

Werkstattumfrage 2022

Studie Tarife und Organisation
Velofachhandel Schweiz

dynaMot Kommunikation GmbH, Urs Rosenbaum



Werkstattumfrage 2022
Studie Tarife und Organisation Velofachhandel Schweiz

dynaMot Kommunikation GmbH
Urs Rosenbaum

3. Ausgabe, 1. Auflage

Impressum

Publikationstitel	Werkstattumfrage - Studie Tarife und Organisation Velofachhandel Schweiz
Ausgabe	2022
ISSN-Nummer	2673-4869 (Druckausgabe) 2673-4877 (Digitalausgabe)
Herausgeber:	dynaMot Kommunikation GmbH, Talackerstr. 16, CH-8400 Winterthur www.dynamot.ch
Erscheinung:	Oktober 2022
Autor:	Urs Rosenbaum, rosenbaum@dynamot.ch
Titelbild:	Atelier Guido Köhler & Co, Binningen
Grafiken:	dynaMot Kommunikation GmbH, Winterthur
Lektorat:	Elisabeth Kiss-Beerli
Druck:	BC Medien AG, 4142 Münchenstein / onlinedruck.ch klimaneutral gedruckt in der Schweiz



Copyright

Rechtlicher Vorbehalt:	Alle Inhalte der vorliegenden Publikation sind urheberrechtlich geschützt. Die Inhalte dürfen mit vollständigem Quellenverweis zitiert werden. Eine Weiterverbreitung der Inhalte komplett oder auszugsweise ist nur mit Genehmigung des Herausgebers erlaubt.
Zitervorschlag:	Werkstattumfrage 2022; dynaMot Kommunikation GmbH, Winterthur www.dynamot.ch

Unterstützer

Die vorliegende Werkstattumfrage 2022 wurde mit der Unterstützung folgender Dienstleister und Interessensgruppen realisiert:

Branchenpartner



2radschweiz.ch
exzellente-werkstatt.ch



primebike.ch

Medienpartner:



Druckpartner:



Über den Autoren

Buchstaben und Velos haben Urs Rosenbaum seit seinen Jugendjahren geprägt und ihm ermöglicht, die Welt zu entdecken. Nach seinem beruflichen Einstieg in die Velobranche im Jahr 1998 arbeitete er im Vertrieb und im Einzelhandel bei namhaften Unternehmen. Ab 2003 nutzte er die Chance, seine beiden Leidenschaften beruflich zu verbinden und über Velothemen zu schreiben.

Parallel zur Arbeit für Publikumszeitschriften und B2B-Magazine im Velobereich studierte er Journalismus und PR an der Fachhochschule Winterthur und schloss diese Studiengänge mit Schwerpunkt auf Wirtschafts- und Wissenschaftskommunikation erfolgreich ab. 2010 gründete er mit Cyclinfo das erste unabhängige und umfassende Fachmagazin für die Schweizer Velobranche. Seit 2016 stellt er der Velobranche mit seinem Fachbüro dynaMot Kommunikation GmbH seine Dienste hauptberuflich als Marktforscher, Berater und Kommunikationsfachmann zur Verfügung.



Urs Rosenbaum

Inhaltsverzeichnis

1.	Intro.....	12
1.1	Die wichtigsten Kennzahlen Werkstattumfrage in Kürze	15
1.2	Gastkommentar 2rad Schweiz: Viele Betriebe haben die Zeichen der Zeit erkannt.....	16
1.3	Gastkommentar Swiss Primebike Group: Die Werkstatt als Rückgrat des unternehmerischen Tuns.....	19
1.4	Kommentar Herausgeber: Investieren in den wichtigsten Erfolgsfaktoren der Servicewerkstatt	20
2.	Werkstatt-Tarife Velofachhandel Schweiz	21
2.1	Basistarif	21
2.1.1	Definition Basistarif	21
2.1.2	Aktueller Basistarif.....	22
2.1.3	Entwicklung Basistarif.....	22
2.1.4	Basistarif Streuung.....	23
2.1.4.1	Tarifvielfalt.....	23
2.1.4.2	Entwicklung Streuung Tarife.....	24
2.1.4.3	Niedrigster / höchster Tarif	25
2.2	Abstufungen Tarife	26
2.3	Zuschläge	28
2.3.1	Zuschläge für Express-Reparaturen	28
2.3.2	Zuschläge für E-Bikes	28
2.3.3	Zuschläge während der Hochsaison	29
2.4	Abstufung Werkstatt-Tarife nach geografischen Kriterien	30
2.4.1	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Kantonen	30
2.4.2	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Sprachregionen.....	32
2.4.3	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Siedlungsräumen	33
2.4.4	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Ortsgrösse	33
2.5	Abstufung Werkstatt-Tarife nach betrieblichen Kriterien	34
2.5.1	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Betriebsgrösse	34
2.5.2	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Beruf des Geschäftsführers	35
2.5.3	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Alter des Betriebes.....	36
2.5.4	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Anteil am Unternehmensumsatz.....	37
2.5.5	Abstufung Werkstatt-Tarife nach strategischer Bedeutung der Werkstatt.....	37
2.5.6	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Rentabilität der Werkstatt	38
2.6	Abstufung Werkstatt-Tarife nach produktspezifischen Kriterien	39
2.6.1	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Geschäftsangebot	39
2.6.2	Abstufung Werkstatt-Tarife nach Sortimentsschwerpunkten	40

