Zukunft Service?
Easy Auto Service macht es vor

— Bei Easy Auto Service können Autofahrer ihre Inspektion online buchen und abwickeln. Doch: funktioniert das wirklich? Und wie sieht diese Idee in der Praxis aus? Wir haben einen Partner des Unternehmens besucht.

Sebastian Hake und sein Team ziehen an einem Strang, sowohl für ihren Bosch Car Service als auch für Easy Auto Service.
Fotos: Weber

Sebastian Hake ist Easy Auto Service gegenüber positiv eingestellt. Sein Bosch Car Service in einem Neusser Gewerbegebiet läuft bereits in vierter Generation. Eigentlich ist auch die Werkstattauslastung gut. Trotz allem ist Hake daran interessiert, neue Kundengruppen zu gewinnen. Und dafür erscheint ihm Easy Auto Service gut geeignet.

In den ersten zwei Monaten seiner Partnerschaft hat er schon etwa 20 Inspektionen für den Online-Dienstleister abgewickelt. Eine vorherrschende Marke gab es dabei nicht. „Das war alles querbeet", sagt er gelassen.

Die ersten Dienste für Easy Auto Service hat der Chef bewusst selbst ausgeführt. „Das war schon ein bisschen komisch.", erinnert er sich. „Denn ich war ja gar nicht in meiner gewohnten Kleidung unterwegs." Partner von Easy Auto Service verpflichten sich, Kunden gegenüber in der einheitlichen EAS-Kleidung aufzutreten. Denn nur so sind sie ja als diejenigen zu erkennen, mit denen vorher auch online ein Termin vereinbart war.

Die Parkplatzsituation bei Hakes Betrieb ist schwierig. Allein schon deshalb ist der Hol- und Bringservice eine gute Sache für die Kunden.

Im EAS-Auftrag unterwegs

Inzwischen erledigt diese Arbeit Auszubildender Erhan Kalaycioglu. Für ihn ist es ganz normal, im Auftrag von Easy Auto Service unterwegs zu sein. Er geht mit der Annahmecheckliste um das Fahrzeug herum. Neben den auszuführenden Arbeiten werden damit auch eventuelle Vorschäden erfasst. Chef Hake findet das gut. „Das ist wie eine kleine Direktannahme vor Ort und schafft Vertrauen, da es ja im Beisein des Kunden passiert." Er gibt auch zu, dass diese Art der Annahme vor Ort gut für die eigene Disziplin ist. Im Übrigen ist dieses Vorgehen für die Partner von EAS Pflicht.

Hakes Betrieb ist seit 1945 aktiv. Zwei Meister, zwei Gesellen, ein Azubi und eine Bürokraft sorgen dafür, dass der Laden läuft. Und obwohl das Geschäft eigentlich brummt setzt Hake auf den neuen Service. „Wir bekommen auf diese Weise Kunden, die wir sonst nie gesehen hätten", ist er sicher. „Auch wenn das eine ganz andere Art von Kundenkontakt ist. Schön ist, dass es abends bei der Fahrzeugrückgabe sehr oft ein tolles Feedback gibt. Und Stress haben wir mit diesen Aufträgen auch nicht."

Denn die Terminvereinbarung läuft über die Mitarbeiter von Easy Auto Service. Sie erhalten die Online-Anfragen und klären dann den konkreten Termin mit dem Partner vor Ort. Der braucht sich bis zur Fahrzeugabholung um nichts zu kümmern. Wenn er möchte, bekommt er vorab die für die Inspektion an diesem Fahrzeug nötigen Teile angeliefert und kann dann sofort loslegen. Der Inspektionsplan kommt parallel per E-Mail. Dieses Handling gefällt auch Hake. „Wir müssen uns um nichts kümmern. Und Folgeaufträge gab es auch schon." Denn bei Easy Auto Service gibt es nur die Inspektion. Sollten am Auto sonst noch Fehler gefunden werden, kann der Partner diese natürlich mit dem Kunden direkt besprechen und auch auf Wunsch beheben.

EASY AUTO SERVICE

Partner werden

1. Erste Voraussetzung ist, dass der Partner einen Meisterbetrieb oder ein Vertragsautohaus führt und mit seinem Namen und guter Leistung am Markt überzeugt.
2. Dort, wo der Partner in direkten Kontakt mit den Kunden kommt, sollte er bereits an der Kleidung als EAS-Partner zu erkennen sein. Diese wird rechtzeitig zum ersten Auftrag zur Verfügung gestellt.
3. Der Partner tritt gegenüber dem Kunden freundlich, kompetent und in sauberer EAS-Kleidung auf.
4. Der Partner ist pünktlich und vertrauenswürdig.
5. Der Partner hat die Möglichkeit, den Wagen innen und außen zu reinigen.

Easy Auto Service schließt mit dem Partner eine Vereinbarung, die den Werkstattbetreiber als Subunternehmer beauftragt. Im Rahmen der anstehenden Inspektion wählt EAS die notwendigen Teile aus. Diese gehen dem Partner rechtzeitig vor der Inspektion zu oder er beschafft sie selber rechtzeitig.

Die Werkstatt erhält für ihre Leistung den vereinbarten Stundenverrechnungssatz. Auf die eingebauten Teile, sofern Easy Auto Service diese liefert, erhält die Werkstatt 20 Prozent Provision. Beim Start fallen im ersten Step Kosten für das „EAS-Starterpaket" an. Dieses beinhaltet: die Jacke, die Kappe, das Shirt, Übergabeprotokoll und Stempel. Das Paket kostet 99 Euro und wird mit dem ersten Auftrag verrechnet. Die Werkstatt muss nicht in Vorleistung treten. Jeder Betrieb wird vom TÜV Rheinland auditiert. Das Audit kostet einmalig 99 Euro, die mit dem zweiten Auftrag verrechnet werden. Die weiteren Kosten fürs Audit trägt EAS. Der Partner erhält eine Auditierungsurkunde und einen Fensteraufkleber, die er für sein eigenes Marketing nutzen kann.

SX 6000
...reibungsärmer fährt man nicht!
Das Produkt mit zertifizierter Leistung - keine unfundierten Behauptungen
www.QMI.de