



# V.S.F. all-ride Werkstatt

Academy Days 2023



# Bruno Hoenig



- geb. 1953
- verheiratet, zwei Kinder, vier Enkel
- 1986 abgebrochenes Geologiestudium, seither Fahrradhändler und Mitglied im VSF
- Quereinsteiger in die Fahrradbranche, Berufserfahrung im Metallbau, handwerkskammerlicher Ausnahmegenehmigung zur Ausübung des Handwerks und ausbildungsberechtigt
- 2020 Rente, Betriebsverkauf, 2021 Neuanfang in kleinstem Rahmen. Fahrräder in Ordnung halten macht Freude!

2016 Grundlagenschulung „VSF..all-ride“ und Umsetzung des Konzepts - das führte (zusammen mit anhaltend stetigem Wachstum meines reinen Reparatur-Betriebs) zu sehr gutem Ertrag und der tiefen Überzeugung, dass dies der richtige Weg ist.

# Ingo Witte



- Jahrgang 1975
- verheiratet, zwei Kinder
- Ausbilder für Jugendgruppenleiter, Theaterbeleuchter, Musiker, Kulturpädagogik Vordiplom
- Kommunikationselektroniker, Quereinsteiger in die Fahrradbranche, Ausnahmegenehmigung für das Zweiradmechaniker Handwerk durch die HWK
- 2005 bis 2020 Unternehmer mit mobilem Fahrrad-Reparaturservice: 5 Mitarbeiter - 9m Koffieranhängen + LKW Reparaturen in kürzester Zeit auf kleinstem Raum
- Seit 2021 im VSF, Leitung der Bereiche all-ride Werkstatt und Produkte

Organisation und Kommunikation sind wichtige Parameter, mit denen die Leistung deiner Fahrradwerkstatt verbessert und die Zufriedenheit auf Kunden- und Mitarbeiterseite gesteigert werden kann



# Meilensteine der VSF all-ride Werkstatt

VSF.



- Das Konzept entsteht aus ERFA-Gruppen, die anfangs auch Grundlage für die Zertifizierung sind
- **2009** Zertifizierung der ersten 15 Werkstätten
- **2016** gibt es die erste VSF all-ride Grundlagenschulung  
Zertifizierung weiter durch ERFA und Auditoren
- **2021** zwei Schulungen pro Jahr aufgrund hoher Nachfrage  
Einrichtung einer vollen Stelle im VSF für die all-ride Werkstatt
- **2023** 60 zertifizierte Werkstätten

Inzwischen haben viele Medien über das Konzept berichtet und die all-ride Werkstatt gilt als Benchmark in der Branche.

# Warum VSF all-ride?

VSF.



Weil das Konzept Lösungen für viele Unstimmigkeiten in deiner Werkstatt bietet:

- ✓ Die Schlange von Kunden zur Reparaturannahme morgens um 9 direkt nach Werkstattöffnung
- ✓ Das Rad, das zweimal vom Montageständer wieder ins Lager gebracht werden muss, weil der Kunde für eine Rückfrage nicht erreichbar ist
- ✓ Unzufriedene Kunden, weil die Reparatur viel teurer geworden ist, als vorher vermutet
- ✓ Probleme bei der Mitarbeitersuche
- ✓ Viel zu viele Aufträge - Wartezeiten von 4,8,12 Wochen...
- ✓ Schlechte Google Bewertungen
- ✓ Kunden, die ihren Unmut über deine Werkstatt allen anderen, aber nicht dir gegenüber kundtun – VSF-Feedback
- ✓ Kein ausreichendes finanzielles Polster trotz vieler Aufträge und voller Werkstatt

# VSF all-ride Grundlagenschulung

2 x 2 Tage Schulung

## Erster Termin Grundlagen:

- Die Reparaturannahme
- Arbeitsplatzgestaltung
- Die Feedbackkarte
- 5S Methode
- Werkstatt-Serviceleistungen / Kunden leiten
- Kundenorientierung
- Werkstattaudit
- All-ride Checklisten und Abläufe

Die einzelnen Bausteine zusammen ergeben deinen optimalen Workflow

## Zweiter Termin Vertiefung:

- Individuelle Situation der Betriebe
- Umsetzung des Konzeptes im Betrieb
- VSF all-ride Reparaturannahme
- Rechtliches
- Kennzahlen

VSF.



