

# **Steuerung eines Autohauses/ Kfz-Betriebs mit Hilfe von Kennzahlen**

## **Ausschnitt: Kunden- und Teiledienst**

Unverbindliche Empfehlung der GG RCK

## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber:**

Gütegemeinschaft Rechnungswesen und Controlling im Kfz-Gewerbe e.V. (GG RCK)

Franz-Lohe-Str. 21

53129 Bonn

Telefon: 0228-9127-317

E-Mail: [skr51@kfzgewerbe.de](mailto:skr51@kfzgewerbe.de)

Internet: [www.skr51.info](http://www.skr51.info)

### **Stand:**

19. Oktober 2016

### **Haftungsausschluss:**

Die in dieser Zusammenstellung enthaltenen Informationen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl sie nach bestem Wissen und Gewissen erstellt worden ist, kann keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit der darin enthaltenen Informationen übernommen werden.

### **Copyright und Rechtsvorbehalt:**

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk darf in keiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers veröffentlicht werden.

## Aufbau des Dokuments

Einer Kennzahl ist jeweils eine Seite eines Blattes gewidmet.

Jede Seite beginnt mit dem Namen der Kennzahlengruppen. Vielfach deckt sich dieser mit dem Kennzahlennamen. Wenn dem jedoch nicht so ist, findet sich unter dem Namen der Kennzahlengruppe in blauer Schrift der Kennzahlennamenname. Diese Systematik wurde gewählt, da sich einige Kennzahlen im Aufbau sehr ähneln und somit unter einer Kennzahlengruppe zusammengefasst werden können.

Sodann ist die Berechnungsweise der Kennzahl beschrieben. In hellblau hinterlegten Kästchen finden sich ggf. Erklärungen zu den einzelnen Bestandteilen der Formel.

Daraufhin erfolgt eine Definition der Kennzahl bzw. eine Erklärung, wie die Ergebnisse der Kennzahl zu interpretieren sind.

Um einen Anhaltspunkt zu geben, in welchem Optimalbereich sich die Kennzahl bewegen sollte, wird ein entsprechender Wert unter „Vergleichswert“ angegeben. Die vorgegebenen Branchen-Sollwerte zeigen einen Wert an, der für ein typisches Kfz-Unternehmen zutreffen sollte. Individuelle Besonderheiten des Unternehmens können ein Erreichen aus verschiedenen Gründen von vornherein unmöglich machen. Diese Werte sind daher als Orientierung zu verstehen.

Aus Vereinfachungsgründen wurde der Zusatz „x 100“ in der Aufstellung der Formeln weggelassen. Wenn jedoch als Vergleichswert ein Prozentwert angegeben ist, ist die Formel um diesen zu erweitern, um eine Vergleichbarkeit herzustellen.

Interpretationen einzelner Konten sind im SKR 51-Anwenderhandbuch der GG RCK zu finden wie auch in der Ausarbeitung „Kontenklasse 9 - Statistikkonten Ausschnitt: Kunden- und Teiledienst“.

## Anwendung der Kennzahlen

Mittels Kennzahlen ist es sinnvoll, Vergleiche anzustellen. So sollten sie

- im Zeitvergleich wie auch
- im Soll-Ist-Vergleich

betrachtet werden.

Ein Zeitvergleich gibt Aufschluss darüber, wie die Entwicklung der Kennzahlen in den letzten Jahren und Perioden (wöchentlich, monatlich, quartalsweise) verlaufen ist, wohingegen ein Soll-Ist-Vergleich die Entwicklungen der eigenen Zahlen im Vergleich zu den vorher festgelegten Soll-Werten oder den Branchen-Soll-Werten verdeutlicht.

Kennzahlen sollten nie isoliert betrachtet, sondern immer i.V.m. anderen Kennzahlen analysiert werden.

Je nach Buchungsperiode (pro Monat, kumuliert oder pro Jahr) können die Ergebnisse der Kennzahlen voneinander abweichen. Ein Vergleich sollte der Systematik der Buchungsperiode entsprechen.

