

Steuern will gelernt sein

**Die Ausbildung zum Unfallschadenmanager
vermittelt Spaß und Erfolg**

► Was Mitarbeiter oder Inhaber in Hunderten Betrieben tagtäglich leisten, nämlich Unfallschäden zu managen, ist als Aufgaben- oder gar als Ausbildungsprofil überhaupt nicht klar definiert. Nur weil es so zahlreich geschieht, ist es aber noch lange nicht gekonnt. Warum? Weil in dieser Funktion sehr hohe betriebliche Wertschöpfungspotenziale verschenkt werden. Denn auch die Produktivität und die Effizienz der Werkstatt hängt in hohem Maße z.B. von den schadensdiagnostischen Fähigkeiten oder der Steuerungskompetenz der Unfallschadenmanager ab. Und weil diese nicht direkt produktiven Aufgaben immer höhere Kosten im Betrieb verursachen, ohne einen nennenswerten Mehrwert für ihn zu schaffen. Was für die Erfolgsseite gilt, zählt auch beim Spaßfaktor: Die Unfallreparaturbranche scheint zunehmend gereizter und genervter ob der Erlebnisse mit Kunden, Schadensteuerern und Prüfdienstleistern. Das ist dann schädlich, wenn sich keine Mitarbeiter für diese Aufgaben finden, wenn der Betriebsinhaber am liebsten hinschmeißen würde oder seinen Kindern dieses Geschäft auf keinen Fall zumuten will. Beides zusammen, die Ergebnisse hinter den Erwartungen und den Möglichkeiten und der häufige, negative Stress im Tagesgeschäft, ist auf Dauer ein schädliches Gemisch für die Betriebe und für die Branche. Anders herum: Wenn angemessene Gewinne erwirtschaftet werden und das Tagesgeschäft mehr Freud als Leid ist, haben alle Beteiligten eine hervorragende Perspektive.

Wie Fahrzeuge von der Annahme bis zur Auslieferung durch den Betrieb gesteuert werden, vermittelt – unter anderem – die Ausbildung zum zertifizierten Unfallschadenmanager.



Das Lernen und Unterrichten in kleinen Gruppen wechselt sich mit dem Lernen vor dem Heim-PC ab.

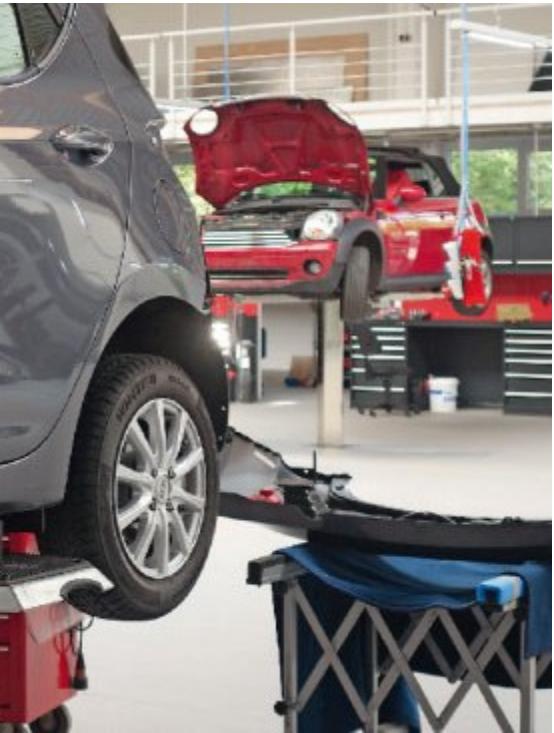
Foto: S. Höslinger

Modell mit Zukunft

Diese Zusammenhänge geben die Orientierung für die Unfallschadenmana-gerausbildung vor, die die Karosserie- und Fahrzeugbauerinnung München, Oberbayern, Schwaben gemeinsam mit HEPP Unternehmensimpulse konzipiert hat und mittlerweile im dritten Durchlauf durchführt. Das Weiterbildungsangebot, kurz USM genannt, erfreut sich bereits großer Beliebtheit. Das beste Zeichen für die Initiatoren ist, dass durchaus erfolgreiche Unternehmer im nächsten Durchlauf erneut weitere Mitarbeiter teilnehmen

lassen. Die Erklärung dafür ist ein inhaltlich und methodisch leistungsfähiges Konzept, dessen Anspruch ist, auf angenehme Art einen hohen Nutzen zu schaffen.