# Potentiale der VSF all-ride Werkstatt

VSF.



- 1.** Geschulte Werkstatt-Annahme erhöht Deinen Umsatz pro Kunde  
**2.000 Werkstattaufträge\* von 56€ auf 90€**  
**2.000 x 34€ = 68.000€ im Jahr**
- 2.** Neue Prozesse / ein neuer Arbeitsplatz sparen Dir min. 30min am Tag  
**230 Arbeitstage x 30min = 115 Stunden x 76€\*\***  
**8.740€ pro Werkstatt-Mitarbeiter:in**
- 3.** Neue Arbeitsplätze sorgen für größere Chancen bei Personalsuche  
**Lichtstärke nach Messung | elektrische - / hydraulische Montageständer**  
**Ergonomische / systematische Werkzeugablage | ergonomischer Fußboden**  
**rückenschonende Reparaturradlagerung**
- 4.** Einhaltung gesetzlicher Vorgaben durch Kontrolle beim Werkstattaudit

\* Durchschnitt Werkstattaufträge = 2.000 (Händlerumfrage 2022 VSF / BICO)

\*\* Durchschnitt Stundensatz = 76€ (Händlerumfrage 2022 VSF / BICO)



# VSF-Workstation + all-ride Werkstattkonzept

Zeitersparnis oder Umsatzsteigerung durch verbesserte Abläufe

VSF.



- ✓ bei **800 Aufträgen** pro Mitarbeiter pro Jahr ergeben die zwei Arbeitsplätze an einer Werkbank **1600 Aufträge pro Jahr**
- ✓ Durch den **Einsatz all-ride Konzeptes** sparst du **4 Minuten pro Auftrag**
- ✓ Zusätzlich sparst du mit der **VSF all-ride Workstation** ca. **15 Minuten täglich** pro Arbeitsplatz, durch strukturiertes Arbeiten = weniger aufräumen
- ✓ Somit spart dir dein Doppelarbeitsplatz bei 250 Arbeitstagen pro Jahr ca. 55 Minuten am Tag

$$\begin{aligned} 1600 \text{ Aufträge} * 4 \text{ Minuten} &= 6400 \text{ Minuten/Jahr} = 25,6 \text{ Minuten/Tag} \\ &+ \\ 15 \text{ Minuten/Tag pro Arbeitsplatz (30 Minuten bei zwei Arbeitsplätzen)} & \\ &= \\ 55 \text{ Minuten Zeitersparnis pro Tag} & \end{aligned}$$

über **200 Std. Zeitersparnis**  
oder min. **16.000,-€ Umsatzplus p.a.**  
(bei 76,00€ Werkstattstundensatz / bereinigter Mittelwert VSF  
Händlerumfrage 2022)

# Vorraussetzungen für VSF all-ride Werkstätten

VSF.



- ✓ VSF all-ride geschultes Personal
- ✓ Reparaturannahme als Dialog inklusive Sicherheits-Check
- ✓ Reparaturannahme an speziell eingerichtetem Ort
- ✓ Werkstattgestaltung nach VSF all-ride Standard
- ✓ Teilnahme am VSF-Feedbacksystem
- ✓ Preistransparenz
- ✓ Reparatur aller Räder (wenn technisch zu rechtfertigen)
- ✓ Inspektion nach standardisierten Checklisten
- ✓ Vernetzung der VSF..all-ride Werkstätten (ERFA oder Werkstattkongress)
- ✓ Einhaltung des [VSF all-ride Kundenversprechens](#)