## Kunden- und Teiledienst: Erlöse pro Werkstattdurchgang

### Kundendienst: Lohnerlöse pro Werkstattdurchgang

(8410	Lohnerlöse i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
- 8411	Nachlässe i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
+ 5701	Interne Erlöse i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
- 5801	Interne Erlösschmälerungen i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt)
<hr/>	
9140	Werkstattdurchgänge

**Definition:** Diese Kennzahl gibt einen Überblick, ob die Lohnerlöse ausreichen, die angestrebten Umsätze wie auch Erträge zu erreichen.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, ist über entsprechende Kundendienstaktionen nachzudenken, um Werkstattdurchgänge mit höherem Lohnerlös zu generieren. Ggf. ist der Verkauf von Kundendienstleistungen in der Direktannahme wie auch bei der allgemeinen Serviceannahme zu verbessern. Sofern diese Kennzahl erheblich höher als geplant ausfällt, ist zu prüfen, ob eventuelles Lauf- bzw. Schnelldienstgeschäft vernachlässigt wird.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kunden- und Teiledienst: Erlöse pro Werkstattdurchgang

### Teiledienst: Teileerlöse pro Werkstattdurchgang

(8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
+ 5701	Interne Erlöse
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)
<hr/>	
9140	Werkstattdurchgänge

**Definition:** Diese Kennzahl gibt einen Überblick, ob die Teileerlöse ausreichen, die angestrebten Umsätze wie auch Erträge zu erreichen.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, ist über entsprechende Kundendienstaktionen nachzudenken, um Werkstattdurchgänge mit höherem Teileerlös zu generieren. Ggf. ist der Verkauf von Teilen in der Direktannahme wie auch bei der allgemeinen Serviceannahme zu verbessern. Sofern diese Kennzahl erheblich höher als geplant ausfällt, ist zu prüfen, ob eventuelles Lauf- bzw. Schnelldienstgeschäft vernachlässigt wird.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

Alle Kostenstellen unter der Kostenstellengruppe 30 i.V.m. den Kostenträgern unter der Kostenträgergruppe 70 außer 73 WKS-Ersatzfahrzeuge

## Kunden- und Teiledienst: Erlöse pro Serviceberater

### Kunden- und Teiledienst: After Sales Erlöse pro Serviceberater

	((Bruttoumsatz After Sales	Alles unter den Kostenstellengruppen 30 und 40 8300 beinhaltet dabei alle Teile, die an andere Werkstätten oder über Theke verkauft werden.
-	Erlösschmälerungen After Sales)	
- (5701	Interne Erlöse	
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)	
- (8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke	
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke	
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop	
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop))	
<hr/>		
9175	Serviceberater	

**Definition:** Mit dieser Kennzahl wird kontrolliert, ob die Serviceberater die angestrebten After Sales Erlösziele erreichen.

#### Bewertung:

Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, wäre zu überprüfen, ob die Direktannahme intensiver zum Verkauf von Kundendienstleistungen genutzt werden kann bzw. die Serviceberater bei der Serviceannahme mehr verkaufen könnten. Ggf. könnten dem Serviceberater entsprechende Verkaufsschulungen weiterhelfen.

Ist die Leistung des Serviceberaters zufriedenstellend, dann fehlen ggf. Werbemaßnahmen, die auf die Werkstatt selbst oder auf bestimmte Kundendienstleistungen hinweisen, um die Werkstattauslastung zu erhöhen.

#### Vergleichswert:

Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kunden- und Teiledienst: Erlöse pro Serviceberater

### Kunden- und Teiledienst: Teileerlöse Werkstatt pro Serviceberater

(8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt)
<hr/>	
9175	Serviceberater

**Definition:** Mit dieser Kennzahl kann kontrolliert werden, ob die Serviceberater die angestrebten Teileerlösziele erreichen.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, wäre zu überprüfen, ob die Direktannahme intensiver zum Verkauf von Kundendienstleistungen (und in diesem Zusammenhang von Ersatzteilen) genutzt werden kann bzw. die Serviceberater bei der Serviceannahme mehr verkaufen könnten. Ggf. könnten dem Serviceberater entsprechende Verkaufsschulungen weiterhelfen.

