

VERSICHERUNG



Edmund Frühwirt von carplus im Gespräch mit Reinhart Clark, Inhaber des Familienbetriebs Clark's Karosserie-Dienst.

SCHNELL, KOMPETENT, ZUVERLÄSSIG

Kundenzufriedenheit erzeugt Kundenbindung. Gerade in wirtschaftlich schweren Zeiten ist es für Karosserie- und Lackierfachbetriebe überlebenswichtig, auf einen Stammkundenstock zu zählen. Wer in der Unfallschadenreparatur schnelle, kompetente und zuverlässige Leistung bieten kann, ist klar im Vorteil.

Versicherungsvermittlung ist für Kfz-Fachbetriebe ein Zusatzgeschäft mit vielen Vorteilen: Es dient der Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und bringt Umsatz durch Provisionen. Die carplus Versicherungsvermittlungsagentur GmbH, ein Tochterunternehmen der WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG, bietet Produkte der Wiener Städtischen und nutzt das bestens funktionierende Mitarbeiter-Netz des großen Versicherers. Das Karosserie Journal sprach zu den Themen Kundenzufriedenheit und Versicherungsvermittlung im Karosseriefachbetrieb mit Edmund Frühwirt, carplus-Landesleiter für das Burgenland, Wien und NÖ, und Reinhart Clark, Inhaber von Clark's Karosserie-Dienst, seit 7 Jahren Tipggeber für carplus.

WELCHE FAKTOREN SIND FÜR DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT BEI DER SCHADENSABWICKLUNG IN EINEM KAROSSERIE- UND LACKIERFACHBETRIEB ENTSCHEIDEND?

E. Frühwirt: Das sind Schnelligkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit. Die Schadensabwicklung findet direkt im Reparaturbetrieb statt: Sie beginnt mit der Schadensmeldung in der Werkstatt, die den Termin mit dem Sachverständigen vereinbart, dann folgt die Reparaturfreigabe und danach die Reparatur. Läuft die Zusammenarbeit zwischen der Werkstatt und dem Versicherer reibungs-

los, bringt es Vorteile für den Kunden und führt zur Kundenzufriedenheit.

WIE VERMEIDET MAN PROBLEME BEI DER BESICHTIGUNG UND BEGUTACHTUNG VON SCHÄDEN?

R. Clark: Das Wichtigste ist, den Kunden aufzuklären, wie der einzelne Fall ablaufen und wo ein Problem auftauchen kann. Hier entscheidet man auch, ob der Schaden vorab oder während der Reparatur besichtigt wird. Ist der Kunde nur teilkaskoversichert und ist es auf den ersten Blick unklar, ob ein typischer Parkscha-den vorliegt, sollte man erst nach der Freigabe der Versicherung reparieren. Es gibt jedoch Fälle, wo die Werkstatt das Risiko eingehen kann, vor der Freigabe mit der Reparatur zu beginnen. So ist es bei einem Haftpflichtschaden mit einem eindeutigen Unfallbericht, aus dem hervorgeht, dass der Gegner schuld ist. Es ist der einfachere Weg für den Reparaturbetrieb und den Kunden, da er sein Auto nur einmal in die Werkstatt bringen muss. Besichtigt man vorab, muss der Kunde zweimal kommen – zur Besichtigung und dann zur Reparatur.

E. Frühwirt: Je schneller die Abwicklung passiert, desto zufriedener ist der Kunde.

R. Clark: Mein Vorteil als Kleinbetrieb ist, dass ich das unternehmerische Risiko trage, wenn die Versicherung doch nicht zahlt. Mein Ziel ist es, mit jedem Kundenkontakt einen reibungslosen Ablauf möglich zu machen.

E. Frühwirt: Ich meine, dass Kundenzufriedenheit davon abhängt, wie schnell ein komplizierter Fall erledigt wird und wie flexibel alle Beteiligten sind – die Werkstatt, der Versicherer und der Sachverständige. Je flexibler sie sind, umso schneller, zuverlässiger und kompetenter kann die Werkstatt agieren.

WELCHE TIPPS KÖNNEN SIE UNTERNEHMERN AUS DER KFZ-REPARATURBRANCHE GEBEN, WENN ES UM DAS THEMA VERSICHERUNGSVERMITTLUNG GEHT?

E. Frühwirt: Grundsätzlich sollte der Betriebsinhaber abklären, ob Versicherungsvermittlung ins unternehmerische Konzept passt und ob alle Voraussetzungen gegeben sind. Seit 2007 gibt es die neue Gewerbeordnung der Versicherungsvermittlung. Es ist möglich, mit einem freien Gewerbeschein als Tippgeber im Hintergrund zu agieren oder aktiv im Betrieb zu beraten. Möchte der Unternehmer mit dem großen Gewerbeschein beraten, braucht er Befähigungsnachweise und muss mit höherem Arbeitsaufwand rechnen. Auch die Personalfrage ist zu klären.

