

Kfz-Handwerk

KURSWECHSEL FÜR EIN GUTES LEBEN! | WWW.GUTES-LEBEN.DE

KOMMENTAR SEITE 2

**Kein »Schon-
arbeitsplatz«**

TITEL SEITE 2

**Serviceberater sitzen
zwischen allen Stühlen**

AUF DEN PUNKT SEITE 3

**Tarifvertrag nach
Warnstreik**

FAKTEN SEITE 4

**Händlerrendite
steigt**

**NEUE STANDORTE DER WELLER-
GRUPPE IN OSTFRIESLAND**

Erstmals mit Tarifvertrag

Die Weller-Gruppe übernimmt mit ihrem Unternehmen Max Moritz vier Betriebe der Volkswagen Automobile Ostfriesland von Volkswagen Retail. Dabei hat sie erstmals einen Tarifvertrag akzeptiert, der für die Standorte Aurich, Emden, Leer und Wiesmoor gilt.

»Wir waren entsetzt, dass uns der alte Eigentümer VW Retail zunächst überhaupt nicht über den Verkauf informiert hat«, sagt Günter Böden, der Betriebsratsvorsitzende in Ostfriesland. Die Arbeitnehmervertreter seien gemeinsam mit der IG Metall »auf die Barrikaden gegangen, um die Tarifbindung und die Arbeit des Betriebsrats zu sichern«. Inzwischen klappe die Zusammenarbeit mit dem neuen Eigentümer gut, so Günter Böden.

»Die Tarifbindung konnten wir mit dem Zukunftstarifvertrag sichern«, berichtet Frank Grabbert, Gewerkschaftssekretär in Emden. Doch der könne zum 31. Mai 2013 gekündigt werden, ohne dass er nachwirkt. Ob die Weller-Gruppe dann zu Tarifverhandlungen bereit ist, bleibt abzuwarten. »Wir wissen, was wir unternehmen müssen, um noch mehr Mitglieder zu gewinnen. Aber die Belegschaft hat an den Standorten verstanden, wie wichtig ein Tarifvertrag ist«, meint Bernhard Schulte, IG Metall-Sekretär in Leer-Papenburg. Ein starker Betriebsrat und ein hoher Organisationsgrad sind gute Fundamente für die Zukunft. ■

SERVICEBERATER HETZEN DURCH DEN ARBEITSALLTAG

Die Getriebenen

Die Serviceberater müssen eines nicht befürchten: von jemandem beneidet zu werden. In allen Autohäusern besetzen sie eine Schlüsselposition. Denn nur die Kundenaufträge für die Reparatur oder die Inspektion entgegenzunehmen, das ist längst nicht mehr alles. Die Aufgaben wachsen den Serviceberatern über den Kopf. Sie sind die Getriebenen. Der Stress kennt keine Grenzen. IG Metall und ihre Betriebsräte haben alle Hände voll zu tun.



Foto: ProMotor



Helmut Hennecke,
Ressort Branchenpolitik/Handwerk beim Vorstand der IG Metall

»Serviceberater sind die Schnittstelle«

Vor langer, langer Zeit hatte ein Monteur nach 30 Jahren Arbeit in der Grube und kaputtem Rücken noch die Chance, einen »Schonarbeitsplatz« in der Annahme zu ergattern. Heute sind an dieser Stelle Fachleute und Experten gefragt, die rund ums Automobil kompetent Auskunft geben. Sie müssen die Arbeitsabläufe im Autohaus kennen, technisches Verständnis haben und gut mit Menschen umgehen können.

Serviceberater sind die Schnittstelle zwischen Hersteller, Kfz-Betrieb und Kunden. Viele Verantwortliche haben erkannt, wie wichtig diese Funktion ist: Ein unzufriedener Kunde wechselt die Marke und das Autohaus. Er ist verloren.