Ist die Leistung des Serviceberaters zufriedenstellend, dann fehlen ggf. Werbemaßnahmen, die auf die Werkstatt selbst oder auf bestimmte Kundendienstleistungen hinweisen, um die Werkstattauslastung zu erhöhen.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kunden- und Teiledienst: Erlöse pro Serviceberater

### Kunden- und Teiledienst: Werkstattdurchgänge pro Serviceberater

9140	Werkstattdurchgänge
<hr/>	
9175	Serviceberater

**Definition:** Mit dieser Kennzahl kann abgelesen werden, wie effektiv die Serviceberater arbeiten.

Die Verbesserung dieser Kennzahl sollte nicht zur Verschlechterung der Kennzahlen Teileerlöse Werkstatt pro Serviceberater oder After Sales Erlöse pro Serviceberater führen. Alle drei sollten in einem ausgewogenen Verhältnis stehen.

**Bewertung:** Eine Abweichung der Ist-Kennzahl von der Soll-Kennzahl kann durch eine schlechte Werkstattorganisation, ineffiziente Arbeitsabläufe oder eine ineffiziente Arbeitsweise der Serviceberater hervorgerufen werden.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kunden- und Teiledienst: Gemeinkostendeckung

Deckungsbeitrag 2  
Kunden- und Teiledienst

Deckungsbeitrag 2 entsprechend der  
Gliederung der DB Rechnung nach der  
GG RCK

(Indirekte Kosten  
+ Strukturkosten)

Indirekte und Strukturkosten ent-  
sprechend der Gliederung der DB-  
Rechnung nach der GG RCK

**Definition:** Diese Kennzahl entspricht der After Sales Absorption Rate. Sie gibt an, welcher Anteil der Indirekten Kosten und der Strukturkosten bereits durch den Kunden- und Teiledienst gedeckt wird.

Diese Kennzahl ist lediglich sinnvoll, in einem Full-Service-Autohaus anzuwenden.

**Vergleichswert:** Mindestens 70%

## Kundendienst: Produktive zu unproduktive Mitarbeiter

9177 Produktive Kräfte

Anzahl (nach Kapazität) der Produktiven Kräfte (z.B.: Mechaniker, Servicetechniker, prod. Meister). Auszubildende werden nicht berücksichtigt.

(9178 Abteilungsleiter  
i.V.m. KST 40 bis 49

+ 9172 Sonstige Mitarbeiter  
i.V.m. KST 40 bis 49

+ 9173 Aushilfen  
i.V.m. KST 40 bis 49

+ 9175 Serviceberater Aushilfen  
i.V.m. KST 40 bis 49)

Anzahl der unproduktiven/ administrativen Kräfte (nach Kapazität). Auszubildenden werden nicht berücksichtigt.

**Definition:** Diese Kennzahl ermittelt, ob das Verhältnis der Anzahl der produktiven Mitarbeiter im Kundendienst zu der Anzahl der unproduktiven/ administrativen Mitarbeiter im Kundendienst in einer gesunden Relation zueinander stehen. Je mehr produktive Kräfte tätig sind, umso leichter können die Kosten der unproduktiven Kräfte mit gedeckt werden.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl nach unten vom Vergleichswert abweicht, sind die Tätigkeiten der unproduktiven Mitarbeiter zu überprüfen. Ggf. haben diese Leerlauf und können weitere Aufgaben, auch für andere Kostenstellen, übernehmen.

**Vergleichswert:** (2,5 bis 3) : 1

## Kundendienst: Erlös pro fakturierte Stunde

### Kundendienst: Erlös pro fakturierte Stunde extern

(8400	Erlöse Werkstatt
- 8401	Nachlässe auf Erlöse Werkstatt
+ 8410	Lohnerlöse
- 8411	Nachlässe Lohnerlöse)
<hr/>	
9144	fakturierte Stunden extern

**Definition:** Das Verhältnis der externen Umsatzerlöse im Kundendienst je externer fakturierter Stunde gibt wieder, wie hoch der erzielte externe Stundenverrechnungssatz ist. Diesem den kalkulierten Stundenverrechnungssatz gegenübergestellt, lässt sich ablesen, wie viel Erlös pro fakturierter Stunde fehlt bzw. mehr erwirtschaftet wird, um die kalkulierten Kosten zu decken.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kundendienst: Erlös pro fakturierte Stunde

### Kundendienst: Erlös pro fakturierte Stunde intern

(5701	Interne Erlöse
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)
<hr/>	
9143	fakturierte Stunden intern

