

Die Auto Idee

Leistung durch Mitverantwortung, Teamwork und Motivation

Im fränkischen Burgebrach hat Dieter Hümmer seinen Kfz-Betrieb samt freiem Autohandel. Die Auto Idee holte 2016 beim Deutschen Werkstattpreis den vierten Platz. Kein ganz normaler Betrieb, wie sich zeigt.

Dieter Hümmer ist gelernter Automechaniker und Autoverkäufer. 2004 machte er sich selbstständig, zuerst in einer Doppelgarage in Kolmsdorf. Das Geschäft lief so gut, dass er 2006 den Betrieb um einen Auto-Verkaufplatz im Bamberger Hafen erweiterte und 2009 in Burgebrach ein leer stehendes Autohaus übernahm. Jetzt hatte Hümmer, nun Mitte 30, drei Kfz-Betriebe, steigende Umsätze und jede Menge zu tun. Alles Paletti könnte man meinen. Doch so einfach ist das nicht, plötzlich Chef sein von mehr als 40 Mitarbeitern an drei Standorten. Wie viele andere meinte er, sich als Inhaber um alles kümmern zu müssen, überall nach dem Rechten zu schauen. Es fehlten klare Strukturen und Verantwortlichkeiten in den Betrieben.

So ganz lief das nicht, wie sich das Unternehmer Hümmer vorgestellt hatte. Terminstress, keine Zeit mehr für die Familie, keine Zeit, um die Ideen umzusetzen, keine Zeit für den Kunden. Dieter Hümmer zog die Handbremse. „Das lief total aus dem Ruder und ich fragte mich, ob das so noch Sinn macht. Denn von meinen anfänglichen Ideen war nicht viel übrig geblieben. Also entschloss ich mich, den Betrieb umzustrukturieren“, erklärt Hümmer. Die Idee: von groß auf klein, aber dafür sehr fein.

Neustart

Gesagt, getan. 2014 schloss Hümmer den Autohandel in Bamberg und die Werkstatt

in Kolmsdorf und reduzierte den Personalstamm von 40 auf 16. Er schaffte klare Strukturen und Verantwortlichkeiten, ging mit seinen Mitarbeitern zu Verkaufs- und Persönlichkeitsseminaren, wo sie lernten und nach wie vor lernen, sich Ziele zu setzen und diese auch im Betrieb wie im Privatleben umzusetzen.

In der Werkstatt arbeiten heute drei Mechaniker, ein Kfz-Meister, vier Azubis und ein Mitarbeiter für Teile und Zubehör. „Allein mit drei Mechanikern erwirtschaften wir heute einen höheren Umsatz, als früher mit acht. Das ist eine direkte Folge von Motivation, Teamgeist, Organisation und Mitverantwortung“, sagt Hümmer.