# Der Weg zur all-ride Werkstatt

1. Anmeldung zur Grundlagenschulung
2. Einrichten der Werkstatt nach Konzeptstandard
3. Mitnahme aller Mitarbeiter
4. Das Werkstattaudit

VSF all-ride Werkstatt  
Audit Formular Stand 02/23

Fachgeschäft / Ort / Datum	Gewicht	Schulnoten 0,00	Beschreibung	Anmerkungen
<b>1. Kundenführung (Kundenschwäche)</b>				
ist von aussen ersichtlich, dass eine Fahrradwerkstatt existiert?	50%	0	Kundenspezifische ist das Vorkauf - von kein Hinweis auf die Werkstatt und deren Eingang vorhanden ist - Note 0	
ist von innen ersichtlich, dass eine Fahrradwerkstatt existiert? leicht zu finden?	15%	0	Reparaturnahme im Laden ausgeschrieben, Werkstatt oder Arbeitsplatz sichtbar, Reparaturnahme möglich mit dem Eingang, Schilder an anderen Stellen im Laden, die auf eine Werkstatt hinweisen, vielleicht sogar einen Eintrag	
Können Kunden ungehindert die Reparaturnahme erreichen?	35%	0	gute Wegführung, nicht zugesperrt, keine Beschädigung, Tür (elektrisch), ebenerdiges Eingang Anreine mit dem Eingang oder Eintragsgeräusche	
<b>2. Reparaturnahme /Ausgabe (Kundenschwäche)</b>				
Gibt es einen separaten Annahmepplatz? Wie ist der ausgeführt?	40%	0	Bei Fehlen des EIGENSTÄNDLICHEN Platzes Note 0, bei Fehlen von Deckstuhl oder Montageständer 2, PC für Kunden einsehbar, gute Beleuchtung, Mülltrennung für Abnahme (Stoffreste, Folienverschmutzungen, Taschentücher), die Möglichkeit zur Disposition muss angeboten werden	
Ist genügend Platz vorhanden, um mit dem Kunden das Rad einzuschauen?	10%	0	Genügend Platz um mit dem Kunden um das Rad zu gehen, Annahme aufgeräumt, keine zumutenden Kartons	
Nutzung der Feedbackkarten, Rücklaufquote min. 2% (Werkstattkongress 2022)	15%	0	Wie werden die Karten ausgegeben, Platzierung am fertigen Rad, Übergabe mit kurzer Erklärung, wie hoch ist die Rücklaufquote?	
Reparaturausgabe optimal möglich?	20%	0	Bei großen Werkstätten aus Reparaturausgabe. Wege dürfen nicht behindert sein. Nicht das Rad schon für den Kunden bereit? Müll lange gesäubert werden? Sind alle Infos für den Kunden am Rad/PC vorhanden und wenn ja, der angibt die auch Querstellen? Wird der Kunde wo er hinholen und bestanden muss?	
Wie gut ist die Kassen- / Bezahlhaltung?	15%	0	Kassensituation aus Kundensicht / möglichst ohne Werkstatt u. sonstige Mitarbeiter? (Lange Anstehen an der Kasse?) Kartenzahlung, Kreditkarte, Apple Pay... bei großen Werkstätten optional zwei Möglichkeiten zum Rechnungsbuch (ohne Kassenscheine) wenn	
<b>3. Sichtbares Werkstatt-Marketing (Kundenschwäche)</b>				
Angabe von Werkstattpreisen in der Annahme (Preis-Transparenz)	30%	0	Werkstatt oder Ständen mit Preisen, wenigstens muss der 50-Lohn-ausgehen.	
Meisterbriefe, Auszeichnungen etc. u. a. ist d. Leistungsfähig, d. Werkstatt ersicht.	10%	0	Die aktuellen Zertifikate (Meisterbrief, etc.) sind vorhanden, die letzten Schulungen, ordentlich präsentiert mit Rahmen, oder Ständern auf dem die Zertifikate durchstehen	
Werkstattmarketing	10%	0	Werkstattmarketing z.B. nur gleichzeitigen-Ausstellung über das Jahr, Schreibpostkarten anbieten, besondere Services hervorheben, die Werkstatt in den Fokus der Kunden bringen	
Darstellung auf der Homepage, Angabe von Werkstattpreisen	30%	0	Präsentation der Werkstatt, Fotos (eventuell mit Beschreibungen), Auflistung der möglichen Leistungen, Angabe von Werkstattpreisen, Besondere Fähigkeiten hervorheben, online Terminvereinbarung, Bilder von Geschäft, auf denen der Weg zur Werkstatt ebenfalls zeigt - zur Kundenorientierung	
Mobilitätsanalyse Test-, Vorführ-, Mieträder (kostenlos/ausleihfähig?)	20%	0	Zurückmeldung in der Annahme muss ein Hinweis auf die Leihräder ausgeben, ein Hinweis auf der Website ist erforderlich, mindestens 2 Räder pro 1000 Werkstattfläche, Zustand der Werkzeuge ok?	

