

Man ist nun dabei, die neuen „Spielregeln“ für die Zusammenarbeit zu vereinbaren. Bei der Betriebs- und Geschäftsausstattung sind das Beste und Teuerste gerade gut genug. Wie es sich eben für eine Nobelmarke gehört!

Bei den Führungskräften und Mitarbeitern fordert man die beste Ausbildung, beste Qualifikationen, Prüfungen, laufende Weiterbildung und bedingungslose Qualitätserfüllung.

Bei Nichterfüllung droht man mit finanziellen Belastungen und Kündigung. Das ist man einer Nobelmarke schuldig!

Ich verstehe die Standpunkte des Herstellers und des Generalimporteurs völlig!

Wie die Umsetzung in den Betrieben funktionieren soll, erkenne ich jedoch nicht.

Höchste Qualitätserbringung, höchste Verantwortung bei optimaler Leistungsbereitschaft funktionieren in vielen Bereichen.

Als Beispiele dafür nenne ich die Wiener Philharmoniker, die vielen Experten in der Medizin, im Universitätsbereich und die vielen Spezialisten in allen möglichen Bereichen.

Sie alle treten an, um „ihre Kunden“ zu begeistern.

Alle, die jetzt aufschreien und meinen, dass man Audi-Techniker nicht mit den Obengenannten vergleichen könne, haben recht.

Man kann sie wirklich nicht vergleichen!

- Der größte Unterschied besteht darin, dass sie nur Bruchteile verdienen gegenüber den Obengenannten, aber dasselbe leisten sollen und auch wollen.
- Auch die „Eintrittskarten“ für „Kunden“ der Obengenannten kosten Vielfaches gegenüber den „Stundensätzen“ in Audi-Betrieben.

Weil nun die Audi-Fahrer zwar eine Nobelmarke fahren wollen, aber nicht bereit sind, mehr für eine Werkstattstunde zu bezahlen, funktioniert das System nicht!

Da die Ertragssituation in den Kfz-Betrieben bereits auf einen niedrigen einstelligen Prozentsatz gesunken ist, kann nicht erwartet werden, dass Audi-Spezialisten, die durchaus mit Obengenannten vergleichbar sind, wesentlich besser entlohnt werden. Auch deshalb funktioniert das System nicht!

Die ganze VW-Organisation leidet bereits jetzt darunter, weil bestens ausgebildete Techniker von allen Bereichen der Wirtschaft abgeworben werden.

Diese Betriebe ersparen sich selbst jene Kosten, die VW- und Audi-Partnerbetriebe teuer investierten, um die Spezialisten für die Standarderfüllung zu haben.

Die Spezialisten in Ingolstadt haben die Rechnung ohne den Wirt gemacht. Ich meine damit ohne ihre Kunden und ohne die notwendigen Mitarbeiter.

Vielleicht klappt es bei Kunden, die neuwertige Audis fahren.

Fahrer von Fahrzeugen im 2. und 3. Segment legen andere Maßstäbe an. Diese Kunden fühlen sich in kleineren „Qualitätsbetrieben“ wohler.

Als die Service-Prozesse in der VW-Audi-Organisation definiert wurden, hat man auf das Wichtigste vergessen:

Man hat verabsäumt, ein Anforderungsprofil für Mitarbeiter zu erstellen, bei dem man Rücksicht nimmt, welche Mitarbeiterqualität den Betrieben längerfristig zur Verfügung steht!

So erklärt sich auch, warum Qualitätstests bei VW und Audi trotz höchster Standards relativ häufig scheitern.

Gerne würde ich einmal bei einem gemütlichen Abendessen mit den Verantwortlichen der neuen Standards eine wichtige Frage stellen:

Würden Sie als Audi-Mitarbeiter an der Front unter Vorgabe sämtlicher vereinbarter Standards bei üblicher Entlohnung die geforderte Qualitätsarbeit längerfristig ausüben?