

Frei & erfolgreich

Von einer kleinen Werkstatt zum florierenden Autohaus. Wie ein junger Mann aus Wentorf bei Hamburg die Erfolgsspur nahm. Auto-Vorbeck zeigt den Weg in die Zukunft



Arbeitsplatz für über 20 Leute: Vorn das Empfangs- und Verwaltungsgebäude, dahinter die Werkstatt mit zwölf Arbeitsplätzen. Im hinteren Trakt lagern Ersatzteile bei der Firma Winzer



Stefan Vorbeck, 1965 in Hamburg geboren, wollte früh Kfz-Mechaniker werden. Mit 16 in die Lehre, mit 23 Meister, mit 27 Betriebswirt und mit 28 selbstständig. 1993 eröffnete er die Firma „Auto-Vorbeck“ am Südring in Wentorf. 2002 dann der Umzug in den Neubau zwei Straßen weiter am Südreder. Zurzeit entsteht das neue Betriebsgelände für den Autohandel. Und die Familie? Die Wentorfer sehen Frauke und Stefan Vorbeck häufig mit dem Kinderwagen durch den Ort schieben. Sohn Richard Niklas wurde im Januar geboren. Vorbeck: „Zum beruflichen Erfolg gehört ein ausgefülltes Familienleben.“

musste wegen des Konkurrenzdrucks auf 20 Uhr verlängern.“ Das sitzt.

Betretenes Schweigen in der kleinen Runde. Stefan Vorbeck zieht nach, beweist dabei Einfühlungsvermögen und Führungsstärke, mit der er auch seinen Betrieb auf die Erfolgsspur gebracht hat. Er weiß, dass er jetzt den Druck senken muss, um zu überzeugen. Also sagt er: „Glauben Sie mir, wenn ich etwas sofort ab-

Im Schichtdienst von 7 bis 20 Uhr geöffnet

schaffen möchte, dann sind es meine Öffnungszeiten bis 20 Uhr. Und am Sonnabend hätte ich ganz zu.“ Dieses Eingeständnis tut den getroffenen Zuhörern sichtlich gut. Doch Stefan Vorbeck zerstört stille Hoffnungen auf einen Rückzug postwendend: „Aber die Goldgräberstimmung der 90er-Jahre ist lange vorbei. Einmal die Woche einen langen Donnerstag, das ist Geschichte. Ich muss meinen Laden rund um die Uhr offen haben. Sonst ist er bald tot.“ Da war er wieder, der Schlagschrauber. Das sitzt.

Rund um die Uhr heißt bei Stefan Vorbeck Montag bis Freitag 7 bis 20 Uhr und sonntags 7 bis 16 Uhr. Dazu kommt ein 24-Stunden-Notdienst, der in erster Linie eine Abschlepphilfe garantiert. 13 Stunden täglich erfordern Schichtdienst. „Wir lösen das auch im Sinne der Mitarbeiter sehr flexibel. Einige machen immer Früh- oder Spätdienst. Andere wechseln im Wochenrhythmus“, erklärt Vorbeck. „Voraussetzung ist allerdings, dass der Dienstplan nicht jede Woche auf den Kopf gestellt wird.“ Und wenn abends noch länger gearbeitet wird, bedeutet das für die Belegschaft bezahlte Überstunden.

Nun schaffen lange Öffnungszeiten und die damit verbundene bessere Nutzung der Ressourcen allein noch keine Erfolgsgarantie. Da gehört mehr dazu. Das ganze Haus Auto-Vorbeck ist auf Effizienz und Service ausgelegt. Für Kunden stehen kostenlose Ersatzwagen bereit. Auf Wunsch gibt es einen Hol- und Bring-service, ebenfalls kostenlos. ☺

Ein Gast auf dem Matthias Boxenstop in der AOL Arena bringt es auf den Punkt: „Wenn ich meinen Laden bis 20 Uhr aufmache, brauche ich mich zu Hause nicht mehr sehen zu lassen.“ Stefan Vorbeck lächelt. Er hat gerade den Vortrag über die Erfolgsgeschichte seines Autohauses beendet. Jetzt in der Pause laufen hitzige Diskussionen. „Lange Öffnungszeiten belasten die Familie, das ist richtig“, stimmt Stefan Vorbeck zu.