Für viele Serviceberater stellt sich ihre Aufgabe als »Titel ohne Mittel« dar, denn sie üben keinen anerkannten Beruf aus. Serviceberater verdienen im Vergleich zum Automobilverkäufer erheblich weniger, obwohl sie mehr Umsatz und Rendite erwirtschaften. Stress und Überstunden – oft weit über den tariflichen und gesetzlichen Rahmen hinaus – gehören zu ihrem Arbeitsalltag. Grund genug, hier etwas zu ändern. IG Metall und Betriebsräte wollen gemeinsam mit den Serviceberatern kräftig gegensteuern. ■

SERVICEBERATER SIND »PUFFER« ZUM HERSTELLER, ZUM KUNDEN UND ZUR WERKSTATT

Grenzenloser Stress

Die Serviceberater in den Autohäusern hetzen durch den Arbeitsalltag. Der Stress ist grenzenlos. Der Aufgabenberg wächst von Tag zu Tag. Immer höhere Ansprüche von den Herstellern und den Kunden. Und außerdem müssen die Serviceberater noch die Werkstatt »steuern«.

»Diesen Job will eigentlich keiner mehr machen«, lautet die harte Diagnose von Sabine Grebhart. Sie ist Betriebsratsvorsitzende beim Mercedes-Benz-Autohaus Lueg im Ruhrgebiet, das auch im Nutzfahrzeuggeschäft stark aktiv ist. Doch die Serviceberater werden im Kfz-Handwerk immer wichtiger. Denn der Umsatz im Neuwagengeschäft sinkt seit 1999 – unterbrochen von der Umweltprämie – kontinuierlich. Der Handwerksumsatz steigt dagegen seit 1993 von knapp 20 Milliarden Euro auf rund 28 Milliarden Euro, also um etwa 50 Prozent. Das hat der Zentralverband des Deutschen Kfz-Handwerks errechnet.

Fixkosten Eine Studie des Instituts der Automobilwirtschaft fand 2008 eine weitere wichtige wirtschaftliche Kennziffer heraus: Nur etwa 22 Prozent der Fixkosten werden mit dem Neu- und Gebrauchtwagengeschäft erwirtschaftet. Der Service dagegen steuert mehr als zwei Drittel bei.

Diesen wirtschaftlichen Erfolg beeinflussen auch die Serviceberater, die ihren Beruf als Berufung verstehen. Das ergab eine Studie des Schmierstoffanbieters Castrol von 2009. Fast zwei Drittel der Serviceberater arbeiten mehr als zehn Jahre im Kfz-Handwerk, rund die Hälfte sogar im gleichen Betrieb.

Bonus 77 Prozent der Befragten gaben an, dass der Verkauf von zusätzlichen Dienstleistungen sowie von Teilen und Zubehör fast so selbstverständlich zu ihren Aufgaben gehört wie eine Reparaturannahme. Die gewiss nicht gewerkschaftsverdächtige Studie von Castrol hat zudem ermittelt, dass nur zwölf Prozent der Serviceberater umsatzabhängige Prämien erhalten. Lediglich 37 Prozent der

Befragten sind mit Bonuszahlungen für besondere Leistungen im Verkauf zufrieden. Bei Ford sind es sogar nur 21 Prozent und bei Opel 23 Prozent. Zufriedener sind die Serviceberater hier in VW- und Toyota-Betrieben (43 Prozent).

Aber mehr noch als das durchweg unbefriedigende Entgelt sind für die Serviceberater die Arbeitsbedingungen belastend. Helge Fahr, Betriebsratsvorsitzender beim Autohaus Wolfsburg: »Der Serviceberater ist der Puffer zum Hersteller, dessen Vorgaben er umsetzen muss. Er ist der Puffer zum Kunden, auch zu den Problemkunden, die viel Zeit kosten. Und er ist der Puffer zum Monteur in der Werkstatt. Er steht zwischen allen und muss Dinge rechtfertigen, die er nicht beeinflussen kann.«

Mehr Personal Bei einem Treffen der IG Metall im Mai haben Betriebsräte aus VW- und Audi-Häusern die ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung als einen wichtigen Ansatz benannt, um den grenzenlosen Stress zu stoppen. Sabine Grebhart, Betriebsratsvorsitzende bei Lueg, sieht noch eine weitere Konsequenz: »Hier muss ausreichend Personal beschäftigt werden, um den qualitativen Anforderungen gerecht zu werden. Die Serviceberater sollen doch unsere Arbeit verkaufen und vernünftig mit den Kunden reden. Das braucht Zeit. ■





Foto: Angelika Stehle

Dr. Stefanie Weimer: »Der Dreh- und Angelpunkt ist, die Personalkapazitäten zu erhöhen.«

Dr. Stefanie Weimer, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München, sagt ...

