



«Immer mehr Mobilitätsdienstleister»

URS WERNLI, Zentralpräsident des Auto Gewerbe Verband Schweiz, sagt vor dem Tag der Schweizer Garagisten: «Heute wie in Zukunft bleibt der Garagist erster Ansprechpartner des Automobilisten.»

Urs Wernli ist der Denker und Lenker, wenn es um den Tag der Schweizer Garagisten geht.



Interview: Raoul Studer und Michael Schenk

Der Tag der Schweizer Garagisten, der am Dienstag in Bern stattfindet, ist eine eindrucksvolle Erfolgsgeschichte. Die kommende Tagung wird nämlich zum 14. Mal abgehalten und vereinigt die Crème de la Crème des schweizerischen Autogewerbes. Die zentrale Aufgabe der Veranstaltung besteht darin, die AGVS-Mitglieder als Garagisten und Unternehmer zu stärken und es ihnen zu ermöglichen, ihre Kunden bei der Wahl der individuellen motorisierten Mobilität nach bestem Wissen zu unterstützen. Diese Tagung will ihnen deshalb Denkanstösse vermitteln, die sie in ihrem Tagesgeschäft praxisbezogen anwenden können.

Automobil Revue: Der Tag der Schweizer Garagisten entwickelt sich zu einem Grossanlass mit über 800 Teilnehmern. Wo liegen die Gründe für diesen Erfolg?

Urs Wernli: Die Tagung ist eingebettet in ein umfassendes Jahresschwerpunktprogramm des AGVS. Das Tagungsprogramm ist hochstehend und bietet einen guten Mix zwischen Theorie und Praxis sowie eine tolle Atmosphäre für Networking. Viele Tagungsgäste betrachten den Tag auch als Weiterbildung, was uns natürlich freut. Zum Erfolg trägt auch die professionelle Organisation bei.

Das diesjährige Motto lautet «Vertrauenssache. Der Garagist als Mobilitätspartner». Was wollen Sie damit ausdrücken?

Mobilität, Partner und Vertrauen sind zentrale Faktoren für den Erfolg des Garagisten, heute wie in Zukunft. Der Garagist ist erster Ansprechpartner für die meisten Automobilisten, das hat auch die aktuellste Auto-Studie von Tamedia festgestellt. Es ist eine wichtige Aufgabe des AGVS, einen Beitrag zu leisten, dass das so bleibt.

Als Referenten treten die deutschen Forscher Stefan Bratzel und Falk Hecker auf. Gibt es keine Schweizer Experten auf diesem Gebiet?

Im Gegensatz zur Schweiz ist Deutschland ein bedeutendes Automobilherstellerland. Darum finden sich dort auch mehr Experten und Forscher wie beispielsweise die Professoren Ferdinand Dudenhöffer, Willi Dietz oder Stefan Bratzel. Dass wir keine Schweizer Referenten einladen, stimmt so nicht: An der Tagung vom 15. Januar spricht Morten Hannesbo, CEO der Amag. Vor einem Jahr war es Gerhard Schürmann, CEO der Emil Frey AG.

Dazu kommen zahlreiche Diskussionsteilnehmer aus dem Schweizer Autogewerbe. Der richtige Mix ist uns wichtig.

Sie haben die Präsidenten der bürgerlichen Parteien eingeladen. Vertreter der Linken und Grünen fehlen. Haben die oder Sie nicht gewollt?

Das ist eine bewusste Wahl. Wir haben vor Jahren einmal den Versuch unternommen, ein kontradiktorisches Gespräch ins Programm einzubauen, damals mit SP-Nationalrat Roger Nordmann. Offen

«Die Ausbildung zum **Automobil-Mechatroniker** ist heute eine komplett andere.»

gestanden ist das bei unseren Mitgliedern nicht überall gut angekommen. Kommt hinzu, dass ein Streitgespräch an sich den Tagungsgästen wenig Nutzen bringt.

Dienstleistung als Kompetenz heisst eines der Themen des Anlasses. Was bedeutet das konkret für den Garagisten und für den Kunden?

Der Garagist wird sich zunehmend zu einem Mobilitätsdienstleister entwickeln. Grundlage dafür ist, dass er sich als Dienstleister versteht. Aus dieser Haltung heraus kann er Angebote entwickeln, die die Kundenbedürfnisse ins Zentrum stellen. Dadurch entsteht jene Beziehung, die es braucht, um sich als Partner zum Kunden zu verstehen.

Interessant ist die Tatsache, dass zahlreichen Referaten Panelgespräche mit Garagisten folgen. Was bezwecken Sie damit?