Bei der Entstehung haben die Beteiligten sehr hart und selbstkritisch daran gearbeitet, welche Inhalte überhaupt eine echte Relevanz für das Unfallschadenmanagement im Betrieb haben, und dabei immer wieder Aspekte gestrichen, die an anderer Stelle zwar eine Rolle spielen, hier aber keinen Mehrwert bieten. Bei der Methodik standen im Vorfeld vor allem drei Ziele im Fokus: der Transfer in den betrieblichen



Alltag, die Effizienz der Vermittlung und die Lernmotivation der Teilnehmer. So entstand ein Blended-Learning-Ansatz, der den Teilnehmern in besonderem Maße gerecht wird: Lernen und Testen im Netz im virtuellen Klassenraum, Chatten zu Hausaufgaben mit dem Modulleiter, Treffen in Seminaren für anwendungsorientiertes Lernen und am vorläufigen Ende eine Prüfung, auf deren Bestehen jeder stolz sein kann. Im Nachgang halten Alumni-Events die Teilnehmer auf dem aktuellen Stand.

Kompetent und praxisnah

Neben den Inhalten und der Methodik galt der Auswahl der Modulleiter (Referenten und Verantwortlichen für die Module) besonderes Augenmerk. Den Bereich Fahrzeugtechnik und Schadendiagnose betreut Max Mayrhofer, der sowohl selber Betriebsinhaber ist, der sich aber auch für Innung und ZKF mit Fragen von Fahrzeug- und Reparaturtechnik intensiv beschäftigt und in seinem Betrieb viel Neues probiert. Entsprechend lebendig und praxistauglich interagiert er als Referent mit den Teilnehmern. Die Themen rund um die Schadendokumentation und -kalkulation bearbeitet Mike Hartmann. Der Karosseriebaumeister hat lange Zeit in Betrieben Schäden kalkuliert und später bei einer Versicherung als Sachverständiger geprüft. Mittlerweile arbeitet er selbstständig als öffentlich bestellter Sachverständiger und bringt die Erfahrungen aus den unterschiedlichen Perspektiven für die Teilnehmer gewinnbringend in das Modul ein. Frank Burkard ist Inhaber von Bulex und betreut mit den Mitarbeitern seiner Kanzlei ausschließlich die Akteure und Themen im Kfz-Schadens- und Versicherungsrecht. In dem gleichlautenden USM-Modul vermittelt er in der Sprache der Betriebe aktuelle Lösungen zu relevanten Problemen und begeistert eine zunächst skeptische Zielgruppe für juristische Themen. Stefan Höslinger und sein Team von HEPP Unternehmensimpulse analysieren als Berater

betriebliche Fragestellungen und konzipieren Ansätze auch über gewohnte Grenzen hinaus. Zu den Themen Kundenbetreuung und Auftragssteuerung kann er den Teilnehmern daher praxisnah Vorgehensweisen vermitteln, die andernorts bereits zu betrieblichem Erfolg führen. Stefan Höslinger ist darüber hinaus auch für die Qualitätssicherung der Weiterbildung und die inhaltliche Vernetzung der vier Module verantwortlich und das HEPP-Team betreut die Teilnehmer rund um alle inhaltlichen und organisatorischen Fragen. So entsteht im Zusammenwirken mit der Innung, die sich als Träger des USM mit Fragen von Berufsbildern auseinandersetzt und die Prüfung abnimmt, ein permanent aktuelles Weiterbildungsprodukt, das die betrieblichen Bedürfnisse trifft.

Bei den Teilnehmern fällt dies auf fruchtbaren Boden. Alle Teilnehmer haben bislang die Prüfung bestanden und haben für sie neue Ansätze und Ideen in den Betrieben umgesetzt. Etwas weniger als die Hälfte haben kaufmännische Vorkenntnisse, die anderen Teilnehmer kommen aus den technischen Berufen der Branche. Etwa ein Drittel sind Frauen und die Altersspanne liegt zwischen 20 und 59 Jahren. Das Blended Learning holt die Teilnehmer an



Lebendig und praxisnah wird im Bereich Fahrzeugtechnik unterrichtet.



Auch die Themen rund um die Schaden-dokumentation und -kalkulation stoßen auf starkes Interesse.

sehr unterschiedlichen Ausgangspunkten ab und bringt sie auf ein gleich hohes Niveau in Bezug auf ihre Fertigkeiten, den Unfallschäden erfolgreich zu managen. „Direkt anwendbar, im eigenen Betrieb nutzbar, keine Langeweile, Erfolg spüren, Wissen erleben, auch für Profis, Mitarbeitermotivation, Investition in die Zukunft, Freude“ – das sind Schlagworte aus den Feedbacks, die Ansporn und Ermunterung für die Initiatoren sind, den Ansatz weiter voranzutreiben.

