

Dellen? Nein danke!

SMART REPAIR – Mit der Dellenbeseitigung ist Dent Wizard weltweit bekannt geworden. Heute bietet man aber weit mehr. Ein Gespräch mit Thomas Küsel zu Markt, Wettbewerb und neuen Ausrichtungen. VON THOMAS SEIDENSTÜCKER

Dent Wizard zählt zu den Pionieren im Bereich der Dellenentfernung ohne Lackieren (DoL). Wenn es irgendwo hagelt, schlagen die Dent Wizard-Techniker binnen weniger Tage vor Ort die Reparaturzelte auf und drücken Tag und Nacht Dellen aus dem Blech von Autokarosserien. Ein Gespräch mit Thomas Küsel, Geschäftsführer Dent Wizard Deutschland.

AH: Herr Küsel, hatten wir eine hagelreiche Saison?

T. Küsel: Nein, jedenfalls nicht in Deutschland. Es gab hier zwar viele kleine, aber keine großen Ereignisse. Allerdings kam uns gerade dies durch unsere Routenabdeckung zu Gute.

AH: Dent Wizard ist seit fast 30 Jahren am Markt. Wie läuft das Geschäft?

T. Küsel: In der Tat feiert Dent Wizard im kommenden Jahr in den USA 30-jähriges Firmenjubiläum. Seit 1997 ist Dent Wizard auf dem deutschen Markt präsent und wir konnten uns im Geschäftsfeld Smart Repair und Hagelreparatur als Marktführer etablieren. Darauf sind wir sehr stolz! Mit 272 Mitarbeitern bieten wir einen fast flächendeckenden mobilen Service für Unternehmen in der gesamten Autobranche.

Derzeit betreuen wir ca. 3.500 Autohäuser, Leasingunternehmen, große Fuhrparks, Versicherungen und andere Großkunden und werden dieses Jahr ca. 100.000 Fahrzeuge bearbeiten. In 15 Ballungsgebieten bedienen wir Kunden in eigenen Servicecentern in verschiedenen Ballungsräumen (Rellingen bei Hamburg, Berlin, Brandenburg, Leipzig, Dresden, Chemnitz, Mainz, Bremen, Augsburg, Langenhagen bei Hannover und Nürnberg). Natürlich bedienen wir Autohäuser und Flottenbetreiber auch vor Ort. Wir garantieren unseren Kunden einen nach ISO 9001 zertifizierten Qualitätsstandard. Alle Mitarbeiter werden in eigenen Aus- und Weiterbil-

dungszentren, die mit unseren Servicecentern eine räumliche Einheit bilden, für DoL und Lack auf den neuesten Stand geschult.

AH: Wie lösen Sie Herausforderungen wie neue Materialien / Karosseriestrukturen?

T. Küsel: Das geht nur über die Spezialisierung unserer Mitarbeiter, über die ständige Schulung – auch vor Ort und dann natürlich: Übung, Übung, Übung!

Komplettprogramm

AH: Dellenentfernung und Smart Repair bieten heute viele professionelle Aufbereiter. Wie begeben Sie dem Wettbewerb?

T. Küsel: Wettbewerb hat schon immer das Geschäft belebt. Dent Wizard ist mit der Dellenentfernung erfolgreich geworden und kann die größte Erfahrung in diesem handwerklich nicht einfachen Geschäftsfeld vorweisen. Unsere spezielle Ausbeultechnik DoL ist von Versicherungen und Gutachtern anerkannt, entfernt Schäden effektiv und schont die Karosseriestruktur. Die Vorteile sind nach wie vor: Konventionelles Spachteln, Schleifen und Lackieren entfallen, der Originallack des Fahrzeugs bleibt erhalten und damit die Korrosions- und Lackschutzgarantie des Herstellers.