**Definition:** Das Verhältnis der internen Umsatzerlöse Kundendienst je interner fakturierter Stunde zeigt auf, wie hoch der erzielte interne Stundenverrechnungssatz ist. Diesem den kalkulierten internen Stundenverrechnungssatz gegenübergestellt, lässt sich ablesen, welcher Erlös pro intern fakturierter Stunde fehlt bzw. mehr erwirtschaftet wird, um die kalkulierten Kosten zu decken.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kundendienst: Fakturierte Stunden pro Werkstattdurchgang

(9143	fakturierte Stunden intern
+ 9144	fakturierte Stunden extern)
<hr/>	
9140	Werkstattdurchgänge

**Definition:** Diese Kennzahl gibt einen Überblick, wie viel Stunden pro Werkstattdurchgang in Rechnung gestellt werden.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, ist über entsprechende Kundendienstaktionen nachzudenken, um Werkstattdurchgänge mit mehr fakturierbaren Stunden zu generieren. Ggf. ist der Verkauf von Kundendienstleistungen in der Direktannahme wie auch bei der allgemeinen Serviceannahme zu verbessern. Sofern diese Kennzahl erheblich höher als geplant ausfällt, ist zu prüfen, ob eventuelles Lauf- bzw. Schnelldienstgeschäft vernachlässigt wird.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Kundendienst: Monteurauslastung

(9143	fakturierte Stunden intern
+ 9144	fakturierte Stunden extern)
<hr/>	
9177	Produktive Kräfte

**Definition:** Diese Kennzahl zeigt auf, wie viel Stunden pro Mechaniker in Rechnung gestellt werden.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, ist über entsprechende Kundendienstaktionen nachzudenken, um mehr Werkstattdurchgänge und damit fakturierbare Stunden zu generieren. Ggf. ist der Verkauf von Kundendienstleistungen in der Direktannahme wie auch in der allgemeinen Serviceannahme zu verbessern.

Weiterhin könnte eine ineffiziente Arbeitsweise der produktiven Servicemitarbeiter dazu führen, dass zahlreiche produktive Stunden gearbeitet, jedoch diese nicht alle in Rechnung gestellt werden können (vgl. Kennzahl Kundendienst: Leistungsgrad). Entsprechende Schulungen der Mechaniker oder die Behebung ineffizienter Arbeitsabläufe könnten helfen, die Kennzahl zu verbessern.

**Vergleichswert:** Min. 1.400 Stunden pro Jahr (bei 38 Stunden-Woche)

## Kundendienst: Leistungsgrad

(9143	fakturierte Stunden intern
+ 9144	fakturierte Stunden extern)
<hr/>	
9142	produktive Stunden

**Definition:** Diese Kennzahl führt vor Augen, ob die geleisteten Stunden der Mechaniker dem Kunden bzw. intern auch in Rechnung gestellt werden konnten.

**Bewertung:** Ein dauerhaft niedriger Wert signalisiert unter Umständen eine ineffiziente Arbeitsweise der Mechaniker, da die zeitlichen Vorgaben im Hinblick auf die vorgeschriebenen Arbeitswerte nicht eingehalten werden. Eine weitere Einflussgröße könnte der mangelhafte Verkauf der geleisteten Stunden durch die Serviceberater sein.

Achtung: Ein hoher Leistungsgrad darf nicht zu Lasten der Produktivität gehen!

**Vergleichswert:** Min. 100%

## Kundendienst: Verhältnis der fakturierten Stunden zu den Anwesenheitsstunden

(9143	fakturierte Stunden intern
+ 9144	fakturierte Stunden extern)
<hr/>	
9141	Anwesenheitsstunden

**Definition:** Diese Kennzahl beschreibt, wie viele der Anwesenheitsstunden der Mechaniker in Rechnung gestellt werden.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl niedriger als geplant ausfällt, ist über entsprechende Kundendienstaktionen nachzudenken, um mehr Werkstattauslastung und damit fakturierbare Stunden zu generieren. Ggf. ist der Verkauf von Kundendienstleistungen in der Direktannahme wie auch in der allgemeinen Serviceannahme zu verbessern. Weiterhin könnte eine ineffiziente Arbeitsweise der produktiven Servicemitarbeiter dazu führen, dass zahlreiche produktive Stunden gearbeitet, jedoch diese nicht alle fakturiert werden können (vgl. Kennzahl Kundendienst: Leistungsgrad). Entsprechende Schulungen der Mechaniker oder die Behebung ineffizienter Arbeitsabläufe könnten helfen, die Kennzahl zu verbessern.

