

TAG DER OÖ-KFZ-WIRTSCHAFT

# Kampf den Versicherungen

Manfred Fuchs, Landesinnungsmeister der oberösterreichischen Kfz-Techniker, wirft den Versicherungen den Fehdehandschuh vor die Füße. Beim Tag der OÖ-Kfz-Wirtschaft forderte er eigene Stundensätze für Versicherungen. **Von Lutz Lischka**



**„Wir sind ein tolles Autohaus“: Oberösterreichs Landesgremialobmann Dr. Gustav Oberwallner, Ing. Josef Schirak, Obmann der Sparte Handel in der Wirtschaftskammer, Mag. Michael Holub, Castrol, Günther Panhölzl, KMU-Experte, Friedrich Nagl, Bundesinnungsmeister der Kfz-Techniker, Landesinnungsmeister Manfred Fuchs und Ing. Helmut Brunner, Geschäftsführer der OÖ-Landesinnung der Kfz-Techniker (v.l.).**

Fuchs zählte im voll gefüllten Saal des Sport- und Kulturzentrums Hörsching alle Dienstleistungen auf, die die Kfz-Betriebe für die Versicherungen abwickeln: Beratung, Schadensmeldung, Besichtigung, Schadensermittlung, Besichtigung, Totschadensverwahrung, Zahlungsabwicklung mit der Versicherung. Seine klare Aussage: „Das kann nicht alles kostenlos sein!“

Die Versicherungen würden die Serviceleistungen der Kfz-Betriebe als freiwillig und daher als selbstverständlich ansehen. In Verhandlungen mit oberösterreichischen Versicherungspartnern habe er ein gewisses Verständnis für die Haltung der Kfz-Betriebe bemerkt. Fuchs: „Das Gesprächsklima war hervorragend.“

Allein, die meisten Zentralen der Versicherungen – Ausnahme: die Oberösterreichische – sind in Wien, und „Wien ist anders“, so Fuchs, „und Wien ist anderer Meinung.“

Die oberösterreichische Landesinnung schlägt deshalb eine neue Linie ein: „Jedes ordentliche Unternehmen kalkuliert seinen Stundensatz selbst“, erklärte Fuchs. „Wenn im Zuge unserer Tätigkeiten Leistungen notwendig sind, deren Kosten nicht vergütet

werden, muss man dazu übergehen, die Stundensätze im Versicherungsfall höher anzusetzen als bei Privatkunden.“

Fuchs forderte die Mitglieder auf, Probleme bei der Abwicklung mit den Versicherungen, wenn es solche gibt, schriftlich zu dokumentieren und bei der Landesinnung zu melden. „Wir müssen miteinander fair umgehen“, so Fuchs. „Das gilt für die Werkstatt, aber genauso für die Versicherungen.“

## „Lieben Sie Fehler!“

Günther Panhölzl, KMU-Experte und Fachautor, setzte in einem humorvollen Vortrag mit ernstem Hintergrund den Schlusspunkt des Kfz-Tags: Erfolgsfaktor Motivation.

Panhölzl gab mit komödiantischen Einlagen Stimmungen im Autohaus wider. „Steht der Chef in der Früh auf, blickt aus dem Fenster und sagt: ‚Jetzt geht’s los, super‘ oder ‚Um Gottes Willen, es geht schon wieder los‘ – Stimmungen, die sich auf seine Mitarbeiter niederschlagen werden.“ Für die Mitarbeiter schaut das so aus: „Heute bringen wir eine Spitzenleistung?“ – oder beim Antritt zur Arbeit: „Jetzt steht die Bude noch immer da.“

Nur ein kleines Beispiel, was die Vorbildfunktion des Chefs bewirken kann.

Panhölzl führte weitere Faktoren an, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden können. Das sind Zielvorgaben und Erwartungshaltung ohne Einbindung der Basis, die zwangsläufig das Wörtchen „muss“ in sich tragen. „Führungskräfte, die den Erfolg erzwingen wollen, setzen die Mannschaft einem hohen Druck aus“, sagte Panhölzl. „ ‚Muss‘ ist ein negativer Begleiter. Es bedeutet Zwang, Druck und Entbehrung.“ Wo ist dann die Freude an der Arbeit?

Dann die Fehlerkommunikation. Wenn der Chef auf den Fehlern seiner Mitarbeiter herumreitet, kann das gravierende Folgen haben. Muss der Mitarbeiter bei jedem Fehler ein Donnerwetter des Chefs erwarten, wird er so schlau sein, Fehler zu übersehen. Das kann zu Verzögerungen und argen Verteuerungen führen. „Österreich und Deutschland hat die schlechteste Fehlerkultur. Wir müssen das umdrehen“, sagte Panhölzl. „Lieben Sie Fehler! Wo Fehler gemacht werden dürfen, kann Qualität entstehen.“ Eine offene, klare, ungeschminkte Fehlerkultur kann Probleme lösen und man kann aus ihnen lernen. ■