... zu Rollenkonflikten und Belastungen der Serviceberater: Stress ist der wichtigste Faktor. Das aus den Kernprozessen resultierende Aufgabenpensum ist viel zu umfangreich. Die Serviceberater haben nicht genügend Zeit, um den Anforderungen der Hersteller, der Kunden und der Werkstatt gerecht zu werden. Sie befinden sich in einer »Sandwich-Position«, in der die Rollenkonflikte groß und der Verantwortungsdruck stark ist.

... zu möglichen Gegenstrategien: Zunächst muss Stress im Autohaus zum Thema gemacht werden, damit es erst gar nicht als ein individuelles Problem erscheint. Ein Instrument, um die Situation relativ objektiv darzustellen, ist eine ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung. Dafür sollten sich die Betriebsräte einsetzen.

... zu weiteren »Stellschrauben« im Kampf gegen Stress: Die Arbeitsorganisation und die Leistungsbedingungen der Serviceberater gehören auf den Prüfstand. Eine entscheidende Kennziffer dafür sind die »Durchgänge pro Tag«. Der Dreh- und Angelpunkt ist, die Personalkapazitäten zu erhöhen, die während der Krise arg ausgedünnt worden sind. Das müssen die Betriebsräte anpacken. Sie könnten auch

Überstunden, die bei Serviceberatern die Regel sind, verweigern. Und natürlich kommt es darauf an, geeignete Beschäftigte als Serviceberater auszuwählen. Das sollte nicht der »beste Techniker« sein, denn diese Stellen verlangen vor allem, gut kommunizieren und organisieren zu können.

... zur Rolle der Hersteller: Sie können es sich nicht leisten, diese Problematik zur Seite zu schieben. Wenn es mit der Servicequalität und der Kundenzufriedenheit Probleme gibt, fällt das letztlich auf den Hersteller zurück. Nach unten korrigiert werden müssen Vorgaben zu den »Durchgängen pro Tag«. Die EDV-Systeme der Hersteller müssen in den Autohäusern besser funktionieren. Und der Aufgabenkatalog für die Serviceberater muss entrümpelt werden. Ich sehe gewisse Chancen, die Hersteller mit ins Boot zu bekommen.

... zum Druck, den Betriebsräte machen sollen: Die Renditen, die nach vielen Jahren wieder steigen, dürfen sich die Autohaus-Eigner nicht nur in die eigene Tasche wirtschaften. Bei den Serviceberatern muss Personal aufgebaut werden; das entlastet auch die Werkstatt-Mitarbeiter. Ihre Entlohnung gehört auf den Tisch der nächsten Tarifverhandlungen. ■

AUF DEN PUNKT



Foto: IG Metall Bezirk Küste

ERFOLGREICHER WARNSTREIK BEI TRAVAG-BETRIEBEN Tarifvertrag abgeschlossen

Der Warnstreik bei den Travag-Betrieben, der ehemaligen Kittner-Gruppe, in Mecklenburg-Vorpommern war erfolgreich: Die IG Metall Küste hat einen Tarifvertrag abgeschlossen, sodass die Einkommen der rund 250 Beschäftigten um knapp vier Prozent steigen. Außerdem werden die Entgeltunterschiede an den einzelnen Standorten aufgehoben. Für einzelne Beschäftigte erhöht sich das Einkommen dadurch nochmals um knapp zwei Prozent. Die Auszubildenden erhalten 50 bis 60 Euro mehr und erreichen damit die Vergütung, die im Kfz-Branchentarifvertrag in Mecklenburg-Vorpommern vereinbart worden ist.

