

# Profis fürs Schadenmanagement

Einen Unfallschaden durch den Betrieb zu schleusen und anschließend störungsfrei mit der Versicherung abzurechnen erfordert Spezialisten, die es heute oft nicht gibt. Ein neuer Lehrgang soll das ändern.

Heutzutage gibt es in den meisten Kfz-Betrieben für alles einen Spezialisten: Hat man ein Problem mit der Fahrzeugelektronik, geht man zum Diagnose-spezialisten. Bei komplexen Lacken gibt es oft den einen Lackierer, der die Farbtöne besonders gut mischen kann. Bei Problemen mit einer Karosseriestruktur findet man den Karosseriebauer, der sich damit besonders gut auskennt und aus einem Stück Blech den benötigten Schwellereinsatz anfertigen kann. Die Liste ist nahezu beliebig fortsetzbar. Selbst im administrativen Bereich gibt es Spezialisten, etwa in der Kalkulation oder in der Buchhaltung.

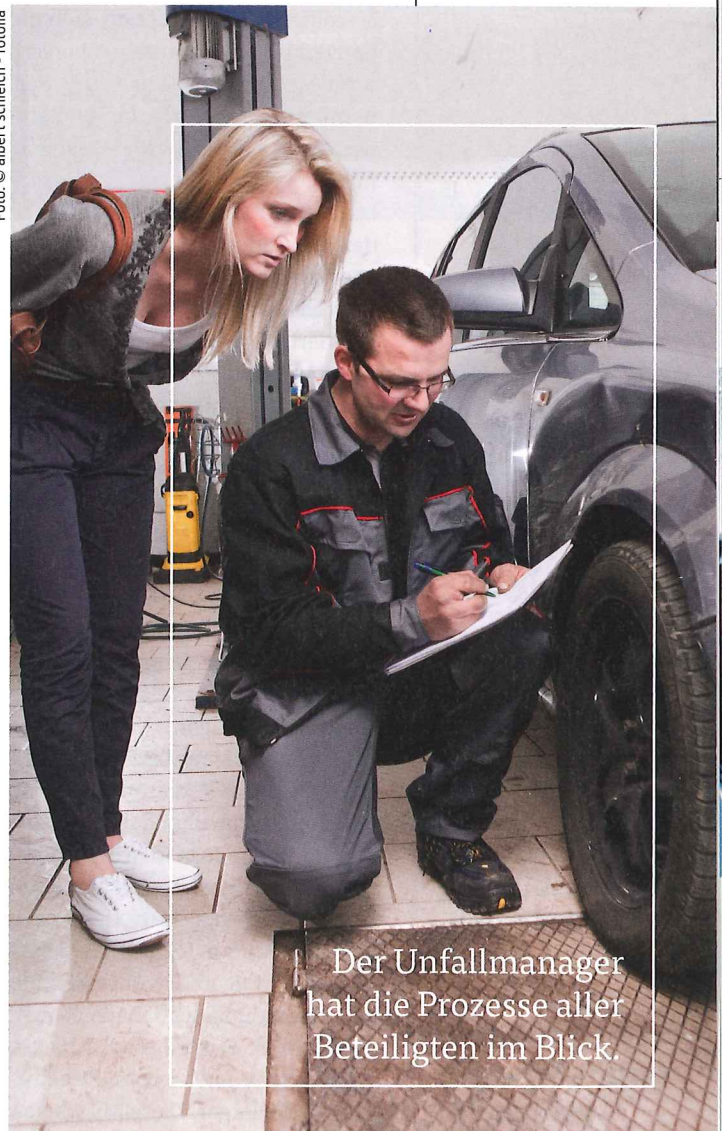
Nur wenn es sich um das Management von Unfallschäden handelt, tun sich viele Betriebe schwer. Einen Spezialisten, der die Prozesse bei den Versicherungen und Schadensteu-erern kennt und in der Lage ist, diese mit den Prozessen im eigenen K&L-Betrieb in Einklang zu bringen, findet man häufig nicht. Der Landesverband Bayern des Zentralverbands Karosserie- und Fahrzeugtechnik möchte das ändern. Gemeinsam mit der Hepp Unternehmensberatung aus Münster haben die Verbandsfunktionäre deshalb eine umfangreiche Ausbildung zum Unfallschadenmanager entwickelt.

Stefan Höslinger, Geschäftsführer der Unternehmensberatung beschreibt das Problem: „In dem gesamten Bereich der Kundenbetreuung und Auftragssteuerung in der Unfallabwicklung gibt es kein Berufsbild. Aber die Anforderungen in diesem Bereich wachsen zunehmend. Heute wird viel Geld im Büro verbrannt – die Fehler, die im Büro gemacht werden, kann die Werkstatt oft nicht mehr korrigieren.“

## Sachverstand ist gefragt

Der K&L-Betrieb muss die Unfallschäden mit einem hohen Sachverstand abwickeln. Die Abwicklung muss möglichst effizient sein, es dürfen keine Störungen im Prozess auftreten, weil irgendetwas falsch gemacht worden ist. Weist beispielsweise eine Versicherung den Kostenvoranschlag zurück, weil irgendetwas fehlt, verursacht das im Betrieb zusätzlichen Aufwand. Muss zur Klärung der Angelegenheit der Kunde konsultiert werden, verursacht das eine Verärgerung des Kunden. Immer muss aber der Betrieb länger auf sein Geld warten. Apropos Geld – ist die Kalkulation falsch, kann es passieren, dass der Betrieb mit der Unfallschadenreparatur keines mehr verdient. „Wir brauchen in den Un-

Foto: © albert schleich - fotolia



Der Unfallmanager hat die Prozesse aller Beteiligten im Blick.