Achtung: Die Erhöhung dieser Kennzahl darf nicht auf einer hohen Abwesenheitsquote beruhen!

**Vergleichswert:** Min. 90% bei einem Leistungsgrad von 100%

## Kundendienst: Produktivität

9142 produktive Stunden

---

9141 Anwesenheitsstunden

**Definition:** Die Kennzahl Produktivität (auch Auslastung genannt) gibt eine Aussage über die Auslastung der Werkstatt. Sie zeigt zudem auf, wie effizient die produktiven Servicemitarbeiter ihre bezahlte Zeit nutzen.

**Bewertung:** Eine geringe Produktivität kann z.B. aus Mangel an Aufträgen oder arbeitsunwilligen Mitarbeitern entstehen. Sollte diese Kennzahl nicht die gewünschte Sollgröße erreichen, kann dies z.B. an einer Unproduktivität einzelner Monteure, einer zu geringen Werkstattauslastung oder einem zu hohen Anteil an unproduktiven Arbeiten, wie z.B. Dokumentations- und Abrechnungspflichten oder Reinigungsarbeiten liegen.

**Vergleichswert:** Min. 90%

## Kundendienst: Abwesenheitsquote

(9146 bezahlte Stunden

- 9141 Anwesenheitsstunden)

---

9146 bezahlte Stunden

**Definition:** Diese Kennzahl gibt die Abwesenheitsstunden im Verhältnis zu den bezahlten Stunden wieder.

**Bewertung:** Sie erlaubt Rückschlüsse über die Mitarbeitermotivation. Erhöhte Schulungsanforderungen oder Krankstände können die Anwesenheitszeit negativ beeinflussen.

**Vergleichswert:** Max. 20%

## Kundendienst: Erlöse pro Mechaniker

(8410	Lohnerlöse i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
- 8411	Nachlässe i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
+ 5701	Interne Erlöse i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt
- 5801	Interne Erlösschmälerungen i.V.m. KST 41 Eigene Werkstatt)
<hr/>	
9177	Produktive Kräfte

**Definition:** Diese Kennzahl zeigt auf, inwieweit sich die produktiven Servicemitarbeiter über die Umsatzerlöse tragen. Die Lohnerlöse werden zwar von den Serviceberatern verkauft, jedoch von den Mechanikern erwirtschaftet.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl im Vergleich zur Sollgröße zu niedrig ausfällt, ist zu überlegen, ob mehr produktive Stunden fakturiert (vgl Kennzahl Kundendienst: Leistungsgrad) bzw. mehr Kundendienstleistungen verkauft werden könnten. Weiterhin könnte die Anzahl der Produktivkräfte nicht zu der Anzahl der anfallenden produktiven Stunden passen. Somit ist zu überlegen, wie die Produktivkräfte besser ausgelastet werden bzw. anderweitig eingesetzt werden könnten.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Teiledienst: Umschlagshäufigkeit

(7300	VAK Teile über Theke
+ 7310	VAK Teile durch die Werkstatt)
<hr/>	
9154	Teilebestand in €

Idealerweise der durchschnittlicher Teilebestand in € (Variante 1: Anfangs- und Endbestand geteilt durch 2 oder Variante 2: Kumulation der Endbestände der einzelnen Monate geteilt durch die Anzahl der Monate)

**Definition:** Generell gilt: Je höher der Umschlagsfaktor im Teiledienst ist, desto geringer ist die Kapitalbindung. Ein hoher Umschlagsfaktor lässt jedoch letzten Endes keinerlei Rückschlüsse auf die Qualität der einzelnen Geschäfte zu.

**Bewertung:** Sollte hier das Ergebnis nicht dem Sollwert entsprechen, kann dies z.B. an einer schlechten Einkaufspolitik im Teiledienst liegen.

