

Weihnachtsansprache im Autohaus

Dichtung und Wahrheit 2016

28 Tage Advent, die längst mögliche Zeit der Besinnung vor Weihnachten können wir in diesem Jahr erleben. Rück- und Vorschau bestimmen die Weihnachtsfeiern in den Betrieben. Manche Autohäuser verlegen diese Traditionsveranstaltung in die ersten Tage des Neuen Jahrs. Wieder andere haben betrieblich abgestimmt und kultivieren nun eine Sommer-Betriebsfeier.

"Alle Jahre wieder...!" Und so kommen auch wir abermals zum Jahresfinale zusammen und stellen unisono fest: Schon wieder Weihnachten? Wie konnte es nur so schnell dazu kommen? Wo ist das Jahr geblieben? Wer Tagebuch führt und genau hinschaut stellt allerdings fest: Es ereignet sich viel innerhalb eines Jahres. Wir haben in unserem Autohaus im Jahr 2016 Neuwagen und Gebrauchtwagen vermarktet. Da steht bis zu jedem Abschluss viel Detailarbeit dahinter, von der Präsentation, Probefahrt, Beratungsgespräch, Disposition etc. Im Service gestalten wir Tag für Tag (?) Durchgänge. Hinter jedem Vorgang steht ein einzelner Kunde. Stellen sie sich einen Moment mal all ihre Fahrzeugverkäufe vor, die sie übers Jahr selbst betreut haben? Wie viele Servicedurchgänge hast du übers Jahr gemeistert und einen aktiven Beitrag zur Verkehrssicherheit geleistet? Jeder Kunde war 2016 unser zentraler Mittelpunkt und wird es 2017 bleiben. Man spricht jetzt schwäbisch vom "Human Touch" oder der "Customer Centricity", als besondere Herausforderung als Antwort auf den den digitalen Vertrieb.

Der Alltag

Der Sinn unserer Weihnachtsfeier liegt darin, zurück und nach vorne zu schauen. Wir wollen also heute mal ganz bewusst aus dem haltlosen Zeitkarussell aussteigen. Unser Hamsterrad verlassen. Wir wollen heute in Ruhe, in schöner Atmosphäre zusammenkommen und gemeinsam über unseren gemeinsamen Weg 2016 sprechen und uns über die positiven Ergebnisse erfreuen. Ich bin stolz auf euch alle und danke jedem von ihnen für die gemeinsame Wegstrecke 2016. Bitte, bei allem Auf und Ab. Goethe meinte aus gutem Grunde: Das Schwierigste sei, den jeweiligen Alltag zu gestalten. Und sie wissen alle, kein Tag läuft bei uns im Hause wie geplant ab. Ein Kunde kommt zu spät, einer der Mitarbeiter wurde krank. Es ist ein Fahrzeug abzuschleppen etc. Und diese „kreative Kraft des Durchwurstelns“ im Alltag ist bei aller Prozessnotwendigkeit ein Prädikat. Das ist Ausdruck unserer Flexibilität. Anders würden wir die jeden Tag neu gestellten Aufgaben gar nicht bewältigen können.

Auffälligkeiten

Lassen sie mich ein paar markante Zäsuren aus dem abgelaufenen Jahr aufrufen. Politisch der Brexit, der EU-Austritt Großbritanniens aus der EU, die Wahl des amerikanischen Berlusconi, Donald Trump zum 45. US-Präsidenten, es sei an Syrien, an die Ukraine und andere Krisenherde erinnert, die sich rasch zu einem unübersehbaren Flächenbrand auswirken können. Wir haben in der Tat mit großen Unbekannten zu leben. Die Integration vieler Flüchtlinge - zu vieler? - wird in unserem Land Daueraufgabe bleiben. Die Parteien schauen bereits auf die Bundestagswahl im Herbst 2017.

Konjunktur

Automobilistisch können wir für 2016 vermutlich auf 3,3 Mio. Neuwagenzulassungen zurückblicken. Ein Ausnahmejahr! Auch für 2017 stimmt der konjunkturelle Gesamtrahmen. Und abermals 3,3 Mio. Neuwagen und etwas über 7 Mio. Besitzumschreibungen sind für 2017 nicht aus der Welt. Es finden Wahlen statt. Mit Wahlgeschenken! Eine IAA verspricht abermals 85 Modellneuheiten. Sprich, wir dürfen durchaus mit Zuversicht nach vorne schauen. Wir hatten schon mal in Deutschland über 5 Mio. Arbeitslose, aktuell sind es laut Statistik 2,54 Mio. Und da sind wir an einem Punkt, den wir nicht länger hinnehmen dürfen. Es sind laut Statistik nur 2,54 Mio. Arbeitslose. Schaut man aber genauer hin, so gibt es zusätzlich 7 Mio. Harz IV- und Arbeitslosen-Empfänger. So trügt Statistik und man wundert sich.