Die Dellenentfernung ist allerdings nur ein wichtiger Bereich unserer Dienstleistungen. Auch die Reinigung, Aufbereitung und Pflege von Lacken, Alufelgen und Innenraumoberflächen gehört zu unserem Portfolio. Fast alle Kleinschäden an Karosserie und Stoßfängern können wir mit unseren speziell ausgebildeten COLOUR WIZARD-Technikern beseitigen. Darüber hinaus entfernen unsere Techniker Lack-schäden, Kratzer, Risse und Löcher in Armaturen- und Türverkleidungen sowie Beschädigungen in Leder-, Veloursbezügen und Teppichen. Bei unserer Dienstleistung „WHEEL Wizard“ greifen wir das Thema Schönheitsreparaturen von Aluminiumfelgen auf. Kleine Kratzer und Schrammen an

den Felgen sind ärgerlich, besonders bei hochwertigen Gebrauchtwagen. Ein kompletter Felgentausch ist bei oberflächlichen Schäden aber wirtschaftlich nicht sinnvoll. Unsere auf Felgen spezialisierten Techniker können leichte Farb- oder Oberflächenbeschädigung fachgerecht, VOC-konform und im Vergleich zu einem Austausch extrem günstig beseitigen. Last but not least runden wir mit dem Pflegeprogramm „CLEAN WIZARD“ unser Angebot ab. Dahinter steckt die Finishpflege von Neuwagen und unsere professionelle Aufbereitung von Gebrauch- und Servicefahrzeugen.

Attraktive Serviceerweiterung

AH: Was spricht für eine Zusammenarbeit mit Dent Wizard?

T. Küsel: Um es auf den Punkt zu bringen: qualitativ hochwertige Arbeit zu fairen Preisen bei höchstmöglicher Flexibilität für unsere Kunden. Nebenbei: Die Zufriedenheit unserer Kunden, die uns bei einer Umfrage aus 2010 mit einer Gesamtnote von 1,35 bewertet haben, spricht für sich. Die Einzelbewertungen bezogen sich auf Beratung, Service, Qualität und Reklamationen. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wurde mit einer „2+“ (Dent Wizard: 1,58; Colour Wizard: 1,71) benotet. Erfreulich auch die wenigen Reklamationen, die mit der Note 1,27 bewertet wurden.

Unternehmen, die sich für eine Zusammenarbeit mit uns entscheiden, erweitern ihr Serviceangebot um eine attraktive Komponente. Durch die Philosophie „Reparieren statt Ersetzen“ präsentiert man sich als umweltbewusstes Unternehmen, das alternative Reparaturmethoden zu günstigeren Preisen anbieten kann, ohne bei Qualität und Werterhalt zu sparen.

Zusammen mit unserem IT-Dienstleister BS (i)ntelligence haben wir viel Zeit auf die Analyse der Prozesse unserer Kunden verwandt und wie wir diese unterstützen können. Erst der zweite Schritt war die Ent-

wicklung unserer Konzepte und Systemunterstützung. Deshalb ergeben sich für Unternehmen, die mit uns kooperieren, noch weitere Vorteile:

- Die Standzeiten für den Fuhrpark verkürzen sich, da alles aus einer Hand kommt.
- Eine transparente Abrechnung in Echtzeit bietet eine prozessoptimierte Abwicklung der Aufträge. Die elektronische Rechnungslegung mit abgestimmten Kundenprozessen sichert Erträge in der Serviceabteilung des Kunden.
- Elektronische Kostenvoranschläge mit aussagekräftigen Bildern verkürzen die Reparaturentscheidung.
- Ein nahezu flächendeckendes Techniker-Netzwerk von Flensburg bis Garmisch

Strategische Partnerschaften

AH: Können Sie dafür Zahlen nennen?

T. Küsel: Selbstverständlich, wobei das im Einzelfall noch genauer zu beurteilen ist. Im Schnitt lässt sich sagen, dass der Preisvorteil bei der Dellenentfernung im Vergleich zur klassischen Reparatur (Spachteln, Lackieren) bei ca. 83 Prozent liegt. Bei einer Smart-Repair-Lackierung liegt der Preisvorteil im Vergleich zur üblichen Lackierung bei rund 75 Prozent. Bei einer Lederreparatur lassen sich rund 88 Prozent sparen. Die Kunststoffreparatur an einem Armaturenbrett ist etwa 90 Prozent günstiger als der Austausch des Bauteils. Hier stecken enorme Kostenvorteile und Möglichkeiten der Ressourcenschonung.

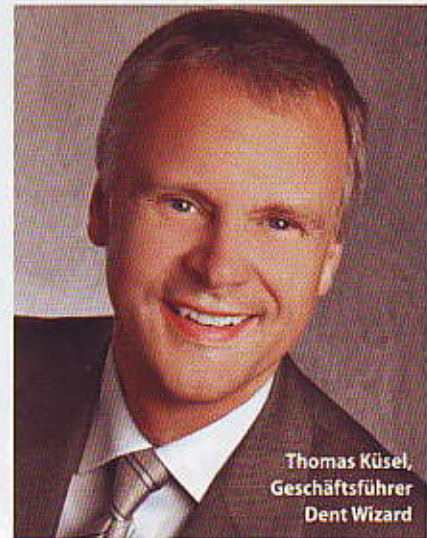
AH: Wie sieht eine Zusammenarbeit aus?