EXZELLENTER WERKSTATT

# Dialogannahme

## Für perfekte Werkstattaufträge und zufriedene Kunden

VSF.



- Du schaffst ein Annahmeerlebnis
- Dein Werkstattteam und deine Kunden werden zufriedener
- Du kreierst einen perfekten Auftrag ohne Nachfragen
- Fair und ehrlich – mit vorher abgestecktem Preisrahmen und Zeit

## Du hast keine Zeit für so etwas?

- Die vormittags investierte Zeit holst du nachmittags mehrfach wieder raus

# Werkstatt - Einrichtung

Arbeitsplatz:



- ✓ aufgeräumter + übersichtlicher Arbeitsplatz
- ✓ funktionale Werkzeugablage
- ✓ nur die nötigsten Werkzeuge direkt griffbereit
- ✓ die wichtigsten Ersatzteile am Platz
- ✓ 1 PC pro Arbeitsplatz
- ✓ Wege vermeiden

VSF.



# 5S Methode

Japanisch	Deutsch	Deutsch 5A
SEIRI	Sortieren	Aussortieren
SEITON	Systematisieren	Aufräumen (Arbeitsmittel ergonomisch anordnen)
SEISO	Saubermachen	Arbeitsplatzsauberkeit
SEIKETSU	Standardisiere	Arbeitsplatz standardisieren Anordnung zur Regel machen
SHITSUKE	Selbstdisziplin	Alle Punkte einhalten und verbessern

# Werkstatt - Einrichtung

Einrichtungsempfehlungen und Werkstatt-Einrichtungsberatung

VSF.



# betriebliche Sicherheit

VSF.



- Gefährdungsbeurteilung BG
- E-Check
- PSA
- Brandschutzbegehung
- Gefahrgutschulung



# Handhabung Lithium-Ionen-Akkus

VSF.



- Lagerung
  - in brandsicherer Umgebung, Brandmelder, vor fremden Zugriff geschützt
- Laden
  - nur unter Aufsicht, im Ladeschrank, Brandmelder, Lagern und Laden nicht zusammen in einem Schrank
- Quarantäne
  - Quarantänebox unbedingt draußen, mit Sand oder Löschgranulat gefüllt, vor fremdem Zugriff geschützt
- Entsorgung
  - über: [www.grs-batterien.de](http://www.grs-batterien.de), nicht weiterverkaufen!, Lagerung unkritischer Akkus in GRS Tonne draußen vor fremden Zugriff geschützt, kritische Akkus lagern bis zur Abholung in der Quarantänebox, im Falle eines kritischen Akkus immer den Hersteller zu Rate ziehen

VSF.



Verbund Service und Fahrrad

Biegenstrasse 43

D-35037 Marburg

Tel. 06421 | 8859 566

[info@vsf-mail.de](mailto:info@vsf-mail.de)

[www.vsf.de](http://www.vsf.de)