- 1 geringere Fahrleistung.

Vielfach würden Autofahrer zudem nicht unbedingt notwendige Reparaturen verschieben.

Dass dennoch gut 70 Prozent der Werkstätten ihre wirtschaftliche Situation mit „gut“ beurteilen, berichtete Michael Borgert von der ABH Marketingservice GmbH. Auch Michael Horn, Moderator des BBE-Forums, hat beobachtet, dass die Stimmung der Teilegroßhändler sowie der vertragsgebundenen und freien Kfz-Betriebe gut sei. „Kummer machen mir jedoch zurzeit die Aktivitäten und Diskussionen über Sparmaßnahmen der Politiker“, resümierte Horn.

Norbert Rubbel

Copyright © 2010 - Vogel Business Media