**Vergleichswert:** Min. 6

## Teiledienst: Teilebestand

### Teiledienst: Schlafender Teilebestand

9159 181 – 360 Tage Lagerdauer in €  
(Risikobestand)

Risikobestand I

---

9154 Teilebestand in €

**Definition:** Diese Kennzahl gibt den Anteil des überalterten Teilebestands (>180 Tage bis 360 Tage) in Euro am Gesamtteilebestand in Euro wieder. Je höher der schlafende Teilebestand ist, desto höher ist die Kapitalbindung.

**Bewertung:** Sofern diese Kennzahl höher als der Vergleichswert ausfällt, sollte geprüft werden, ob es vermehrt zu Falschbestellungen kommt oder aber Thekenkunden ihre bestellten Teile nicht abholen. Ist dies der Fall, sollten die diesbezüglichen Prozesse überprüft und ggf. neue eingeführt werden, z.B. Vorkasse für Thekenkunden.

Gängigkeitsanalysen und ein optimiertes Bestandsmanagement (Stichwort: Überbestände vermeiden) sind Voraussetzungen, den schlafenden Teilebestand gering zu halten.

Sobald alle Vorkehrungen dennoch zu einem höheren schlafenden Teilebestand führen, sollte dieser abgebaut werden (z.B. Verkauf über (Internet-)Teilebörsen).

**Vergleichswert:** Max. 10%

## Teiledienst: Teilebestand

### Teiledienst: Toter Teilebestand

9160 über 360 Tage Lagerdauer in €  
(Risikobestand)

Risikobestand II

---

9154 Teilebestand in €

**Definition:** Diese Kennzahl gibt den Anteil des überalterten Teilebestands (>360 Tage) in Euro am Gesamtteilebestand in Euro wieder. Je höher der tote Teilebestand ist, desto höher ist die Kapitalbindung.

**Bewertung:** Der tote Teilebestand entwickelt sich aus dem schlafenden Teilebestand (vgl. Kennzahl Teiledienst: Schlafender Teilebestand).

Sofern die Kennzahl über der Sollgröße liegt und ein Abverkauf des toten Teilebestands nicht mehr möglich ist, kann eine Verschrottung der ungängigsten Teile ab einer bestimmten Lagerdauer in Betracht gezogen werden.

**Vergleichswert:** Max. 10%

## Teiledienst: Anteil Fremtteileumsatz am Gesamtumsatz

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke i.V.m. KRM Fremtteile
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke i.V.m. KRM Fremtteile
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop i.V.m. KRM Fremtteile
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop i.V.m. KRM Fremtteile
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt i.V.m. KRM Fremtteile
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt i.V.m. KRM Fremtteile)
+ 5701	Interne Erlöse i.V.m. KRM Fremtteile
- 5801	Interne Erlösschmälerungen i.V.m. KRM Fremtteile)

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
+ 5701	Interne Erlöse
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)

Alle Kostenstellen unter der Kostenstellengruppe 30

### Definition:

Diese Kennzahl gibt einen Überblick, wie viel Umsatz mit Fremtteilen gemessen am Gesamtteileumsatz erzielt wird. Je höher dieser Anteil ist, desto weniger Originalteile werden umgesetzt.

### Bewertung:

Sofern die Kennzahl vom Vergleichswert der Markenpartner nach oben abweicht, ist die Frage zu stellen, warum der Verkauf von Fremtteilen dementsprechend ausgeprägt ist.

### Vergleichswert:

Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Teiledienst: Erlöse Teiledienst pro Mitarbeiter

### Teiledienst: Erlöse Teiledienst pro Mitarbeiter Teiledienst

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke	Alle Kostenstellen unter der Kostenstellengruppe 30
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke	
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop	
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop	
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt	
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt	
+ 5701	Interne Erlöse	
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)	
<hr/>		
(9172	Sonstige Mitarbeiter i.V.m. KST 30 Gesamt TD	
+ 9178	Abteilungsleiter i.V.m. KST 30 Gesamt TD)	

**Definition:** Diese Kennzahl gibt darüber Auskunft, wie effizient die Mitarbeiter im Teiledienst arbeiten.

**Bewertung:** Sollte die Kennzahl nicht dem Soll-Wert entsprechen, kann dies beispielsweise an zu geringen Akquisetätigkeiten im Teile- und Zubehörtheckenverkauf oder einer zu geringen Werkstattauslastung liegen.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Teiledienst: Erlöse Teiledienst pro Mitarbeiter Teilelager