»Die Kolleginnen und Kollegen sind sehr zufrieden. Wir sind bei der Angleichung an den Branchentarifvertrag ein großes Stück vorangekommen«, sagt IG Metall-Verhandlungsführer Wolfgang Lorenz. Ende 2009 waren die Unternehmen der ehemaligen Kittner-Gruppe in Mecklenburg-Vorpommern und Schleswig-Holstein in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten. Um die Insolvenz abzuwenden, hatten die Beschäftigten auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld sowie Lohnerhöhungen in einer Gesamtsumme von etwa 3,4 Millionen Euro verzichtet. ■



Foto: IG Metall Bezirk Küste



CORSMANN-INSOLVENZVERFAHREN

Beschäftigten gekündigt

Bereits seit Mai 2010 dauert das Insolvenzverfahren der Corsmann GmbH in Herford. Jetzt haben die restlichen rund 60 Beschäftigten ihre Kündigung zum Ende des Monats September 2011 erhalten. Der Insolvenzverwalter Stefan Meyer bedauert, dass er »trotz sehr intensiver gemeinschaftlicher Bemühungen heute mit leeren Händen dasteht und es leider kein ausreichend finanziertes und umsetzbares Fortführungskonzept gibt. Eine Eigensanierung ist nicht möglich, ein Investor beziehungsweise Übernehmer steht nicht zur Verfügung.« Mit dem Betriebsrat und der IG Metall habe es immer »eine vertrauensvolle und gute Zusammenarbeit gegeben«. Siegfried Thüte, Gewerkschaftssekretär in der Verwaltungsstelle Minden, erklärt: »Wir haben für unsere Mitglieder vorsorglich Kündigungsschutzklagen eingereicht.«

Corsmann gehörte zur MAG Metz Gruppe, einst ein bedeutender deutscher Autohändler. Als im Februar 2010 diverse Konzernunternehmen Insolvenz anmelden mussten, waren in der Gruppe rund 1 200 Mitarbeiter beschäftigt. Für wesentliche Standorte der MAG Metz Gruppe in Berlin und Brandenburg, im Rheinland und im Großraum Frankfurt (Opel) sowie in Stadthagen und Bünde konnte der Insolvenzverwalter erfolgreiche Nachfolgelösungen vereinbaren und Arbeitsplätze retten. ■

MAN TRUCK & BUS DEUTSCHLAND

Neuer Harmonisierungstarifvertrag

Die IG Metall hat mit MAN Truck & Bus Deutschland einen so genannten Harmonisierungstarifvertrag abgeschlossen. »Das ist ein großer Schritt, um etliche, bisher unterschiedliche Bestimmungen bundesweit zu vereinheitlichen«, sagt Miguel Contreras, stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebsrats. Für das Unternehmen mit Sitz in München gelten die verschiedensten regionalen Tarifverträge des Kfz-Handwerks und ein Haustarifvertrag in Nordrhein-Westfalen. MAN Truck & Bus bekennt sich zur tarifgebundenen Mitgliedschaft in den regionalen Arbeitgeberverbänden.

Geregelt wurde jetzt im Harmonisierungstarifvertrag, dass höchstens 18 Prozent der Beschäftigten eine verlängerte Arbeitszeit haben dürfen. Außerdem können Arbeitszeitkonten mit plus/minus 200 Stunden eingerichtet werden. Für Montage-tätigkeiten sind die Einsatzzeiten und das entsprechende Entgelt vereinheitlicht worden. Dies gilt auch für die Bewertungskriterien zur Leistungszulage. Genau definiert wurde der Kreis derjenigen Mitarbeiter, für die die Tarifverträge nicht gelten.

Ein Punkt, der im Harmonisierungstarifvertrag angesprochen wird, ist inzwischen bereits erledigt. »Es gibt eine Gesamtbetriebsvereinbarung zur Altersteilzeit. Ältere Kollegen können jetzt bundesweit zu einheitlichen Bedingungen früher ausscheiden«, sagt Miguel Contreras. Das Unternehmen erklärt sich zudem bereit, mit »dem Gesamtbetriebsrat ergebnisoffene Gespräche zum Thema »alternsgerechtes Arbeiten« zu führen«. ■

IG METALL WOLFSBURG SCHLIESST TARIFVERTRÄGE MIT ZWEI AUTOHÄUSERN AB

Vorreiter in der Region

Für das Autohaus Wolfsburg und das Autohaus Kühl hat die IG Metall Wolfsburg Tarifverträge abschließen können, von denen gut 1 000 Beschäftigte profitieren.