Für die Betriebe stellt der USM ohne Frage auch Aufwand dar. Neben den Teilnahmegebühren von rund 3.000

Euro, die von den Bundesländern unterschiedlich gefördert werden, verbringt der Teilnehmer vier Freitage und vier Samstage in Präsenzterminen sowie einige Stunden vor dem PC oder Tablet. Zu einer Investition, die sich sehr rasch amortisiert, wird der USM dann, wenn dem Betrieb Erfolg und Spaß im Unfallschadenmanagement so wichtig sind, dass er bereit ist, Neues auszuprobieren und Bestehendes zu perfektionieren.

Stefan Höslinger

Die Durchläufe des USM starten jeweils zu Jahresbeginn und nach den Sommerferien und finden aktuell abwechselnd im Raum München oder im Raum Frankfurt statt.



Stefan Höslinger: „Unfallschäden zu managen, ist als Aufgaben- oder gar als Ausbildungsprofil überhaupt nicht klar definiert.“

„Schnittstellen im Betrieb erkennen“



Frank Steinbreder: „Auch in Handwerksbetrieben ist es extrem wichtig, dass jeder die anderen Bereiche des Betriebs besser kennt und mehr Verständnis für andere Abteilungen entwickelt.“

Frank Steinbreder ist gemeinsam mit seinem Bruder Michael Geschäftsführer der Werner Steinbreder GmbH in Melle. Er absolvierte einen der ersten Lehrgänge zum zertifizierten Unfallschadenmanager.

Herr Steinbreder, Sie sind einer der ersten Absolventen der Unfallschadenmanager- (USM)-Ausbildung. Was hat Sie dazu bewogen, diese Fortbildung zu machen?

Ich bin auf die Ausbildung aufmerksam geworden, war sofort neugierig und habe mich gefragt: Kann das meinen Mitarbeitern und mir im Betrieb helfen? Und um das herauszufinden, meldete ich mich an.

Waren Sie als Geschäftsführer eher die Ausnahme unter den Teilnehmern?

Das hat sich die Waage gehalten, zwischen Praktikern und Kaufleuten, Inhabern und Angestellten.

Wo sehen Sie rückblickend den Hauptnutzen der USM-Ausbildung?

Ich sehe den Hauptnutzen in einer viel besseren Erkennung der Schnittstellen im Betrieb. Was muss der Annehmer besser machen, um den Werkstattmeister optimal zu bedienen? Was kann umgekehrt optimiert werden? Auch in Handwerksbetrieben ist es extrem wichtig, dass jeder die anderen Bereiche des Betriebs besser kennt und mehr Verständnis für andere Abteilungen entwickelt.

Eine Ausbildung zum USM dürfte meiner Vermutung nach nur dann Sinn haben, wenn der Betrieb einen hohen Anteil an gesteuerten Schäden bearbeitet – sehen Sie das auch so?

Eigentlich nicht – es geht ja auch darum, die Schäden optimal durch den Betrieb zu steuern – von der Annahme bis zur Auslieferung und unabhängig davon, wer im speziellen Fall der Auftraggeber ist. Ich halte die Ausbildung für jeden für interessant, der effektiv arbeiten und dabei auch profitabel sein will. Nur wer den kompletten Prozess kennt, kann den Kunden optimal bedienen.

Wie hat sich die USM-Ausbildung denn auf Ihre Prozesse in der Schadenabwicklung ausgewirkt? Welche Lerninhalte konnten Sie direkt umsetzen?

Wir haben uns sofort die Erstellung besserer, aussagefähigerer Schadensbilder zum Projekt gemacht und in bessere Ausstattung, zum Beispiel mit Dellenreflektoren, und in Fototechnik investiert. Das hatte ganz konkrete Auswirkungen, Qualicar-Störmeldungen wegen Bildern sind dramatisch zurückgegangen?

Wie schwer ist der Weg zum „zertifizierten Unfallschadenmanager“ Ihrer Erfahrung nach?

Soweit ich weiß, haben alle den Abschluss geschafft. Natürlich erfordert es einen gewissen Aufwand, sich in Themen, mit denen man nicht täglich zu tun hat, einzuarbeiten. Aber die Art der Aufbereitung des Lernstoffs, mit E-Learning, vorbereitenden Materialien, Nachschulungen und zum Teil auch telefonischer Nachbereitung, war sehr effektiv.

Wo sehen Sie noch Optimierungspotenzial bei der USM-Ausbildung?

Da fällt mir eigentlich nichts ein. Zeitaufwand und Lerninhalte stehen im richtigen Verhältnis und ich glaube, dass wirklich jeder etwas aus dem Kurs mitnehmen kann.

Herr Steinbreder, vielen Dank für das Gespräch. MR