Diese Panelgespräche haben wir 2018 erstmals ins Tagungsprogramm eingebaut. Die Reaktionen waren so gut, dass wir das Element für 2019 noch etwas ausbauen. Der Sinn liegt darin, dass wir das in den Referaten Gesagte sofort auf die praktische Ebene herunterbrechen und mit Erfahrungen aus der Praxis abgleichen. Das bringt



den Garagisten einen direkten Nutzen.

Laut Ihrem Programm verzichten Sie darauf, auch Jugendliche zu Wort kommen zu lassen obwohl ihnen die Zukunft gehört. Warum dieser Verzicht?

Wir hatten in den letzten Jahren immer Jugendliche im Programm. Auch dieses Jahr hatten wir einen Programmpunkt mit Jugendlichen geplant, mussten den aber leider verschieben. Die Aus- und Weiterbildung ist einer der Schwerpunkte unserer Tätigkeit. Wir sind zusammen mit den Sektionen und durch die schweizweiten überbetrieblichen Kurse täglich in Kontakt mit Tausenden von Lernenden. Ausserdem bieten wir seit je jedem Teilnehmer die Möglichkeit, einen Lernenden gratis mit an die Tagung zu bringen.

Alles spricht von Digitalisierung. Was bedeutet diese Digitalisierung konkret für das Garagengewerbe?

Das ist ein absolut zentrales Thema. Die Digitalisierung betrifft unsere Mitglieder inzwischen in allen Arbeitsprozessen, vom Handel bis hin zum Aftersales. Richtig angewendet, hilft die Digitalisierung, die Produktivität zu verbessern und die Kundenbeziehung dank Individualisierung zu vertiefen. Entscheidend ist vor allem die Haltung zur Digitalisierung. Wir plädieren dafür, diese als Chance zu sehen und dort zu nutzen, wo sie zur Effizienz beiträgt.

Im Gespräch mit älteren Garagisten oder Karrosseriespenglern hört man oft, heute werde gar nicht mehr repariert, sondern nur noch ersetzt. Können Sie das bestätigen?

Nicht in einem generellen Sinn, nein. Natürlich hat der immer breitere Einsatz von Assistenzsystemen und komplexen Bauteilen in moderneren Fahrzeugen einen Einfluss darauf, dass Teile, die früher problemlos repariert werden konnten, heute ersetzt werden müssen. Dies vor allem deshalb, weil sie wegen ihrer Komplexität nicht mehr repariert werden können.

Inwiefern verändern selbstfahrende Fahrzeuge den Beruf des Garagisten? Müssen Garagisten dann beispielsweise vermehrt Informatiker und Programmierer beschäftigen?

Der Einfluss der Informatik wird ohnehin immer grösser, das hängt auch auf absehbare Zukunft

nicht primär mit selbstfahrenden Fahrzeugen zusammen, sondern mit dem immer breiteren Einsatz von Assistenzsystemen wie auch mit dem Connected Car an sich. Die Ausbildung zum Automobil-Mechatroniker ist heute eine komplett andere als noch vor Jahren. Ein Lernender muss heute Fähigkeiten mitbringen, die ihm auch eine gymnasiale Ausbildung erlauben würden. Das ist eine grosse Herausforderung im Ringen um die besten Nachwuchskräfte. Die Aus- und Weiterbildung im Autogewerbe wird mit der technischen Entwicklung Schritt halten – das ist eine der wichtigsten Aufgaben des AGVS als Berufs- und Branchenverband.

Was bedeutet Carsharing oder Carpooling für Garagisten? Muss er mit sinkenden Einnahmen rechnen?

Nur auf den ersten Blick. Geteilte Fahrzeuge bedeuten nicht zwingend einen Rückgang der Anzahl. Was aber mit Sicherheit gesagt werden kann: Geteilte Fahrzeuge werden intensiver genutzt und kommen daher auch schneller wieder zum Service. Insofern ist das für den Garagisten positiv. Carsharing hat durchaus Vorteile für ihn. Das finden wir aktuell in einem Pilotprojekt mit Mobility heraus. Dabei stellen Garagisten ihre Occasions- oder Ersatzfahrzeuge als Mobility-Autos zur Verfügung.

Beschleunigt der Technologiewandel das Aussterben von kleineren Betrieben, spricht: erschwert er die Nachfolgeregelung?