Der 41 alte Jahre Kfz-Meister aus Wentorf bei Hamburg speichert die Argumente seiner Kollegen. Den linken Arm hat er

unter der Brust verschränkt, mit dem anderen stützt er den Kopf. Rechter Zeigefinger und Daumen bilden ein V, in dem das Kinn ruht. Seine Lippen haben sich zu einem milden, jugendhaften Lächeln geformt. Dann öffnen sie sich zu einer Feststellung, die im Tonfall wie beiläufig rüberkommt, aber inhaltlich die Wirkung eines Schlagschraubers erreicht: „Das Familienleben der Monteure ist dem Kunden vollkommen egal. Er will ausschließlich perfekten Service rund ums Auto. Und dazu gehören eben zeitgemäße Öffnungszeiten. Selbst der Discount-Riese Aldi



Einladend: Empfangstresen mit Fensterblick in die Werkstatt



Meisterbüro: Alle Arbeitsplätze sind computervernetzt

Fünf Fragen, die sich jeder stellen muss

- Wer sind meine Kunden?
- Was machen meine Wettbewerber?
- Wie gut sind meine Mitarbeiter?
- Was macht der Arbeitsmarkt?
- Was kann ich verbessern?



Sauberkeit ist Trumpf. Sogar eine Waschmaschine steht bereit



Selbstbedienung: Bei der Firma Winzer holen Monteure die Ersatzteile



Rationell: Im Mittelgang liegen Werkzeuge und Maschinen



Angenehm: Die Arbeitsplätze sind hell und freundlich

Auch die von Tageslicht durchflutete Eingangshalle unterstreicht den Kundendienst-Charakter. Sie erinnert an ein Hotel. Hinterm Empfangstresen bedienen zwei Mitarbeiter, ein Meister und eine Assistentin, die Kunden. Sie haben durch eine große Fensterfläche Blick auf die Monteure bei der Arbeit. Diese Transparenz schafft Vertrauen und Sympathie, genauso wie die bereitgestellten Getränke und das frische Obst. Zu guter Letzt geht täglich nach Betriebsschluss ein externes Reinigungsteam durch alle Räume, Werkstatt wie Büros.

Die Aufträge sind üblicherweise schon bei der telefonischen Anmeldung im Computer erfasst worden und müssen nur noch ausgedruckt werden. Das spart Zeit. Unterschriebene Aufträge wandern in die Disposition. Die Werkstatt ist von zwei Seiten durch jeweils sechs Rolltore zu befahren. Werkzeuge und Maschinen finden im Mittelgang Platz, so dass zwei gegenüber-

liegende Stände gemeinsam versorgt sind.

„Diese Aufteilung ist die Konsequenz auf unseren ersten Betrieb“, sagt Stefan Vorbeck. Dementsprechend, 1993, hatte er ebenfalls in Wentorfer Gewerbegebiet zwei Hallen angemietet. Ihr größter Nachteil: Sie verfügten nur einseitig über Rolltore. „Da mussten wir ständig die Kundenautos rangieren. Das war nicht nur nervig, sondern kostete viel Zeit und Geld“, erzählt Stefan Vorbeck.

Der Neubau hilft, viel Zeit und Geld zu sparen

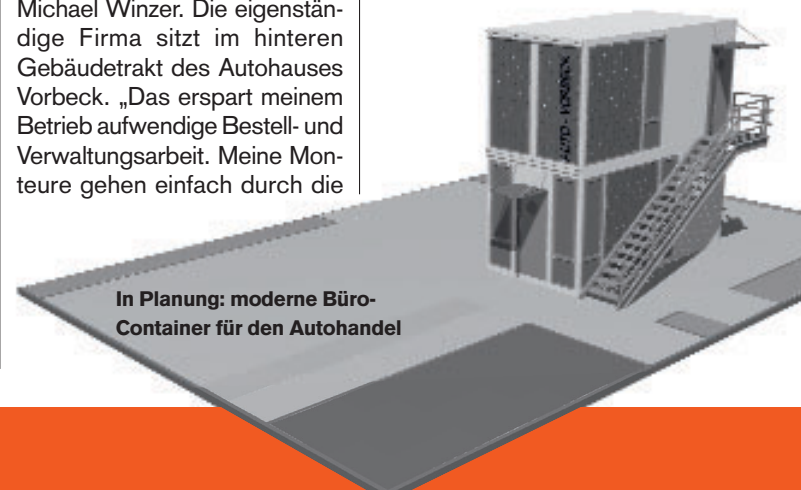
Da auch die anderen Räumlichkeiten schlecht passten, reifte früh der Plan, ein neues, eigenes Gebäude zu bauen. Vorbeck: „Wir haben unseren Bedarf exakt analysiert. Der Architekt hat es umgesetzt.“ Herausgekommen ist 2002 ein maßgeschneidertes 1,4-Millionen-Objekt, das Vorbeck „heute allerdings nicht mehr bauen könnte. Damals gaben die Banken noch bereitwillig Kredite,

weil die Autobranche im Zuge der deutschen Einheit boomte.“ Und heute? Vorbeck: „Wer, wie ich damals, kaum Eigenkapital hat, dem kann ich eigentlich nur zum Flexwerk-Projekt von Matthias raten. Das Konzept der Fertigwerkstatt ist sehr preiswert, hat sich bewährt und kann bei Matthias unabhängig von Banken finanziert werden.“