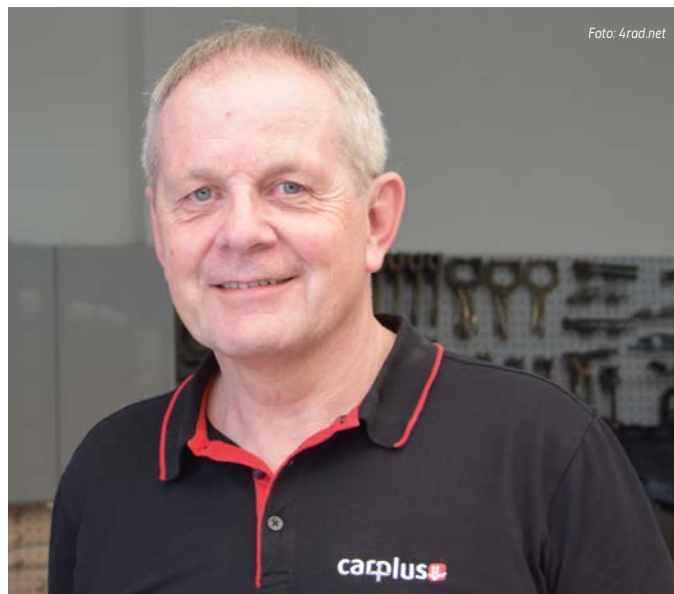
WIE FUNKTIONIERT DIE TÄTIGKEIT EINES „TIPPGEBERS“?

E. Frühwirt: Der Tippgeber ist ein freies Gewerbe, man kann den Gewerbeschein sogar online lösen. Er berechtigt dazu, einem Versicherungsagenten den Hinweis zu geben, dass man einen interessierten Kunden kennt. Der Tippgeber darf kein Offert legen und keinerlei Beratungstätigkeit durchführen.

R. Clark: In der Schadensabwicklung ist es für uns eine gute Chance, dem Kunden eine Empfehlung zu geben. Wir sind immer wieder mit Fällen konfrontiert, dass Kunden mit ihrer Versicherung aus verschiedenen Gründen nicht zufrieden sind. Genau da ist der richtige Zeitpunkt, um einen Tipp abzugeben. Auch das ist ein Vorteil für die Werkstatt, weil man nur den Tipp für eine Versicherung abgibt, wo die Abwicklung gut funktioniert.

E. Frühwirt: Das ist der wichtigste Punkt für ein Karosserieunternehmen. Der Tippgeber erläutert seinem Kunden: „Bei Ihrem Versicherer bedeutet ein Schaden von 50 Prozent des Wiederbeschaffungswertes einen Totalschaden, somit kann ich nicht reparieren. Aber ich kenne einen Versicherer, da kann man bei bis zu 80 oder 100 Prozent des Wiederbeschaffungswertes in der Kasko reparieren. Ich gebe Ihnen gern einen Prospekt mit und wenn es Sie interessiert, stelle ich eine Verbindung her.“ Der riesengroße Vorteil ist, dass man damit Kundenbindung aufbaut und seine Kompetenz zeigt. Der Großteil der Kunden weiß nämlich nicht, bis zu wieviel Prozent des Wiederbeschaffungswertes das Auto repariert werden kann und wann es einen Totalschaden gibt. So bietet man seinen Kunden eine zukunftsorientierte Lösung.

WIE HOCH IST DER AUFWAND, WENN MAN SICH ALS TIPPGEBER FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT CARPLUS ENTSCHEIDET?



Edmund Frühwirt: „Schnelligkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit sind entscheidend für die Kundenzufriedenheit.“

R. Clark: Da es sich um eine Weiterempfehlung handelt, ist es kein Aufwand.

E. Frühwirt: Ich erkläre gern, warum ein Tippgeber bei carplus keinen Aufwand hat. Er braucht nur bei seinem carplus-Betreuer anzurufen, der Rest wird für ihn erledigt. Dank des Hintergrunds als Tochterunternehmen der Wiener Städtische Versicherung können carplus-Betreuer auf zahlreiche Mitarbeiter des Unternehmens zurückgreifen, die mit dem Kunden Kontakt aufnehmen und ihn kompetent beraten.

WELCHE VORTEILE HABEN KAROSSERIE- UND LACKIERFACHBETRIEBE AUS DER ZUSAMMENARBEIT MIT CARPLUS?

E. Frühwirt: Die Vorteile für den Karosseriebetrieb liegen auf der Hand: Er hat einen tollen Partner, der ihm die Arbeit größtenteils abnimmt. Er baut sich Kundenbindung auf und lukriert als Tippgeber durch Provisionen Deckungsbeiträge für das Unternehmen.

carplus-Vorteile

- Österreichweite Vor-Ort-Betreuung
- Reduzierter Kasko-Selbstbehalt
- Kostenloses 24h-Pannenservice – EUROPaweit
- Das Kasko-versicherte Fahrzeug kann trotz Vorliegen eines wirtschaftlichen Totalschadens auf Kundenwunsch bei Ihnen wieder in Stand gesetzt werden.
- Bei durchgehender Verwendung von NEXA im Schadensprozess garantiert carplus die Bezahlung der Reparaturrechnung binnen 8 Werktagen. Bildschirm-Gutachten bei kleineren, unproblematischen Schäden beschleunigen die Abwicklung zusätzlich.