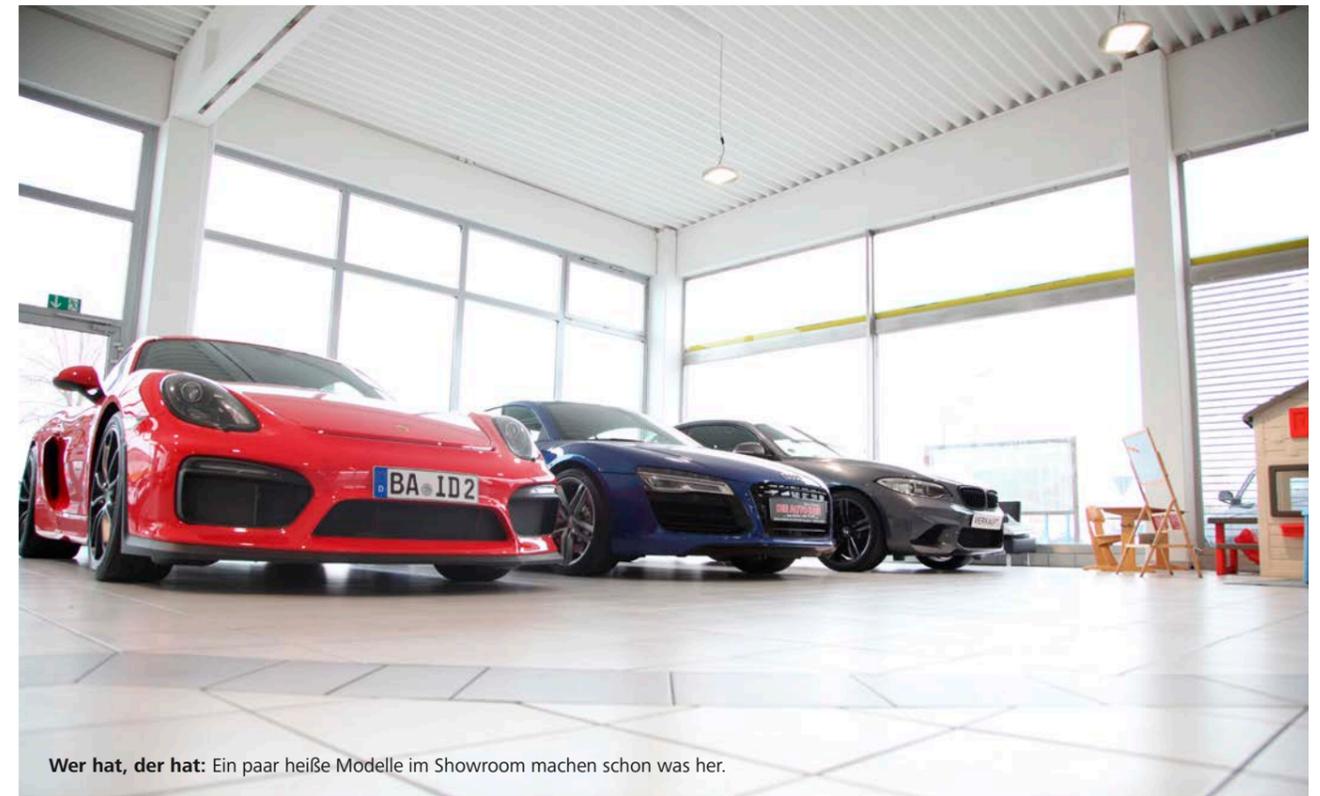
Druck ist kontraproduktiv

Teilhabe ist ein ganz wesentlicher Punkt in der Autoidee des Dieter Hümmer. Ein Baustein ist die erfolgsabhängige Entlohnung. Seine Mitarbeiter verdienen überdurchschnittlich, wenn sie ihre Ziele erreichen. „Wir vereinbarten diese Ziele gemeinsam, da wird nichts vorgeschrieben. Die Mitarbeiter wissen ja, was in ihnen steckt. Das hat nichts mit Druck und Stress zu tun, beides ist kontraproduktiv. Meine Mitarbeiter heben ihr eigenes Potenzial mit Spaß bei der Arbeit und werden dafür mit einem satten Bonus belohnt. Was gibt es besseres für die Motivation“, so Hümmer. Dieser Ansatz spiegelt sich auch in der Auslastung der Mechaniker wider: Diese liegt bei 100 Prozent.