Dichtung und Wahrheit

VW hat mit "Dieselgate" einen unglaublichen Betrugsskandal gesetzt. 11,4 Mio. Dieselmotoren wurden betrogen. Obwohl der Skandal am 15.9.2015 aufgedeckt wurde, suchen die Herren in Wolfsburg immer noch, wer das zu verantworten hat? Das Gute der Malaise ist, dass die Diesel-Bombe den Konzern wachgerüttelt hat und jetzt gelingt plötzlich die Wandlung zum E-Konzern. Über Jahre hat man diesen Wandel gezielt hinausgeschoben. Klar, kein deutscher Hersteller hat eine eigene E-Batterie bzw. die wichtigen Zellen. Wie will man da Leitindustrie für Elektrofahrzeuge sein? Amerikanische Dieselmotoren bekommen jeweils zwischen 5000 und 10.000 € Entschädigung. Europäische Kunden nichts. Im Gegenteil, VW meinte vor Gericht darlegen zu müssen, dass man im Europa nicht betrogen habe. Inzwischen weiß man, dass nicht nur VW, sondern andere Hersteller gleichermaßen bei den Emissionen hohe Abweichungen zeigen. Und der weitere Hammer ist, dass die Fahrzeuge bis zu 40 Prozent mehr Sprit verbrauchen, als die Prospekte der Hersteller ausweisen. Das wissen die Hersteller, der Staat, der eine verbrauchsabhängige Kfz-Steuer erhebt, die Prüforganisationen, die Kunden, der ADAC, aber auch wir. Aber keiner tut etwas dagegen! Die Falschangaben der Verbrauchswerte macht zugleich deutlich, wie ernst es die Hersteller wirklich mit dem Thema Kundenzufriedenheit meinen. Wir dürfen das alles unter das Motto stellen: Dichtung und Wahrheit!

Renditemalaise

Wir haben im Verkauf eine hohe Verkaufsmenge an Neuwagen festgestellt. Und doch, es wird im Verkauf zu wenig verdient! Es liegt am unseligen Mengendruck und inzwischen auch an der hohen Zahl an Kurzzulassungen, nämlich im Schnitt 35 Prozent. Außerdem fällt auf, dass mehr und mehr Neuwagen vorbei am Markenhandel über den freien Handel angeboten werden. Mengenüberdruck! Woher diese Fahrzeuge kommen, darüber schweigt man sich bewusst aus. Das bedeutet im Klartext, da wird nach und nach neben den jungen Gebrauchtwagen eine weitere Absatzschiene, nämlich „Neuwagenvertrieb über freie Händler“ etabliert. Zu Lasten des markengebundenen Handels. Wo bleibt hier der faire Wettbewerb? Wo bleiben die verbandspolitischen Kräfte, die sich da in Szene setzen? Auch gegen die unhaltbaren Abmahnungen der Deutschen Umwelthilfe (DHU)?

Digitalisierung

Das große Stichwort des Jahres 2016 lautet Digitalisierung. Was steht dahinter? Eine neue Welt. Es geht um die Verfügbarkeit und Zugang zu Daten. Es geht um die Verbesserung der technologischen Infrastruktur. Es geht um elektronisch gestützte Prozesse mittels Info- und Kommunikationstechnik. Beispiel: Sämtliche GW-Prozesse laufen papierlos ab. GW-Bewertung per iPad, elektronische Preisauszeichnung bis zur digitalen Unterstützung der

Fahrzeugauslieferung. Oder nehmen wir die papierlose Annahme im Service, per iPad, e-Check genannt. Dahinter steht jeweils das Phänomen der Datenverknüpfung. Wir stehen bei diesen Themen zwischen der Thematik abwarten und vorschnellen Aktivisten. Ob wir hier in Zukunft die Schnelligkeit der Veränderung noch selbst steuern können? Tatsache ist: das Veränderungstempo legt zu. Wo wird das Ganze zu einer Überforderung für uns selbst? Sind wir Menschen für dieses Tempo wesentlich geschaffen?