Wächst bei diesem Tipp eine Hand die andere? Bestimmt nicht. Vorbeck ist nicht einmal Kunde bei Matthias. Er bezieht seine Teile ausschließlich beim angeschlossenen Teilehändler Michael Winzer. Die eigenständige Firma sitzt im hinteren Gebäudetrakt des Autohauses Vorbeck. „Das erspart meinem Betrieb aufwendige Bestell- und Verwaltungsarbeit. Meine Monteure gehen einfach durch die

Tür zum Nachbarn und holen sich die benötigten Teile“, erklärt Vorbeck und verweist auf sein wichtigstes Prinzip: „Konzentriere dich auf deine Kernkompetenz!“ Die liegt bei Auto-Vorbeck eindeutig im Reparaturgeschäft. Alles, was stört, wird ausgelagert – wie die Teilebeschaffung oder auch der An- und Verkauf von Autos.

Dafür wurde jüngst die Firma Auto-Vorbeck-plus gegründet. Auf dem Nachbargrundstück entsteht derzeit ein Verkaufsareal für 100 Autos. Ziele und Rahmen gibt Stefan Vorbeck



In Planung: moderne Büro-Container für den Autohandel

Erfolg kommt mit lokalem Marketing

„Die Leute müssen sehen, dass unser Betrieb zum gesellschaftlichen Leben des Ortes dazugehört“, sagt Stefan Vorbeck. Dafür veranstaltet er Oldtimer-Treffen und kostenlose Sprit-Spar-Kurse für Frauen. Oder er stellt sein Betriebsgelände für einen Flohmarkt zur Verfügung. Ebenso sind Spenden für Kindergärten und andere gemeinnützige Einrichtungen bei Auto-Vorbeck selbstverständlich. Zudem bekleidet er diverse ehrenamtliche Posten bei der Kfz-Innung und in Wentorfer Vereinigungen. So kommt man ins Gespräch und gewinnt neue Kunden. Bei allen bleibt hängen: Vorbeck und seine Leute sind welche von uns.

vor, für die Umsetzung ist der Geschäftsführer selbst verantwortlich, immer nach dem Prinzip: „Konzentriere dich auf deine Kernkompetenz!“

In der Ausbildung nach New York

Dennoch hat Stefan Vorbeck immer das Ganze im Auge. „Stillstand ist Rückschritt. Ich beobachte laufend den Markt, um früh einschätzen zu können, was die Zukunft verlangt.“ Regelmäßige Internet-Recherchen zählen zu seinem selbstverständlichen Arbeitsalltag. „Informationen sind in dieser Zeit alles“, sagt er. Ständige Weiterbildung verlangt er auch von seinen Mitarbeitern. Dafür investiert er. So schickt er hoffnungsvolle Auszubildende zum Arbeiten ins Ausland, etwa nach New York oder St. Petersburg. Vorbeck selbst unternahm unlängst eine Fortbildungsreise durch Werk-

stätten in China. „Die Erfahrungen sind unermesslich wertvoll. Im Ausland sammelt man nicht nur Anregungen, sondern man sieht, wohin die Entwicklung gehen wird.“

Und wie sieht die Zukunft der freien Werkstatt bei uns aus? Vorbeck: „Der Trend geht hin zum Komplettangebot. Werkstatt, Autohandel und Zubehörverkauf an einem Platz.“ Der Betrieb am Südreder 2 in Wentorf scheint dafür gerüstet, doch in der Nachbarschaft entsteht gerade eine neue ATU-Filiale. Sorgen? Stefan Vorbeck legt das Kinn wieder zwischen Daumen und Zeigefinger und lächelt: „Nein! Im Gegenteil: ATU bringt neue Kunden in die Gegend. Davon können wir nur profitieren. Denn eines steht fest: Wir sind besser – in Preis, Service und Leistung.“ Da war er wieder, der Schlag-schrauber. ●



1993: Start in die Selbstständigkeit. Vorbeck (2. v. r.) und sein Team