



Lösungsansätze

Die Aufgabe des Beratungskonzeptes von TGM Abel & Berger ist einerseits die Mitarbeiter zu schulen, andererseits aber auch für die Anforderungen der Kollegen zu sensibilisieren. „Schuldzuweisungen bringen überhaupt nichts, es ist viel wichtiger den Mitarbeitern zu helfen, die Gesamtherausforderung Garantieabwicklung zu verstehen“, ist Atzbach überzeugt. Dreh- und Angelpunkt sind die Schnittstellen zwischen einzelnen Abteilungen: Der Serviceberater sollte auf die Vollständigkeit des Service-scheckheftes und die gültige Garantiekunde achten. Dazu kommen die Protokollierung der korrekten Kilometerstände und Kundenbeanstandungen. Der Monteur vor Ort ist für die lückenlose Registrierung aller erforderlichen Daten wie Zeiterfassung und Dokumentation der durchgeführten Arbeiten im Werkstattauftrag zuständig. Das Lager kümmert sich um die Zuordnung der Teile. Liegen alle Daten vor, erstellt im Idealfall der Garantiesachbearbeiter die Garantierechnung und stimmt sich anschließend mit der Buchhaltung ab: Sind Gutschriften schon erfolgt – oder kann in strittigen Fällen zumindest ein Teilbetrag eingefordert werden? Diese Fragen haben entscheidenden Einfluss auf die Liquiditätssituation des Betriebes.

Lohnender Einsatz

Dem Bereich Garantieabwicklung mehr Aufmerksamkeit zu schenken lohnt sich: Standardisierte Ablaufprozesse beschleunigen die Arbeit und reduzieren Fehlerquellen. Die bessere Teamarbeit gibt Sicherheit gegenüber Kunden und Revisionsforderungen des Herstellers. Dazu kommt eine gesteigerte Liquidität durch schnellere Garantieabwicklung. „Wir wollen zeigen, dass gute Garantieabwicklung dem Händler nutzt und aus zufriedenen Kunden Stammkunden werden können“, so das Fazit von Atzbach.

Beratungskonzept

Eine Garantieberatung durch TGM Abel & Berger kann einen bis mehrere Tage dauern. In manchen Fällen ist der Beratungshorizont auch auf ein Jahr angelegt. In diesen Fällen kommen die Berater dann nach einer intensiven Anfangsphase einmal monatlich in den Betrieb. Eine solche Betreuungsphase sei vor allem bei großen Firmen mit hoher Personalfuktuation sinnvoll, erläutert Hilde Atzbach, Beraterin bei TGM.

Faktor Mensch

Der Beratungsansatz konzentriert sich auf den Faktor Mensch. „Wir sprechen mit dem Serviceberater, Werkstattmitarbeiter und Lagermitarbeitern genauso wie mit der Geschäftsführung“, erklärt Atzbach. Letztere erhält einen detaillierten Beratungsbericht, der notwendige Führungsaufgaben darlegt. Eine Managementaufgabe ist beispielsweise einen Verantwortlichen zu benennen, der ganz konkret mit der Garantieabwicklung beauftragt ist und hierfür auch die nötige Zeit erhält. Gemeinsam ausgearbeitet Maßnahmenpläne auf Arbeitsebenen wiederum orientieren sich an der Praxis und sind Handlungshilfen für das Alltagsgeschäft. Eine Beratung nach „Schema-F“ gebe es jedoch nicht. „Wir gehen ganz individuell an jeden Beratungskunden heran und sehen uns Schritt für Schritt seine spezifische Situation an.“, beschreibt Atzbach das Konzept.