Dass Betriebe, die keine Nachfolgeregelung finden konnten, übernommen werden, ist keine neue Entwicklung und hat nicht primär mit dem Technologiewandel zu tun. Für den einzelnen Betrieb birgt der Technologiewandel Gefahren wie auch Chancen. Wie in anderen Branchen auch hängt es sehr stark vom einzelnen Unternehmer ab, ob er die aktuellen Herausforderungen annehmen möchte oder nicht. Grundsätzlich gehen wir aber von einem leichten Rückgang aus.

Im zugerischen Steinhausen hat eine kanadische Investmentgesellschaft kürzlich eine Mercedes-Benz-Garage eröffnet. Eine Art Rundum-Wellness-Hotel fürs Auto mit 100 Angestellten. Geht der Trend von den kleineren und mittleren Betrieben hin zu solch hoch technologisierten Zentren? Oder anders: Kommt es zu einer Art Lädelersterben wie im Detailhandel im vergangenen Jahrhundert, als die Migros



auf den Plan trat?

Nein, das sehen wir nicht. Natürlich ist ein gewisser Konzentrationsprozess im Gang. Die Betriebsgrösse ist einer von vielen Erfolgsfaktoren. So können Struktur- und Prozesskosten, wie beispielsweise die zentralen Dienste, auf mehr Geschäftsvorgänge verteilt werden. Aber für den Garagisten, der seine Kunden, ihre Bedürfnisse und Vorlieben noch persönlich kennt, wird es immer Arbeit geben.

Das Auto ist nicht mehr bei allen – vorab Jungen – Statussymbol Nummer eins. Heute schauen die Jugendlichen auf ihr Smartphone. Ist das so? Das Auto fasziniert nach wie vor sehr stark. Das zeigt sich auch daran, dass die Zahl jener Jugendlichen, welche die Fahrprüfung machen, unverändert hoch ist.

Es gibt Simulationen aus den USA, wonach die Anzahl Fahrzeuge gegenüber heute theoretisch um bis zu 90 Prozent gesenkt werden könnte, wenn der gesamte gegenwärtige Verkehr allein durch selbstfahrende Fahrzeuge bewältigt würde. Studien der ETH Zürich für den Grossraum Zürich bestätigen dieses Ergebnis. Macht Ihnen das nicht Angst für Ihre Branche?

Sie erwähnen ein sehr wichtiges Wort: theoretisch. In der Praxis sehen wir, dass das Auto für viele Menschen immer noch mit grossen Emotionen verbunden ist. Für viele Menschen bedeutet das eigene Auto mehr, als nur von A nach B zu gelangen. Trotzdem nehmen wir solche Studien nicht auf die leichte Schulter und beobachten die Entwicklung aufmerksam. Ich bezweifle allerdings stark, dass die Entwicklung so schnell und so tiefgreifend vollzogen wird.

Eine Studie von McKinsey sagt dagegen eine Verdoppelung des Umsatzes der Autobranche bis 2030 voraus. Was halten Sie von dieser Studie, und inwiefern kann das Garagen-gewerbe davon profitieren?

Auch hier gilt: Solche Studien sind mit Vorsicht zu geniessen. Dass sich das Geschäftsmodell der Hersteller in Zukunft mehr auf mobile Services verlagern wird, ist eine klare Absicht und auch so kommuniziert. Mobilität wird künftig viel umfassender verstanden – das wird sich auch auf bestehende und neue Geschäftsmodelle auswirken. Durch die Nähe zum Kunden und durch die hohe Kompetenz in Verkauf, Beratung, Unterhalt und Service sowie

durch Dienstleistungen rund ums Auto wird der Garagist von diesem Wachstum profitieren.

Inwieweit haben die Dieselskandale der vergangenen Monate die Garagenbetriebe tangiert – abgesehen davon, dass der Verkauf von Dieselfahrzeugen zurückgegangen ist?

Fahrzeuge unterhalb Euro 6 verzeichnen längere Standtage und lassen sich schlechter verkaufen. Allerdings ist dieser Anteil in der Schweiz im Gegensatz zu Deutschland und zu anderen umliegenden Ländern tief. Inzwischen hat sich die Situation aber wieder beruhigt – auch, weil Fahrverbote für ältere Dieselfahrzeuge in der Schweiz nach wie vor und auch zu Recht kein Thema sind. Aber es trifft zu, dass Garagisten wegen der Dieselthematik zum Teil Wertverluste verkraften müssen.

Zurzeit sind die Treibstoffpreise ein grosses Thema. Wie stellt sich das Garagengewerbe dazu? Wo liegt die Schmerzgrenze?

