

Auto & Motor
TECHNIEK

© **WWW.AMT.NL** - Dé internetsite voor de Automotive Professional

Van vakman tot schademanager

Het opleidingsniveau van werkplaatschefs in de schadeherstelbranche is wisselend. Hoog opgeleide managers in grotere bedrijven komen vaak technisch wat tekort, terwijl de vakmensen in familiebedrijven veelal managementvaardigheden missen. Lakleverancier Standex helpt beide groepen vooruit. AMT schoolde een dagje mee met de tweede groep.

Het eigen opleidingscentrum van Standex leent zich voor zowel theorie als praktijk. Het klasje Bodyshop Management neemt zijn intrek in een klaslokaaltje. En hoewel het spuitpistool in de kast blijft, wordt het toch aanpoten vandaag voor de 10 cursisten en uw AMT-redacteur.

Allereerst onder leiding van bedrijfsondersteuner Leon Cremers. Hij loodst ons in twee uur op een luchtige manier door de taai wet- en regelgeving van Arbo en milieu. Na afloop hebben we de klok horen luiden over RIE, BHV, PBM'en, VOS en AMvB, kunnen we in onze mappen opzoeken waar de klepel hangt en... zijn we toe aan koffie.

Na de pauze neemt Cor Kok de cursisten onder zijn hoede. Kok heeft een jarenlange ervaring in het schadeherstelbedrijf en laat ons delen in de kennis die hij daar heeft opgebouwd. Hij praat ons bij over ontwikkelingen in de markt, als de toenemende macht van opdrachtgevers, schaalvergroting, de afname van het aantal schades en de toename van het aantal total-lossen door voornamelijk airbags, de gestuurde schadestroom en het streven van diverse auto-merken naar merkgericht schadeherstel. Ook het belang van registratie en een goed functione-

rend kwaliteitszorgsysteem (ISO9001: 2000) stelt Kok aan de orde: "Als je niets registreert kun je als management ook niets doen", en: "Het levert geld op, zeker in de eerste jaren. De praktijk is dat je de faalkosten met 80% kunt terugbrengen. Het probleem is dat veel bedrijven de faalkosten helemaal niet registreren. Wie registreert per werkorder: 'Spuiten moest over, kleurverschil'? Maar doe je dat wel dan zie je welke

kosten er mee gemoeid zijn en kun je maatregelen nemen: de spuitselaar op cursus sturen, nieuwe apparatuur aanschaffen of de omgeving aanpassen."

Reken je rijk

Na de lunch slaan we druk aan het rekenen. We maken een omzetbudget voor een schadeherstelbedrijf met een plaatwerkerij, een spuiterij en 10 productieve medewerkers die allemaal in meerdere of minde-

re mate efficiënt zijn. We houden rekening met verschillende marges op onderdelen (100%) en spuitmateriaal (35%) en we leren dat als we door extra efficiëntie het aantal ME's (Medewerker Eenheden) met slechts één kunnen verhogen, we al een hele dikke feestavond kunnen organiseren.

Pierre Bogers, marketing services manager van Standex vertaalt onze rekensommetjes vervolgens naar de praktijk. Hij toont de voor- en nacalculatie van een Focwa-voorbeeldbedrijf. Een groot deel van het rendement ontstaat door een goede efficiëntie bij lage uurkosten.

Dus concreet: Op de rekening staat 10 uur à 50 euro, maar door efficiënt te werken duurde de klus niet langer dan 8 uur en dankzij goed management kost een uur maar 45 euro. Bogers: "De ideale situatie. Helaas is de praktijk vaak anders. Dan blijkt bij de nacalculatie dat een werkplaatsuur geen 50 maar 60 euro kost. Vaak zijn dát de bedrijven die extra korting vragen op de Standex-producten."

Spiegel je bedrijf

Grote vraag: Krijgen ze die korting ook dan? Bogers: "Al zouden ze het materiaal gratis krijgen, dan nóg maken ze verlies. Nee wij bieden aan ze daar te helpen waar het misgaat. We hebben een bedrijfsvergelijkingssysteem waar 150 bedrijven aan deelnemen. Ze vulden ieder kwartaal een Excelbestandje in, mailden dat en krijgen een rapport waarmee ze hun eigen financiële gegevens kunnen spiegelen aan die van vergelijkbare bedrijven. Twee weken later kom ik, of een van mijn collega's, langs met een actielijst om gericht aan verbetering te werken."

Erwin den Hoed

Handen uit de mouwen in het Standex leslokaal: Cor Kok helpt de werkplaatschefs bij het berekenen van een omzetbudget tijdens de cursus Bodyshop Management.