T. Küsel: Dafür gibt es im Prinzip zwei Möglichkeiten. Variante 1 ist das normale Dienstleistungsgeschäft, bei dem wir unsere Arbeiten bedarfsgerecht im Autohaus anbieten und abrechnen. Daneben haben wir eine weitere interessante Option: Um der steigenden Nachfrage an hochwertigen Smart-Repair-Dienstleistungen langfristig gerecht zu werden, haben wir unsere Dienstleistungen durch Partnerschaften ausgebaut. So können wir „alles aus einer Hand“ anbieten. Einen schnellen Überblick der Struktur zeigt das Schaubild. Kurzum: Wir arbeiten zusammen mit der Spot Repair Concept GmbH und unterstützen deren Endverbraucherkonzept „Die Lackschwester“. So kombinieren wir unsere vertrieblichen Vorteile im Smart- und Hagelgeschäft mit dem fachlichen Know-how eines renommierten Lackier- und Karosseriefachbetriebes. Durch diese Zusammenarbeit wird das Ziel einer deutschland-

weiten Abdeckung in Form einer Ausweitung des Partnernetzwerkes „Die Lackschwester“ gemeinsam vorangetrieben.

Verkörpert wird das Angebot von einem ansprechenden Corporate Design, in dessen Mittelpunkt das „Die Lackschwester“-Keyvisual steht und für einen hohen Sympathie- und Wiedererkennungswert sorgt. Im Franchiseverhältnis profitieren alle beteiligten Partner von einem effizienten und einheitlichen Marken- und Leistungskonzept, das es ermöglicht, neben den bisherigen Geschäfts- und Großkunden ein attraktives Niedrigpreissegment zu erschließen und daraus ein eigenes Proficenter für den regionalen Markt zu erarbeiten.

AH: Herr Küsel, herzlichen Dank!



Thomas Küsel,
Geschäftsführer
Dent Wizard

DELLENBESEITIGUNG UND SMART REPAIR



- Dellenentfernung möglich
- Dellenentfernung nicht möglich

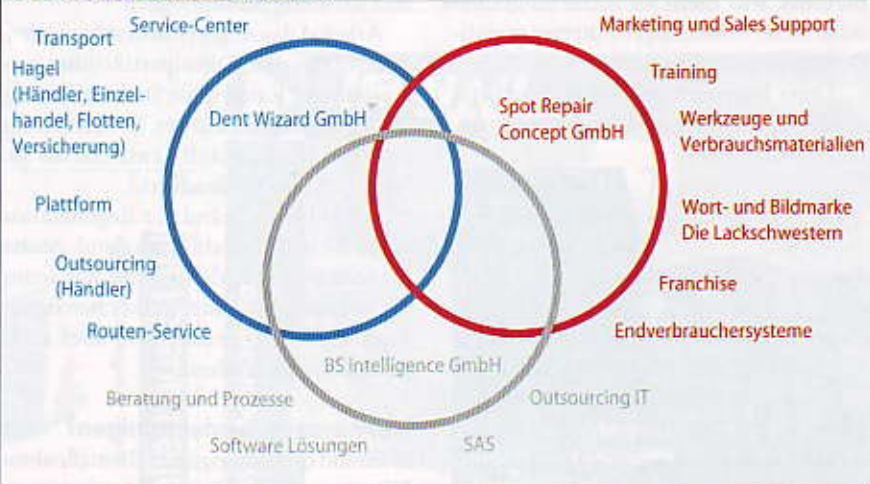
Allein der Standort und die Tiefe der Dellen bestimmen die Reparatur.



- Spot-Lackierungen möglich
- Spot-Lackierungen nicht möglich
- Erhöhte Anforderung
- Spot-Lackierung nach Absprache

Die möglichen Bereiche für Dellenbeseitigung und Smart-Repair-Lackierungen

STRATEGISCHES NETZWERK



Durch ein Netzwerk strategischer Partner kann Dent Wizard alles aus einer Hand bieten.