Für die rund 300 Beschäftigten der Kühl-Gruppe in Gifhorn und Hildesheim gilt seit April 2011 erstmals ein Haustarifvertrag. Die Einkommen steigen in zwei Schritten um 4,1 Prozent, die Ausbildungsvergütungen überdurchschnittlich. Die altersvorsorgewirksamen Leistungen werden auf 420 Euro für Vollzeitbeschäftigte erhöht, Auszubildende erhalten 210 Euro. »Die große Mehrheit der Kollegen ist mit unserem Haustarifvertrag sehr zufrieden«, sagt Betriebsrat Stephan Klages. IG Metall-Betriebsbetreuer Dietmar Brennecke weist darauf hin, dass das »Autohaus Kühl Vorreiter im Landkreis ist«. Mit Ausnahme des Autohauses Wolfsburg sei kein anderer Kfz-Betrieb der Region tarifgebunden.

Für die rund 750 Beschäftigten des Autohauses Wolfsburg steigen durch den neuen Tarifvertrag die Einkommen in drei Schritten um 4,1 Prozent. »Ein Kfz-Facharbeiter im Ecklohn in der Einkommensgruppe 4 kann sich danach auf rund 1 000 Euro mehr im Jahr freuen«, erklärt der Betriebsratsvorsitzende Helge Fahr. ■

IMPRESSUM

Kfz-Handwerk – eine Beilage der metallzeitung
Herausgeber: IG Metall Vorstand, Wilhelm-Leuschner-Straße 79, 60329 Frankfurt/Main
Verantwortlich i. S. d. P.: Wolfgang Rhode
Redaktion: Helmut Hennecke, Herbert Weber
Layoutkonzept: Gudrun Wichelhaus
Text und Gestaltung: WAHLE & WOLF
Druck: apm, 64295 Darmstadt
Produkt-Nr.: 11-36269

ZAHLEN & FAKTEN

ZAHL DER SELBSTSTÄNDIGEN HÄNDLER HALBIERT SICH

Händlerrendite steigt

Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) rechnet mit einer steigenden Händlermarge für 2011. »Im laufenden Jahr besteht die Chance, eine durchschnittliche Umsatzrendite von zwei Prozent zu erreichen«, sagte ZDK-Präsident Robert Rademacher im Interview mit der »Auto-Zeitung«. Im vergangenen Jahr hatte die Durchschnittsrendite mit 1,5 Prozent ein Zehn-Jahres-Hoch erreicht. Vor allem Service und Gebrauchtwaren trügen zum Gewinn bei, mit Neuwagen verdienten die Händler zumeist kein Geld.

Der Konzentrationsprozess im Autohandel setzte sich fort. »Insgesamt gehen wir davon aus, dass sich die Zahl der selbstständigen Händlerfirmen in den nächsten zehn Jahren zumeist durch Fusionen und Übernahmen auf 5 000 halbieren wird«, sagte Rademacher. Die Zahl der Betriebsstätten werde von derzeit 19 000 jedoch nur um etwa 20 Prozent auf 15 000 bis 16 000 abnehmen. ■

SERVICE

»AUTOBERUFE.DE« IM NEUEN DESIGN

Mit seiner Webseite »autoberufe.de« versucht der Zentralverband Deutsches Kfz-Gewerbe junge Leute als Auszubildende zu ködern. Jetzt ist das Design aufgemotzt worden. Geboten werden vielfältige Informationen zu den Ausbildungsberufen des Kfz-Handwerks. Alles recht schöngefärbt. Verschwiegen wird auch viel: zum Beispiel die niedrige Vergütung – bei höchsten Ansprüchen an die Qualifikation der Bewerber/-innen.

➤ www.autoberufe.de

... Aufgeschnappt

»Mit der Veranstaltung konnten wir die Weichen für unsere gemeinsame Zusammenarbeit legen und sind sehr zuversichtlich, mit den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Zukunft zu meistern.«

Burkhard Weller bei der Auftaktveranstaltung anlässlich der Übernahme von Volkswagen Automobile Ostfriesland