



Reifenfachbetrieb und nun auch Autoglaser: die Kfz Klinik Klein in Mülheim-Kärlich.

Fotos: GUB / Baeumer

# Auf's Glas gekommen

In Mülheim-Kärlich, direkt vor den Toren von Koblenz, liegt die Kfz Klinik Klein. Die freie Werkstatt, die Inhaber und Geschäftsführer Peter Klein seit nunmehr 15 Jahren am Standort betreibt, hat sich dem gesamtgesellschaftlichen Service rund um das Auto verschrieben.

**SIMON BÄUMER**

**A**uf der Suche nach neuen Geschäftsfeldern und lukrativen Serviceangeboten, die den Betrieb ergänzen können, ist Inhaber Peter Klein „auf's Glas gekommen“ und Partner im System AGS Autoglas Spezialist geworden. Wir haben den Betrieb vor Ort besucht und mit Peter Klein über die Herausforderungen und Erfahrungen im Autoglasgeschäft gesprochen.

## Premium-Ansatz neu gedacht

Als der Kfz-Techniker-Meister den aktuellen Standort eröffnete, stand zu Beginn der Rundum-Service im Fokus. „Wir wollten uns gar nicht erst auf den Preiskampf mancher Betriebe einlassen. Für uns stand und steht der Kundennutzen – Mobilität und Verlässlichkeit – im Vordergrund“, so Klein. Weiter führt er aus: „Ich habe während der Ausbildung und auf dem Weg zum Techniker gelernt, dass viele Kunden in die Werkstatt kommen und einen Ölwechsel

„Wir wollten uns gar nicht erst auf den Preiskampf mancher Betriebe einlassen.“

**Peter Klein,**  
Inhaber der Kfz Klinik Klein

verlangen, aber eigentlich eine Inspektion anbrachte wäre. Ist man dem Kundenwunsch nachgekommen und kurze Zeit später ein Schaden, z. B. ein Federbruch, aufgetreten, so fragen die Kunden, warum man nicht daraufgeschaut habe. Daher haben wir den Betrieb gleich von Anfang an grundsätzlich anders aufgestellt. Bei uns gibt es nur das Rundum-Paket! Wir prüfen jedes Fahrzeug auf Herz und Nieren, dafür kann der Kunde sicher sein, dass sein Fahrzeug unsere Werkstatt nur im besten Zustand wieder verlässt.“

Der Erfolg seines – für freie Werkstätten nicht alltäglichen – Ansatzes gibt Klein recht: Startete die Werkstatt zu Beginn mit vier Hebebühnen, so folgten im Folgejahr bereits zwei weitere Bühnen. Im dritten Jahr musste der Betrieb zudem anbauen, weil das Reifenlager zum Bersten gefüllt war. Heute arbeiten 12 Angestellte im Werkstattbereich, zudem zwei Verwaltungsangestellte. Klein selbst ist stets

vor Ort, führt Kundengespräche und hilft bei Entscheidungen.

### Nur gewaschen und gewuchtet ins Hochregal

Dass das Reifengeschäft für den Betrieb von großer Bedeutung ist, zeigt das mit 600 Sätzen gefüllte Hochregal, welches sich direkt neben den Hebebühnen befindet. Auch hier sorgte der Premiumanspruch für Vereinheitlichung im Arbeitsalltag und eine höhere Kundenzufriedenheit. Klein: „Bei uns gibt es nur einen Tarif für die Einlagerung pro Satz, der aber den kompletten Service umfasst. Jedes Rad, das bei uns eingelagert wird, geht vorher durch die Reifenwaschanlage und wird ausgewuchtet – so haben wir nur montagefertige Reifen im Regal, das spart bei unserer Anzahl an Rädern viel Organisations- und Zeitaufwand in der stressigen Wechsellagerungszeit.“

Für die Kunden ist es vor allem die Qualität des gebotenen Services, der für Zufriedenheit sorgt. „Jeder Kunde freut sich über saubere Felgen nach dem Wechsel, das Auswuchten vor der Einla- ▶



Inhaber und Geschäftsführer Peter Klein in seiner Werkstatt.

# Kooperationen

gerung senkt die Reklamationsquote bezüglich Vibrationen in der Saison deutlich“, führt Klein aus.

## Zusatzgeschäft Glas

Bei seinem ganzheitlichen Ansatz, ein Fahrzeug komplett zu untersuchen und alle Problemstellen anzugehen, führte für den Techniker-Meister kein Weg am Autoglas vorbei. „Wir führen täglich Hauptuntersuchungen durch, sollten wir bei der Vorabkontrolle einen Glasschaden finden, können wir ihn im Sinne des Kunden gleich beheben – entweder mittels Reparatur oder einer neuen Scheibe.“

Für das Zusatzgeschäft hat der Betrieb weiter in seine Kapazitäten investiert: Drei Mitarbeiter hat er entsprechend weitergebildet, einen separaten Glas-Arbeitsplatz eingerichtet. Heute tauscht der Betrieb etwa 10-15 Scheiben pro Monat. Auf der Suche nach dem passenden Partnerprogramm wurde er auf AGS Autoglas Spezialist aufmerksam und wurde Partner. „Das Konzept vom AGS passt perfekt zu unserem Betrieb. Bei AGS Autoglas Spezialist beziehen wir ausschließlich Premiumscheiben von beispielsweise Sekurit oder Pilkington. Die Scheiben sind gegenüber anderen Marken etwas teurer, die Qualität in Sachen Passform, Schlierenfreiheit und Halter für Assistenzsystem jedoch wie das Original.“ Auch die Rentabilität des Glasgeschäftes wurde durch den Wechsel zum AGS-System deutlich gesteigert. „Wir bekommen nun die kompletten Herstellervorgaben abgerechnet und müssen keine Nachlässe mehr auf unseren Stundensatz geben. Und um die unberechtigten Kürzungen kümmert sich mit großem Erfolg das AGS-Schadensmanagement“, so Klein. „Das Team von AGS macht tolle Arbeit, sodass wir uns auf unsere Arbeit konzentrieren können. Für uns ist das Glasgeschäft mittlerweile ein sehr



Gewaschen, gewuchtet und bereit für die Montage warten die Reifen im Hochregal.

„Für uns ist das Glasgeschäft ein sehr attraktives Zusatzgeschäft geworden.“

**Peter Klein,**  
Inhaber der Kfz Klinik Klein

attraktives Zusatzgeschäft wie die Achsvermessung geworden. Und wenn es irgendwelche Probleme geben sollte, dann hat das Team von AGS immer Lösungen parat.“

Andreas Lange, Geschäftsführung Vertrieb AGS Autoglas Spezialist: „Mit Peter Klein und seiner Kfz Klinik Klein haben wir einen absoluten Vorzeigebetrieb bei uns im System, der sowohl das Werkstatt-, das Reifen- als auch das Glasgeschäft perfekt umsetzt. Besonders im Umfeld der Reifendienste sticht er mit seinem einzigartigen Konzept hervor und setzt auf eigene Kunden, statt auf seltene Vermittlungsaufträge der Versicherungen zu hoffen. Der gerechte Lohn für den Betrieb sind wirtschaftlich sehr lukrative Erträge.“ ■



Der Empfangsbereich ist wie die Außendarstellung attraktiv gestaltet. Felgen sind für den Betrieb ein gutes Zusatzgeschäft für Winterreifen.



Das Investment für den Einstieg ins Glasgeschäft ist überschaubar. Im Bild das automatische Ausglaswerkzeug.