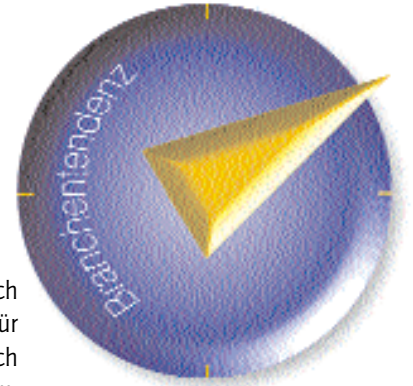


BIX Januar

# Zweckoptimismus

Die positiven Erwartungen für 2003 gründen auf purer Hoffnung



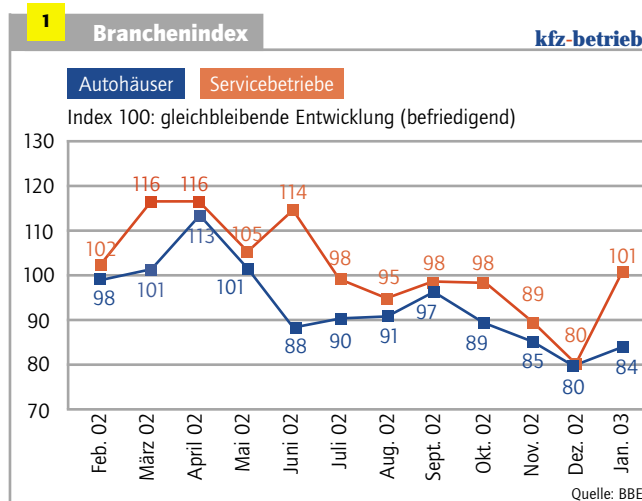
Zum Auftakt des Jahres schaut die gesamte Branche wieder positiver in die Zukunft. Vor allem die Servicebetriebe erwarten ein besseres Jahr, was ihren Indexwert auf 101 Punkte schnellen ließ (1). Nach nur 80 Punkten im Dezember ist dies eine bemerkenswerte Stimmungssteigerung. Auch die markengebundenen Autohäuser sind jetzt wieder positiver eingestellt, obwohl ihr Indexwert-Anstieg deutlich verhaltener ausfiel als bei den Servicebetrieben: von ebenfalls 80 Punkten im Dezember auf 84 Punkte im Januar. Trotz positiver Stimmung liegen aber beide Werte noch bis zu 10 Punkten unter denen des gleichen Monats im Vorjahr. Dies sind die Ergebnisse der Branchenindexbefragung, die die BBE-Unternehmensberatung im Auftrag der CC-Bank AG und »kfz-betrieb« monatlich durchführt.

als auch von den Servicebetrieben in allen Bereichen leicht positiver eingeschätzt (4).

Genauer nachgefragt glauben jedoch lediglich 20 Prozent der Autohäuser und 29 Prozent der Servicebetriebe, dass das Geschäftsjahr 2003 besser wird als das abgelaufene Jahr (5). In beiden

Gruppen war hauptsächlich die „reine Hoffnung“ dafür verantwortlich, dass sich überhaupt ein positives Stimmungsbild abzeichnet. In diesem Zusammenhang äußerten sich die befragten Betriebe zu den Erwartungen, die sie an ihre Hersteller und Importeure oder an die Systemzentralen für das Jahr 2003

haben (5): Für die Autohäuser stehen finanzielle Hilfen und eine gute Zusammenarbeit im Vordergrund. Dies ist ein weiteres Indiz dafür, dass es gerade den markengebundenen Betrieben wirtschaftlich nicht gut geht. Wahrscheinlich haben genau deshalb 23 Prozent der Autohäuser überhaupt keine Erwartungen an ihren Hersteller oder Importeur. Dagegen sind lediglich 9 Prozent gänzlich zufrieden. Bei den Servicebetrieben sind es 39 Prozent der Befragten, die keine konkreten Erwartungen angeben. Ansonsten erhoffen sie sich vor allem gleichbleibende Qualität. Auch hier zeigen sich nur 8 Prozent der Betriebe gänzlich zufrieden.

