



Mercedes-Benz-Servicepartner / Vermittlerabkommen, Prozessoptimierung und Standards waren Tagungsthemen in Bonn

Herausforderungen

VON DORIS PLATE

Wir müssen wieder eine Win-Win-Situation schaffen.“ Das ist für den Vorsitzenden des Verbandes der Vermittler und Servicepartner für Mercedes-Benz (VVMB), Thomas Werner, das wichtigste Ziel. Viel zu lange hätte der Hersteller zu Lasten seiner Partner seine Prozesse optimiert. Jetzt müssten die Prozesse auch für die Werkstätten wieder vereinfacht werden, meint der Bremer Unternehmer.

Als Beispiel nannte Werner anlässlich der Mitgliederversammlung seiner Organisation Anfang November in Bonn die Garantie- und Kulanzabwicklung. Die Vielfalt und Komplexität der geforderten Informationen seien von den Servicepartnern mittlerweile kaum noch zu leisten, eine Vereinfachung der Abwicklung dringend geboten.

Gespräche gäbe es derzeit über die Auditierung der Teileprozessspezialisten, berichtete Werner aus der aktuellen Arbeit. Im Pilotprojekt wären 80 Prozent der Getesteten durchgefallen. Die Sinnhaftigkeit der Fragen werde deshalb angezweifelt.

Vermittlerverträge

Der Kontakt zu Hans-Bahne Hansen, dem Serviceverantwortlichen bei der DaimlerChrysler Vertriebsorganisation Deutschland (DCVD), sei wie auch zu den anderen DCVD-Managern gut. Trotzdem wären noch bessere Kontakte zum Hersteller wünschenswert, meinte Werner. Derzeit würden die Werkstätten nur über die Ergebnisse aus den Verhandlungen mit dem europäischen Händlerverband informiert und hätten keine Möglichkeit, auf Verhandlungsergebnisse Einfluss zu nehmen. Diese Vorgehensweise erstaunt die Verbandsvertreter, weil die Vertragswerkstätten etwa ein Drittel des deutschen After-sales-Marktes der Marke abdecken. Als Vermittler bringen sie 15 bis 16 Prozent des Absatzes. Bei den Pkws sind dies 35.000 Einheiten pro Jahr.

Die Vermittlerverträge sind aber derzeit starken Veränderungen unterworfen. Mit der neuen GVO hatten die Werkstätten nämlich seit Oktober 2002 die Möglichkeit, nicht nur an den nächstgelegenen Vertreter oder die Niederlassung zu vermitteln, sondern waren europaweit in der Wahl ihres Partners frei. Sie konnten sogar für jedes Geschäft einen anderen Partner suchen.

Diese neue Freiheit ist der DCVD aber ein Dorn im Auge. Gerne würde sie die Werkstätten wieder „einfangen“. Denn derzeit tobt schon der Wettbewerb um die Vermittler. Vermittelt nämlich eine Werkstatt zum Beispiel aus Hamburg an einen Vertreter im Ruhrgebiet, gewinnt dieser Vertreter neue Absatzpotenziale hinzu, die ihn in eine höhere Bonusstufe bringen. Vor allem die Niederlassungen versuchten die Werkstätten jetzt schon langfristig an sich zu binden. Die Provisionen seien zwar im Vermittlerabkommen festgeschrieben, was aber keinen daran hindere, für zusätzliches Geschäft



43 Aussteller präsentierten ihre Produkte und Dienstleistungen zur Info-börse. Im Bild: Reges Interesse für das vernetzte IT-System FMS

auch höhere Provisionen anzubieten. Das derzeitige Vermittlerabkommen läuft unbefristet, kann aber zum 30. 9. 2006 mit einjähriger Frist gekündigt werden. Den Werkstätten böte sich dann aber die Möglichkeit, über den Wegfall der Location Clause wieder in den Vertrieb einzusteigen. Ab 1. Oktober 2005 könnten sie nämlich jedem Absatzmittler in der EU anbieten, in ihren Räumen eine Verkaufsstelle einzurichten. Gut besucht war deshalb ein Vortrag von Rechtsanwalt Joachim Breithaupt von der Kanzlei OsborneClarke, der sich mit dem Wegfall der Location Clause beschäftigte. Breithaupt: „Wer sich jetzt in eine Vermittlungsvereinbarung zwingen lässt, vergibt echte Marktchancen.“ Wenn sich die Vertragswerkstätten auf das von der DCVD gewünschte „Szenario 2“ einließen, würden sie ihre Absatzchancen der Niederlassung oder dem Vertreter überlassen. „Szenario 2“ bedeutet eine feste Bindung an einen Vertreter oder eine Niederlassung. Zurzeit haben 25% (91 Betriebe) der Vertragswerkstätten ihre Verkaufsaktivitäten so organisiert.

Präsident Werner geht beim Vermittlerabkommen davon aus, dass der Hersteller an den Kundenbeziehungen der Vertragswerkstätten interessiert ist. Er hält eine Kündigung der Vermittlerverträge für ebenso wahrscheinlich wie die Fortführung. Außerdem gab er zu bedenken, dass eine Kündigung nicht in eine Beendigung des Ver-



Präsident Thomas Werner:
Wir müssen wieder eine
Win-Win-Situation schaffen

tragsverhältnisses münden muss. Sie könnte auch auf ein geändertes Vermittlerabkommen zielen.

Standards: Frist verlängert

Brisantes Thema Qualifizierungsstandards: Carsten Alex, Leiter Training Vertrieb der DCVD, mahnte die Werkstattinhaber, ihre Servicemitarbeiter schnellstens zu den vorgeschriebenen Qualifizierungsmaßnahmen anzumelden. Da die Schulungskapazität nun nicht mehr ausreiche, um die notwendigen Maßnahmen bis zum Stichtag 1. 4. 2005 durchzuführen, hat DCVD sich entschlossen, die Frist bis 1. 7. 2005 zu verlängern. Voraussetzung für die vorbehaltliche Standard-

erfüllung, so Alex, wäre die Anmeldung zu den Qualifizierungsmaßnahmen. Aus der Anmeldung würde die Schulungsabteilung einen Qualifizierungsplan mit Zeitleiste erstellen. Danach müssten die Betriebe eine Anzahlung von 25% auf die gesamten Qualifizierungskosten leisten. Bei den Zuhörern stieß dies auf Protest. An den Standards ist aber wohl nichts mehr zu ändern. Präsident Werner: „Der Verdrängungswettbewerb im Service wird kommen. Wer mithalten will, muss die Standards erfüllen.“ Und mithalten soll sich weiterhin lohnen. DCVD-Chef Eckhard Panka prognostizierte für die Marke nämlich ein stabiles bis leichtes Wachstum und zeigte sich vorsichtig optimistisch für das Servicegeschäft. ■