

Wartung als Erfolgsfaktor

Strategien und Preisgestaltung für
Handwerks-Unternehmen

Workbook

gehört: _____

Warum ist Wartung für Handwerks-Unternehmen wichtig? -> Definition und Bedeutung von Wartung

Warum eigentlich Kundendienst?

- Was sind die Hauptgründe, warum Euer Unternehmen Kundendienstleistungen anbietet?
- Wie trägt der Kundendienst zur Kundenbindung, zum Markenimage und zur langfristigen Rentabilität bei?

Deine Wartungs-Strategie

Bestandteile einer erfolgreichen Strategie in Deinem Handwerksbetrieb:

- Regelmäßigkeit: Festlegung von Wartungsintervallen je nach Maschinentyp und Nutzungshäufigkeit.
- Proaktive vs. Reaktive Wartung:
 - Proaktive Wartung: Vorbeugende Maßnahmen, um Probleme zu vermeiden.
 - Reaktive Wartung: Schnelle Reaktion auf akute Probleme, die ungeplant auftreten.
- Kundenbindung: Aufbau langfristiger Beziehungen durch maßgeschneiderte Wartungsangebote.
- Digitalisierung: Einsatz digitaler Tools für Planung, Dokumentation und Durchführung der Wartung.

Jetzt setzen wir um:

Was nimmt der Hersteller für die Wartung?

- **Welche Wartungspreise setzen die Hersteller der von Euch installierten oder betreuten Anlagen an?**
- **Welche Leistungen sind in den Wartungspaketen der Hersteller inbegriffen, und wie könnt Ihr diese mit Euren eigenen Angeboten vergleichen und eventuell übertreffen?**

Welche Leistungen sind bei den Herstellern inbegriffen?

- Gibt es spezielle Wartungspakete oder Garantien, die Hersteller anbieten und die für Eure Kunden relevant sein könnten?
- Wie könnt Ihr Eure eigenen Leistungen differenzieren oder ergänzen, um einen Mehrwert gegenüber den Angeboten der Hersteller zu bieten?

Wie habt Ihr bisher die Wartungspreise kalkuliert?

- Welche Methoden und Faktoren habt Ihr bisher bei der Kalkulation Eurer Wartungspreise verwendet?
- Habt Ihr die Preisgestaltung regelmäßig überprüft und angepasst, um sicherzustellen, dass sie noch rentabel und wettbewerbsfähig ist? Wann war die letzte Prüfung?

Welche Rolle spielt der Vollkostenverrechnungssatz?

- Wie integriert Ihr den Vollkostenverrechnungssatz in Eure Preisgestaltung?
- Berücksichtigt Ihr alle anfallenden Kosten (z.B. Fahrzeugkosten, Betriebskosten, Personalkosten) bei der Festlegung Eurer Wartungspreise?

Welche versteckten Kosten kann es geben?

- Welche versteckten oder indirekten Kosten könnten bei der Durchführung von Wartungen auftreten, z.B. unproduktive Zeiten, unvorhergesehene Materialkosten, Zeiten für Fahrten zum Großhandel oder Kosten für die Bereitstellung eines Notdienstes?
- Wie kalkuliert Ihr solche versteckten Kosten in Eure Preise ein, um böse Überraschungen zu vermeiden?

Was machen die Marktbegleiter?

- Wie sieht die Preisgestaltung der Wettbewerber aus, und welche Leistungen bieten sie im Vergleich zu Euren Wartungsverträgen?
- Gibt es spezifische Strategien, die Eure Mitbewerber erfolgreich anwenden und von denen Ihr lernen könnt?

An alles gedacht?

- Habt Ihr alle relevanten Kostenfaktoren in Eurer Kalkulation berücksichtigt, wie versteckte Kosten etc.?
- Gibt es zusätzliche Aspekte, die oft übersehen werden, aber erheblichen Einfluss auf die Rentabilität Eurer Wartungsverträge haben könnten?