Technologischer Wandel

Schauen wir nach vorne, so stehen nach und nach neue Assistenzsysteme an. Vornean der Abstandswarner. Die Zahl der Auffahrunfälle als häufigster Unfallursache wird zurückgehen. Jedes Jahr verlieren weltweit 1,2 Mio. Menschen über einen Verkehrsunfall ihr Leben. Assistenzsysteme schaffen hier einen zusätzlichen Faktor Sicherheit. Das autonome Fahren wird kommen. Damit sind neue Arten der Mobilität denkbar. Aber bitte, Zug um Zug. Man vergisst immer wieder, wir haben aktuell 45 Mio. PKW auf deutschen Straßen. Sie werden nach und nach ersetzt. Aber wirklich nicht ausschließlich über Robot-Taxis. Selbst wenn Elektrofahrzeuge kein Öl mehr brauchen und auch im Servicegeschäft weniger Volumen schaffen, so gilt zu bedenken: Gegenwärtig fahren auf deutschen Straßen rund 100.000 reine Elektroautos. Und das bei einem Fahrzeugbestand von 45 Mio. PKW. Lassen wir das erst einmal 1 Mio., dann zwei und dann drei Mio. Fahrzeuge werden. Das E-Auto wird die nächsten zehn Jahre nicht zum Werkstattauslastungsproblem werden.

Connected Cars

Zum 1. Juli 2016 führte beispielsweise MB den "me Adapter" ein. Jetzt ist der Kunde über die App auf seinem Smartphone direkt mit dem Hersteller und seinem Händler verbunden. Es werden dem Kunden HU-Termine genannt, Reifendruck, Unfallstandort, Fahrzeugwert, Mobilitätsservice etc. Damit treten wir in eine ganz neue Art der Kommunikation mit dem Kunden ein. So ist auch die Priorität für die Zukunft gesetzt - bei allen CarSharing-Modellen -, der Automobilhandel muss es schaffen, dem stationären Vertrieb und den digitalen Vertrieb unter einem Dach zu bündeln. Das geht! Hersteller und Importeure müssen es nur wollen. Entscheiden tut das der Kunde! Es geht – s.o. - um den "Human Touch", um die "Customer Centricity". Schwäbisch: Der Kunde steht im Mittelpunkt! Er entscheidet, wem er sein Geld gibt. Für uns heißt das gegenüber dem Kunden: Wertschätzung. Jedes Geschäft ist eine Vereinbarung mit der Zukunft. Jeder Kundenkontakt ist eine Chance! Jeder Kunde ist ein Markt!

Eigene Besonderheit

Worin lagen 2016 für uns die Höhepunkte? (*Nennen Sie hier Informationen zum Geschäftsverlauf, Mitarbeiterzahl, Mitarbeiterjubiläen, Todesfälle, Produktneueinführungen, Eventveranstaltungen, Ausbildungsplätze, Neu- oder An- oder Umbauten, Innovationen, Internetauftritt, Schulungen usw.*).

Ich wünsche ihnen nun für die kommenden Tage eine "Quality time". Eine erfüllte Zeit! Wir werden uns an diese Anglizismen gewöhnen müssen. Die Zeit ist ein gerechtes Gut. Jeder von uns hat gleich viel. Je positiver und bewusster unsere Erlebnisse, desto eindrücklicher unsere Erinnerung und wertvoller die gefühlte Zeit. Geben sie in den besonderen Tagen etwas von dem, was sie sich selbst sehnlichst wünschen. Es ist oftmals die Zeit. Steigern wir diesen

Wert. Ich wünsche Ihnen und all den Menschen, die Ihnen nahestehen, besinnliche und frohe Feiertage, echte, innere Glücksmomente und Erfolg im Neuen Jahr und verbinde das mit einem herzlichen Dank für das erfolgreiche gemeinsame Wirken 2016. Auch wenn wir an Weihnachten alle nun das weltbekannteste Lied – es stammt aus Österreich – „Stille Nacht...“ mit innerer Rührung singen und dort gleich in der 1. Strophe „...alles schläft“, so müssen wir in unserem Alltag dennoch 2017 verdammt wach sein. Auf einen guten Erfolgsweg für uns alle in 2017!

Prof. Hannes Brachat