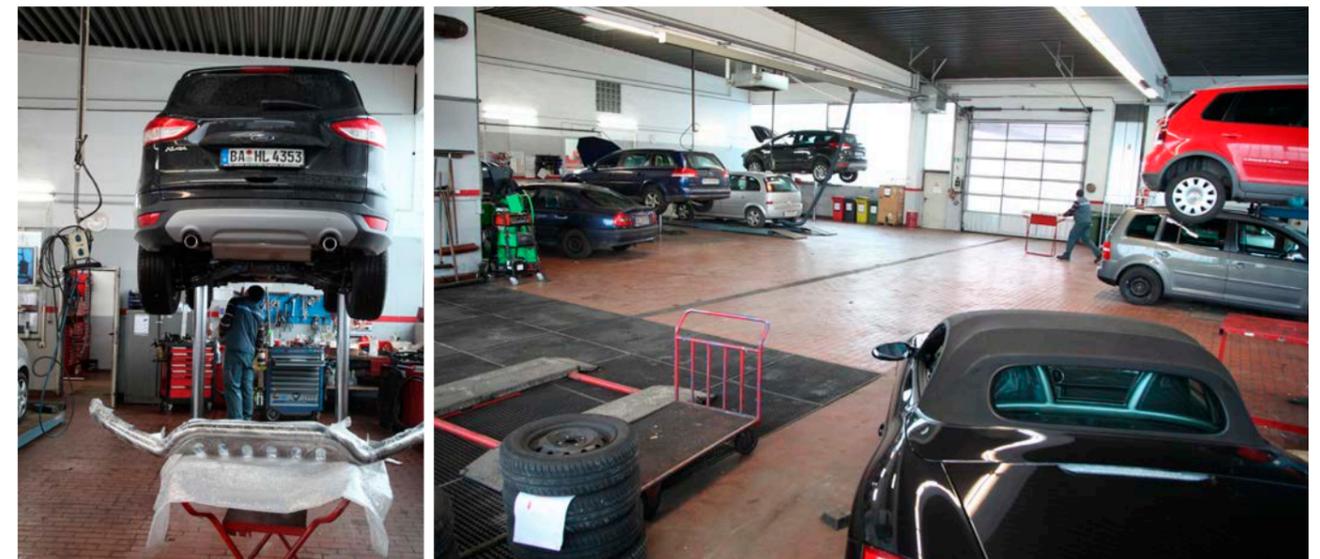


„Allein mit drei Mechanikern erwirtschaften wir heute einen höheren Umsatz, als früher mit acht. Das ist eine direkte Folge von Motivation, Teamgeist, Organisation und Mitverantwortung.“

Dieter Hümmer,
Inhaber von Die Auto Idee



Wer hat, der hat: Ein paar heiße Modelle im Showroom machen schon was her.



Oben: Die Werkstatt ist straff durchorganisiert. Mechaniker und Azubis teilen sich die Arbeitsplätze auf.

Hohe Servicequalität

Durch neue und klare Strukturen, die Verteilung von Verantwortlichkeiten und die Teilhabe ist bei „Die Auto Idee“ ein ganz anderer Wind eingezogen.

Gegenseitige Wertschätzung, enge Zusammenarbeit und durchorganisierte Betriebsabläufe sorgen für ein eigenständiges, internes Qualitätsmanagement-System. Denn jeder Mitarbeiter ist sich seiner Rolle, seiner Verantwortung den Kollegen und Kunden gegenüber bewusst. Das wirkt: eine nicht messbare Reklamationsquote, 97 Prozent beim externen Werkstatttest und eine sehr hohe Kundenzufriedenheit sind Ergebnisse, auf die das Serviceteam stolz sein kann. Damit nicht genug: Der Werkstattmeister präpariert regelmäßig ein Kundenfahrzeug. So wird schnell klar, ob die Mechaniker ihre Inspektions- und Checklisten sauber abgearbeitet haben. „Das tolle dabei ist, dass die Mitarbeiter das nicht als Gängelung betrachten. Für sie sind 100 Prozent ein Ansporn“, so Hümmer. Zum Qualitätsmanagement von „Die Auto Idee“ zählt auch die Befragung der Kunden. So werden diese einen Tag nach dem Werkstattbesuch angerufen. Die Ergebnisse werden dokumentiert und später im Team besprochen.

Auf dem richtigen Weg

Zwei Jahre nach dem Neustart steht „Die Auto Idee“ so gut wie noch nie da: Rund 4.400 Stammkunden, Verkauf von 500 Neu- und Gebrauchtwagen und rund 6.000 Fahrzeugdurchläufe pro Jahr sind sehr gesunde Kennzahlen in dieser Branche. Die branchenweit rückläufigen Wartungs- und Reparaturarbeiten sind in Burgebrach nicht zu spüren. „Gute Zahlen sind natürlich prima. Ich bin aber stolz auf mein Team, dass wir dies auch mit einer enorm hohen Zufriedenheit erreicht haben. Meine Autoidee ist Wirklichkeit geworden. Und das zählt“, so Hümmer.

Und dass der Unternehmer nicht falsch mit seiner Einschätzung liegt, belegt der vierte Platz beim Deutschen Werkstattpreis, den der Betrieb unter anderem für sein Qualitätsmanagement und seine ungewöhnlichen Marketingideen erhalten hat. ◀



„Arbeitsplatz wie im OP“

Interview mit Dieter Hümmer

» Herr Hümmer, sind Sie ein Kontroll-Freak?

Ich bin kein Freak, aber Controlling ist eine meiner Aufgaben als Inhaber eines Kfz-Betriebes. Ich habe Spaß daran, weil es meinen Mitarbeitern und mir hilft, den Betrieb nach vorne zu bringen. Das ist unser gemeinsames Ziel, an dem auch jeder partizipiert. Und da unsere Zahlen so gut sind, ist der Spaß doppelt so groß.