Mit der Annahme des NAF, des Nationalstrassen- und Agglomerationsverkehrs-Fonds, haben die Stimmbürger einer mittelfristigen Erhöhung des Mineralölpreiszuschlages um vier Rappen zugestimmt. Nun wird im Rahmen der CO₂-Gesetzgebung erneut über einen sogenannten Kompensationszuschlag politisiert. Aus Sicht des AGVS muss dieser auf maximal fünf Rappen gedeckelt werden. Weitere Zugeständnisse sehe ich nicht. Seit Jahren sind die Strassenkosten durch die Mineralölzuschläge mehr als gedeckt. Es braucht also nicht noch mehr Geld.

Welche Chance geben Sie den Fahrzeugen mit Elektroantrieb? Werden sie die Autos mit Verbrennungsmotoren verdrängen, und wann wird das ungefähr der Fall sein?

Die Elektromobilität wird von verschiedenen Seiten stark gefördert, vom Staat wie auch von den Herstellern, das hängt ja miteinander zusammen. Elektromobile werden, wie andere Fahrzeuge mit alternativen Antrieben, in den nächsten Jahren Marktanteile gewinnen, auf absehbare Zeit jedoch keinen substantiellen Anteil am Fahrzeugbestand haben. Selbst das Bundesamt für Energie rechnet mit einem Anteil von knapp 50 Prozent bei den Neuwagen erst ab 2035. Bis dahin und auch danach werden wir eine Parallelität verschiedener Antriebskonzepte haben. Und das ist auch gut so.

Wie sieht die typische Garage im Jahr 2035 aus?



Die typische Garage wird es wohl nicht geben. Zusammen mit Studenten der Universität St. Gallen und Garagisten aus der Praxis haben wir die Entwicklungen abzubilden versucht. Die Veränderungen in den Garagen folgen den Megatrends bei der individuellen Mobilität wie beispielsweise dem Car-sharing oder den unlimitierten Möglichkeiten der vernetzten Autos über verschiedenste Plattformen. Die Garage wird in diesem Umfeld zum Mobilitätsanbieter mit Dienstleistungs- und Servicecenter. Durch die Nutzung der digitalen Welten werden die Garagisten noch näher am Kunden sein und ihn mit vielen Sorglospaketen verwöhnen. Service und Wartungsarbeiten werden wichtig bleiben und teilautomatisiert. Bei Verkauf und Beratung werden wir mehr – vor allem digitale – Erlebniswelten antreffen. ●

Aftersales im Zentrum

Der Tag der Schweizer Garagisten – der grössten Fachtagung der Schweizer Autobranche mit letztmals 800 Teilnehmern – steht am 15. Januar im Kursaal Bern an. Der Bereich Aftersales wird zentrales Element im Geschäftsmodell Garage bleiben. Die Digitalisierung hat auch auf diesen Geschäftszweig einen immer stärkeren Einfluss. Gleichzeitig verändert sie das Anspruchsverhalten der Kunden. «Der Tag der Schweizer Garagisten ist eine bewährte Gelegenheit, unsere Mitglieder zu inspirieren und passende Antworten auf Herausforderungen zu diskutieren», sagt Urs Wernli, Zentralpräsident des Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS). Im Zentrum steht für den Garagisten ein tragfähiges, nachhaltiges und auf Vertrauen basierendes Verhältnis zwischen Garagisten und Kunden. Dieses soll durch eine noch ausgeprägtere Orientierung auf die Erbringung von Mobilitätsdienstleistungen gestärkt werden. Der AGVS hat

dazu eine Reihe von qualifizierten Referenten eingeladen, darunter Stefan Bratzel, Direktor des renommierten Center of Automotive Management in Bergisch Gladbach (D) und Falk Hecker, Unternehmer, Dozent und Buchautor. Verpflichtet werden konnten auch Ems-Chefin Magdalena Martullo-Blocher sowie Maria Coli, eine der innovativsten Hoteliere der Schweiz. Ausserdem diskutiert Moderator Patrick Rohr mit der Parteipräsidentin der FDP, Petra Güssi, und den Parteipräsidenten von SVP, Albert Rösti, und CVP, Gerhard Pfister, sowie mit Gewerbeverbandspräsident Jean-François Rime über Gewerbe- und Verkehrspolitik im Wahljahr 2019. Amag-Chef Morten Hannesbo wird an der Tagung einen Einblick geben, wie die grösste Ausbildungsstätte für Lehrlinge im Schweizer Autogewerbe die künftige Entwicklung der Mobilität heute und morgen in die Aus- und Weiterbildung des Nachwuchses integriert.