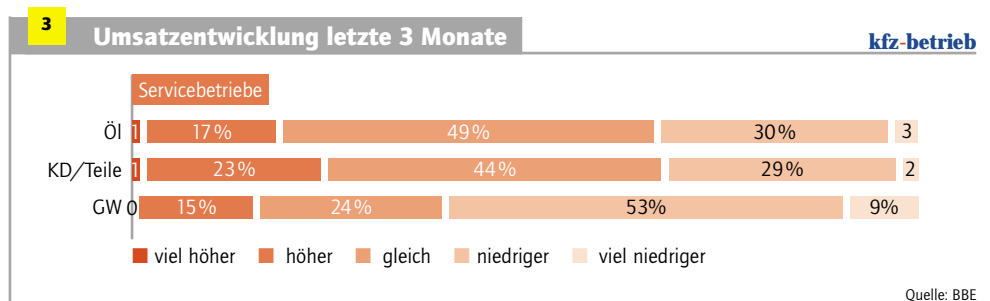
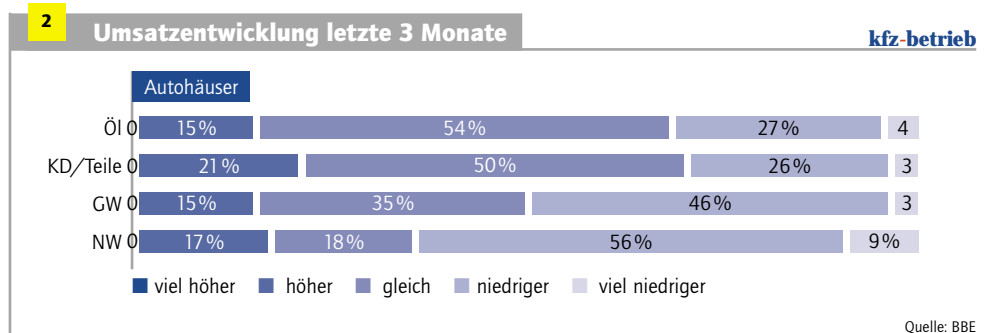


**1** Der Indexwert der Servicebetriebe machte einen deutlichen Sprung nach oben. Die positive Stimmung der Autohäuser ist verhaltener.

**2** Im Vorjahresvergleich gingen die Umsätze der Autohäuser in den Geschäftsbereichen Neu- und Gebrauchtwagen weiter zurück.

**3** Auch die Umsatzentwicklung der Servicebetriebe im Vergleich zum Vorjahreszeitraum erklärt nicht den sprunghaften Anstieg des Branchenindex.

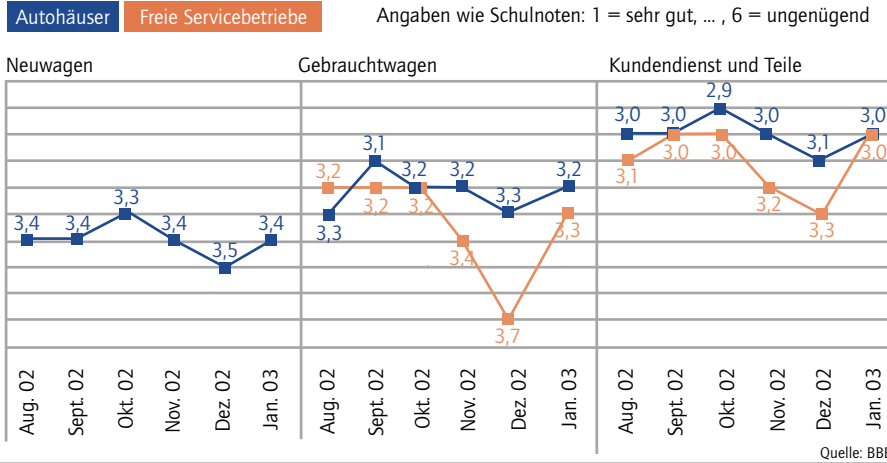
In den Umsätzen der letzten drei Monate liegt die Verbesserung der Stimmung wohl kaum begründet. Bei den Autohäusern gab es weitere leichte Rückgänge beim Umsatz mit Neu- und Gebrauchtwagen (2). Die Umsätze in den Geschäftsbereichen Teile und Öl haben sich weder zum Besseren noch zum Schlechteren gewendet. Bei den Servicebetrieben haben sich die Umsätze zum vergleichbaren Zeitraum des Vorjahres in allen Bereichen kaum verändert (3). Die zukünftigen Umsätze werden sowohl von den Autohäusern



4

Umsatzerwartung nächste 3 Monate

kfz-betrieb



statt-Tests auf eine breite Zustimmung sowohl bei Autohäusern als auch bei den Servicebetrieben. Darüber hinaus haben 79 Prozent der Autohäuser ein eigenes Qualitätsmanagementsystem (QM) in ihrem Betrieb installiert (7).