» Fühlen sich Ihre Mitarbeiter damit nicht zu sehr unter Druck gesetzt?

Nein, ich komme ja nicht um die Ecke und sage: Du arbeitest zu wenig. Zwei Dinge sind entscheidend: Zum einen setzen wir die Ziele gemeinsam fest. Das mache ich ja nicht willkürlich. Zum anderen hat jeder Mitarbeiter jederzeit Einblick in unsere Datenbank und kann dort nachsehen, wo er steht. Transparenz und Vertrauen sind ganz wichtige Führungsinstrumente. Wir führen auch regelmäßig Mitarbeitergespräche, in denen wir gemeinsam definieren, wo es hingehen soll.

» Von welcher Art Zielen sprechen Sie?

Ich spreche von Umsatzzielen, die auf jeden einzelnen Mitarbeiter heruntergebrochen werden. Unsere Mechaniker haben eine Auslastungsquote von 100 Prozent, erwirtschaften aber wesentlich mehr. Das hat viel mit Effizienz, Arbeitsplatzorganisation und Betriebsabläufen zu tun. Aber glauben Sie mir, die Mechaniker erreichen ihre Ziele mit Leichtigkeit.

» Wie sind Sie dorthin gekommen? So etwas ist ja nicht selbstverständlich in einem Kfz-Betrieb.

Jeder Unternehmer steht irgendwann vor den Fragen: Wie motiviere ich meine Mitarbeiter, wie mache ich meine Kunden glücklich, wie werde ich glücklich? Wenn man darauf keine

Antworten hat, muss man etwas verändern. Ich habe umstrukturiert und mir Hilfe von einer Unternehmensberatung geholt. Zusammen haben wir ein Programm und Schulungen für meinen Betrieb entwickelt, wie ich ihn gerne haben möchte.

» Wie haben die Mitarbeiter darauf reagiert?

Ein Unternehmer muss Entscheidungen treffen. Das Wichtige dabei ist, die Mitarbeiter mitzunehmen, ihnen zu erklären, wo man hin will und ihnen Perspektiven eröffnen. Mir war klar, dass ich für diesen Schritt etwas tun musste. Daher bekamen zuerst die Führungskräfte Verkaufsschulungen und Persönlichkeitsseminare. Später dann alle Mitarbeiter, bis hin zu den Azubis. Ich möchte Mitarbeiter, die selbstständig sind, die ein Ziel haben, die Verantwortung übernehmen wollen, die kollegial sind und gemeinsam für den Betrieb einstehen. Das hat unglaublich eingeschlagen. Und damit wir das nicht vergessen, gehen auch alle Mitarbeiter mindestens zwei Mal im Jahr auf Schulung.

» Sie haben bei der Umstrukturierung aber nicht alle Mitarbeiter mitgenommen.

Nein. Nicht alle waren bereit, sich zu verändern und außerordentliche Leistung zu bringen. Das ist halt Einstellungssache.

» Wie hat sich der Betrieb verändert?

Wir haben eine tolle Teamkultur, schlanke Prozesse, ein hohes Verantwortungsbewusstsein. Die Mechaniker verkaufen selbsttätig Werkstatteleistungen und haben enormen Spaß dabei, acht Stunden lang volle Power zu geben. Die Arbeitsplätze sehen aus wie in einem OP, alles ist in unmittelbarer Reichweite, vielleicht nicht ganz so sauber. Aber die Leute wissen, wofür sie das tun. Ich habe jetzt Zeit, meine Autoideen zu entwickeln und umzusetzen. Und zufrieden bin ich auch.

EINLADUNG

zu den STAHLGRUBER
Leistungsschauen 2017

München 18. – 19.03.2017
Chemnitz 01. – 02.04.2017
Frankfurt 20. – 21.05.2017

Die digitale Welt des Autos!

Freuen Sie sich auf die Themen:

- Fahrassistenzsysteme - Kostenlose Info-Veranstaltung
- AUDURA - Exklusiv bei STAHLGRUBER
- Modernste Diagnose- und Hebeteknik
- HU auch in Zukunft durchführen - Wir informieren zu neuen Richtlinien
- Digitale Werkstattprozesse
- Telematik & PassThru
- Bis zu 200 Aussteller
- Top-Angebote
- Sowie viele weitere Themen

Wir freuen uns auf Sie!

 **STAHLGRUBER**
IMMER MOBIL

DIGITALER
WANDEL