### Teiledienst: Erlöse Teiledienst pro Mitarbeiter Teilelager

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke	Alle Kostenstellen unter der Kostenstellengruppe 30
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke	
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop	
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop	
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt	
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt	
+ 5701	Interne Erlöse	
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)	
<hr/>		
9172	Sonstige Mitarbeiter i.V.m. KST 30 Gesamt TD	Durchschnittliche Anzahl Mitarbeiter Teilelager

**Definition:** Diese Kennzahl gibt darüber Auskunft, wie effizient die Mitarbeiter im Teilelager arbeiten.

**Bewertung:** Sollte die Kennzahl nicht dem Soll-Wert entsprechen, kann dies beispielsweise an zu geringen Akquisetätigkeiten im Teile- und Zubehörtheckenverkauf oder einer zu geringen Werkstattauslastung liegen.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

## Teiledienst: Erlöse Zubehör je verkauftem Neufahrzeug

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke i.V.m. KRM 63 Zubehör
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke i.V.m. KRM 63 Zubehör
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop i.V.m. KRM 63 Zubehör
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop i.V.m. KRM 63 Zubehör
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt i.V.m. KRM 63 Zubehör
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt i.V.m. KRM 63 Zubehör
+ 5701	Interne Erlöse i.V.m. KRM 63 Zubehör
- 5801	Interne Erlösschmälerungen i.V.m. KRM 63 Zubehör)
<hr/>	
9130	Anzahl fakturierte Fahrzeuge i.V.m. KST 11 Neuwagen, KST 13 taktische Zulassungen und KST 14 Vorführwagen und AK 10 privater Endkunde und AK 20 Gewerbekunde

Bzw. Summe AK 11 bis 13 statt AK 10 und Summe AK 21 bis 23 statt AK 20.

**Definition:** Diese Kennzahl zeigt auf, wie viel Zubehör relativ zu einem verkauften Neufahrzeug verkauft wird.

**Bewertung:** Entspricht diese Kennzahl nicht der Sollgröße, so könnte dies auf einer mangelnden Verkaufsleistung der Neufahrzeugverkäufer oder Serviceberater zurückzuführen sein.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

### Teiledienst: Teileerlöse pro Fahrzeug im Marktgebiet

(8300	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen über Theke
- 8301	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen über Theke
+ 5702	Interne Erlöse Theke/ Shop
- 5802	Interne Erlösschmälerungen Theke/ Shop
+ 8310	Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
- 8311	Nachlässe auf den Verkauf von Teilen durch die Werkstatt
+ 5701	Interne Erlöse
- 5801	Interne Erlösschmälerungen)
<hr/>	
9163	Rollender Fahrzeugpark (10-Jahrespark)

Alle Kostenstellen unter der Kostenstellengruppe 30

**Definition:** Diese Kennzahl gibt den Teileerlös je Fahrzeug im Marktgebiet (10-Jahrespark) wieder.

**Bewertung:** Sollte die Kennzahl von der Sollgröße nach unten abweichen, so ist darüber nachzudenken, inwieweit zusätzliche Teileerlöse generiert werden. Dies könnte durch Intensivierung der Teileverkäufe durch die Serviceberater wie auch die Teile- und Zubehör-Verkäufer geschehen. Entsprechende Aktionen und Werbemaßnahmen könnten ebenfalls weiterhelfen.

**Vergleichswert:** Vergleich mit Händlern der gleichen Marke

### Kundendienst: Stammkundenfahrzeuge im Verhältnis zum Rollenden Fahrzeugpark

9161	Stammkundenfzg. (13 Monate)
<hr/>	
9163	Rollender Fahrzeugpark (10-Jahrespark)

**Definition:** Diese Kennzahl gibt darüber Auskunft, wie hoch der Anteil von Stammkundenfahrzeugen an dem rollenden Fahrzeugpark des Händlergebietes ist.

**Bewertung:** Sofern die Kennzahl wesentlich von der Sollgröße nach unten abweicht, ist darüber nachzudenken, welche After Sales Aktionen bzw. Werbemaßnahmen ergriffen werden können, um mehr Kunden an die Werkstatt zu binden.

**Vergleichswert:** Min. 50%