Die Servicebetriebe hinken dieser Entwicklung noch deutlich hinterher: Hier sind es lediglich 33 Prozent der Befragten, die ein eigenes QM-System haben. In beiden Gruppen wird die Qualität der Arbeit hauptsächlich durch Kontrollen, interne Prüfung oder Überwachung durch den Geschäftsführer sichergestellt. Nur 55 Prozent der Autohäuser und sogar nur 11 Prozent der Servicebetriebe geben an, nach DIN/ISO zertifiziert zu sein. Die meisten Betriebe mit Zertifizierung stellen einen positiven Einfluss der Zertifizierung auf die durchgeführten Arbeiten im Betrieb fest. Dies macht genau wie das „Thema der Woche“ deutlich: Qualität lohnt sich. Konrad Wenz

5

2003 besser als 2002?

kfz-betrieb

Gründe für Zuversicht

Autohäuser Servicebetriebe



reine Hoffnung	83%
Nachholbedarf bei NW	6%
Ertragssicherung	6%
Sortimentserneuerung	6%



reine Hoffnung	55%
weniger Konkurrenz	14%
Kunden an Euro gewöhnt	14%
Wirtschaft erholt sich	9%
mehr TÜV-Autos	5%
ist schon besser geworden	3%

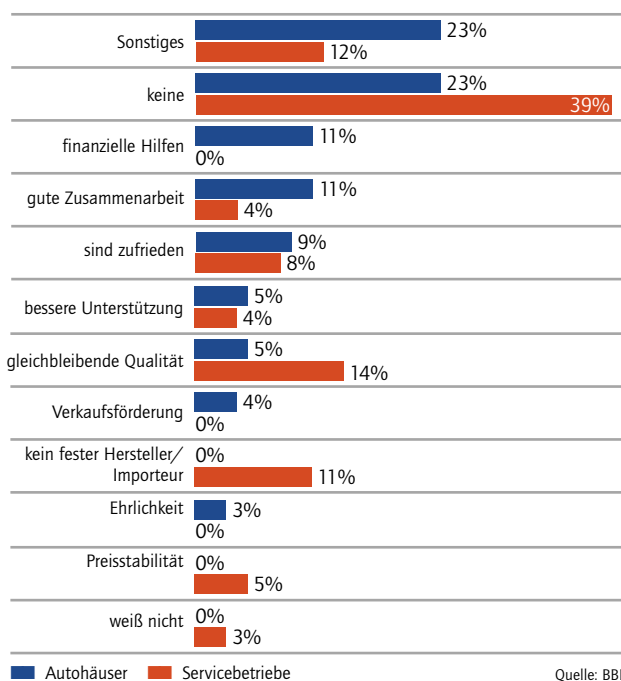
Quelle: BBE

Überhaupt, die Qualität: Das „Thema der Woche“ von »kfz-betrieb« zeigt auf den Seiten 12 bis 15 dieser Ausgabe die Brisanz, die gerade diese Thematik in die Betriebe bringt. Niederschmetternde Ergebnisse bei Werkstatt-Tests beutelten im vergangenen Jahr nicht nur die Servicebetriebe. Vielmehr wurde der gesamten Branche deutlich gemacht wie wichtig es ist, die Qualität der eigenen Leistung ständig zu überprüfen. Deshalb stoßen Werk-

4 Sowohl Autohäuser als auch Servicebetriebe erwarten für die nächsten drei Monate leichte Verbesserungen des Umsatzes in allen Geschäftsbereichen.

6

Erwartungen an Hersteller/Importeure/Zentralen

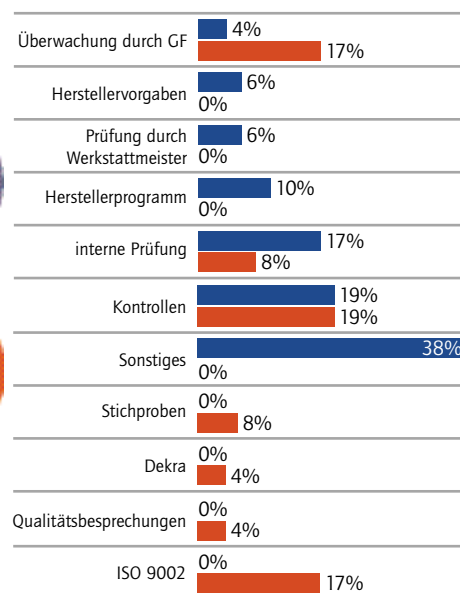
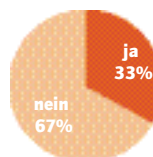
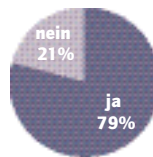


7

Form des Qualitätsmanagements

kfz-betrieb

Qualitätsmanagement vorhanden?



5 Die Hoffnungen derer, die 2003 einen besseren Geschäftsverlauf erwarten, stützen sich auf nichts anderes als reine Hoffnung.

6 Während die Autohäuser in erster Linie finanzielle Unterstützung erwarten, steht bei den Servicebetrieben die gleichbleibende Qualität ganz oben auf der Wunschliste.

7 79 Prozent der Autohäuser, aber nur 33 Prozent der Servicebetriebe haben schon ein Qualitätsmanagementsystem in ihrem Betrieb installiert.