

Presseinformation

Aftersales-Coaching für Kfz-Betriebe von DEKRA Network Performance

Den Service zukunftsfest machen

- Bedarfsanalyse als Startpunkt für maßgeschneiderte Lösungen
- Digitalisierung und Elektromobilität unter anderem im Fokus

Im Aftersales entscheidet sich maßgeblich, wie Kunden ein Autohaus oder eine Werkstatt erleben – und ob sie wiederkommen. Aktuelle Megatrends wie die Digitalisierung und die Ausweitung der Elektromobilität bringen grundlegenden Anpassungsbedarf für die Betriebe. Mit dem After Sales Coaching unterstützt DEKRA Network Performance das Kfz-Gewerbe dabei, sich zukunftsfähig aufzustellen. Im Mittelpunkt steht, die Belegschaft zu befähigen: Teams und einzelne Mitarbeitende erhalten praxisnahe Unterstützung. So können sie Kunden gezielter beraten, Abläufe weiterentwickeln und die Servicequalität nachhaltig stärken.

Der erste Schritt jedes Coachings ist die Bedarfsanalyse im konkreten Betrieb. Dabei betrachten die Experten der DEKRA Network Performance gemeinsam mit den Verantwortlichen, welche strategischen Ziele, Abläufe und Kompetenzen schon tragfähig sind und wo noch Luft nach oben ist. Nach dem Prinzip „Behalten, was schon gut läuft, und verbessern, was noch Potenzial hat“ entsteht daraus eine maßgeschneiderte Lösung für den jeweiligen Betrieb.

„Betriebe brauchen Lösungen, die zu ihrem konkreten individuellen Bedarf passen“, sagt Oliver Iser aus der Abteilung Network Performance bei DEKRA. „Wir analysieren deshalb zunächst intensiv die Situation vor Ort und entwickeln daraus konkrete Schritte – zum Beispiel für die digitale Kundenreise, für den Aufbau von speziellen Hochvolt-Kompetenzen oder andere Baustellen.“

Herausforderung Digitalisierung

Eine der verbreiteten Herausforderungen in der Branche ist es, den Service auf ein zeitgemäßes Niveau in Sachen Digitalisierung zu bringen: Wie vereinbaren Kunden heute Termine? Wie fließen Informationen zwischen Kunde und Betrieb? An welchen Stellen entstehen Medienbrüche oder unnötige Wartezeiten? Aus der Analyse solcher

Datum Stuttgart, 03.09.2026 / Nr. 080
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon 0711.7861-2386
Fax 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart
www.dekra.de/presse

Themenfelder werden Maßnahmen für eine durchgängige digitale Kundenreise abgeleitet – von der Online-Terminierung über die digitale Fahrzeugannahme bis hin zu digitalen Serviceprodukten. Auch KI-gestützte Kapazitätsplanung kann eine Rolle spielen, wenn Betriebe ihre Werkstattressourcen besser auf Auslastung, Auftragseingang und Kundenbedarf abstimmen wollen.

Herausforderung Elektromobilität

Die Elektromobilität stellt Werkstätten nicht nur vor neue technische Herausforderungen, sondern auch vor wirtschaftliche. Deshalb analysieren die Experten zunächst, wie sich der wachsende Anteil elektrischer Fahrzeuge auf Werkstattprozesse, Auslastung und Ertrag auswirkt. Weitere Ansatzpunkte sind der Aufbau und die Weiterentwicklung von Hochvolt-Kompetenzen, Batterie-Diagnostik- und Reparaturkonzepten sowie die Optimierung der Werkstattausrüstung. So hilft das Coaching Betrieben, ihre Mitarbeitenden und technischen Voraussetzungen rechtzeitig für die veränderten Anforderungen bereit zu machen.

Übergeordnete Strategie und operativer Alltag

Darüber hinaus kann das Coaching strategische und wirtschaftliche Fragen des Aftersales aufgreifen: Ein Zielbild für 2030 entwickeln. Zukünftige Geschäftsmodelle definieren. Den Aftersales-Bereich strategisch positionieren. Auf der operativen Ebene werden Wirtschaftlichkeit, Stundenverrechnungssätze, Produktivität und Effizienz untersucht. KPI-basierte Managementsysteme schaffen eine bessere Grundlage, um Entwicklungen zu verfolgen, Entscheidungen zu treffen und Verbesserungen im Tagesgeschäft zu verankern.

Auch die Kundenbindung und die Organisation der Arbeit sind zentrale Themen. Je nach Bedarf können Servicebindungsprogramme, Maßnahmen zur Kundenrückgewinnung, die Nutzung von Kundendaten oder moderne Mobilitätsangebote betrachtet werden. Im Bereich Organisation und Mitarbeitende reicht das Spektrum vom Rollen- und Prozessdesign über Change-Management und Qualifizierungsstrategien bis hin zum Thema Arbeitgeberattraktivität und der Sicherung der nötigen Fachkräfte.

„Neue Technik und digitale Prozesse entfalten ihren Nutzen erst dann, wenn die Belegschaft sie sicher anwenden kann und die Zuständigkeiten im Betrieb klar geregelt sind“, so Oliver Iser. „Dabei bringt es nichts, den Betrieben ein immer gleiches Standardkonzept überzustülpen. Im Gegenteil: In jedem Betrieb sollen

Verantwortliche und ihre Teams am Ende genau wissen, welche Maßnahmen für ihren individuellen Bedarf den größten Nutzen bringen.“

Das Coaching-Angebot der DEKRA Network Performance unter dem Titel „Aftersales-Transformation 2030“ richtet sich an Händler, Werkstätten und OEMs, die ihren Aftersales-Bereich systematisch weiterentwickeln wollen. Es wird auch auf der Fachmesse automechanika vom 8. bis 12. September in Frankfurt am Main vorgestellt. Der Stand von DEKRA findet sich in Halle 11.0 (Stand D66).

Mehr Informationen zum Angebot unter www.dekra.de/de/after-sales-coaching/.



Über DEKRA

Seit mehr als 100 Jahren steht DEKRA für Sicherheit. 1925 mit dem ursprünglichen Ziel gegründet, die Verkehrssicherheit durch Fahrzeugprüfungen zu gewährleisten, hat sich DEKRA zur weltweit größten unabhängigen nicht börsennotierten Sachverständigenorganisation im Bereich Prüfung, Inspektion und Zertifizierung entwickelt. Heute begleitet das Unternehmen als globaler Partner seine Kunden mit umfassenden Dienstleistungen und Lösungen, um Sicherheit und Nachhaltigkeit weiter voranzutreiben. Im Jahr 2025 hat DEKRA einen Umsatz von 4,4 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 48.000 Mitarbeitende sind in etwa 60 Ländern auf fünf Kontinenten mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen im Einsatz. DEKRA gehört mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zum besten 1 % der nachhaltigsten Unternehmen weltweit.