3.	Profil Servicewerkstatt Velohandel Schweiz	42
3.1	Wirtschaftlichkeit der Werkstatt	42
3.1.1	Umsatzanteil der Servicewerkstatt	42
3.1.2	Strategische Rolle der Servicewerkstatt	44
3.1.3	Rentabilität der Servicewerkstatt.....	45
3.2	Organisation der Servicewerkstatt	47
3.2.1	Zeitdauer seit letzter Tarifierung	47
3.2.2	Arbeitswerte.....	48
3.2.1	Auftragspauschalen	50
3.2.2	Kundenservice bei Werkstatt-Arbeiten	50
3.2.2.1	Abhol-/Lieferservice	51
3.2.2.2	Ersatzvelo	52
3.2.3	Digitalisierung der Servicewerkstatt.....	54
3.2.3.1	Verbreitung von digitalen Hilfsmitteln.....	54
3.2.3.2	Profil von Velogeschäften ohne Betriebs-Software	55
3.2.3.3	Übersicht der eingesetzten Programme	56
3.2.3.4	Erfassung von Serviceaufträgen mit Betriebs-Software.....	58
3.2.3.5	Abrechnung von Serviceaufträgen mit Betriebs-Software.....	59
3.2.3.6	Warenbewirtschaftung mit Betriebs-Software	59
3.2.3.7	Online-Anmeldung von Serviceaufträgen	61
3.3	Personalsituation in der Servicewerkstatt	62
3.3.1	Grösse der Servicewerkstatt	62
3.3.2	Personalbedarf in der Servicewerkstatt	63
3.3.2.1	Personalbedarf allgemein.....	63
3.3.2.2	Personalbedarf nach Betriebsgrösse	64
3.3.2.3	Personalbedarf nach geographischen Kriterien	65
3.3.3	Lohn-Niveau in der Servicewerkstatt	65
3.3.3.1	Streuung Lohn-Niveau Werkstatt-Mitarbeitende.....	66
3.3.3.2	Lohn-Niveau nach geografischen Kriterien	67
3.3.3.3	Lohnniveau Werkstatt-Mitarbeitende nach betrieblichen Kriterien	68
3.3.3.4	Lohn-Niveau nach Personalbedarf.....	69
3.3.3.5	Mitarbeiter-Benefits zusätzlich zum Lohn.....	69
4.	Datenerhebung	72
4.1	Zeitpunkt und Form der Umfrage	72
4.2	Teilnehmer der Umfrage.....	72
4.2.1	Einladung zur Umfrage	72
4.2.2	Umfrageteilnehmer	72

1. Intro

Der Veloservice ist wichtig für den Fachhandel: Einerseits, weil er – je nach Geschäft - eine wesentliche Umsatzquelle neben dem Verkauf sein kann. Daneben hat die geschäftseigene Servicewerkstatt aber auch ungeheure Imagewirkung gegenüber dem Kunden. Die Werkstatt vermittelt Kompetenz und Zuverlässigkeit. Einem Geschäft, das eine Servicewerkstatt betreibt, traut man eher zu, dass es weiss, was funktioniert und was nicht. Und die Werkstatt vermittelt Sicherheit: Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass er eine Adresse hat, wo ihm geholfen wird, wenn eine technische Panne sein Velo oder E-Bike von der Strasse holt.

Es gilt aber auch der Umkehrschluss: Der Fachhandel ist wichtig für den Veloservice: Ohne das dichte Netz von rund 1'700 Velofachgeschäften in der Schweiz gäbe es keine verlässlichen Reparaturangebote in ausreichender Kapazität und umfassendem Fachwissen. Denn Direktvertreiber, Onlinehändler und Fachmärkte pflegen nach wie vor in den meisten Fällen keine aufwändige Servicewerkstatt nahe beim Kunden.

Die Leistung des Fachhandels als Servicepartner nach dem Kauf kann daher gar nicht genug geschätzt werden. Es würden wohl weniger Schweizer das Velo als Verkehrsmittel oder Sportgerät nutzen, wenn sie sich nicht darauf verlassen könnten, dass ihnen im Falle einer Panne nicht weit weg von ihrem Wohnort rasch und zuverlässig geholfen wird. Wahrscheinlich würden auch nicht so viele teure, qualitativ hochwertige und sichere Velos gekauft, wenn nicht der Fachhandel mit seinen Serviceleistungen dafür sorgen würde, dass das Velo auch nach Jahren noch zuverlässig läuft und sich die Investition rechnet.

So wichtig Fachhandel und Veloservice gegenseitig füreinander sind – diese enge Verknüpfung ist keineswegs selbstverständlich. Mit dem wachsenden Bedarf an Serviceleistungen durch Velofahrende und vor allem durch Elektrovelo-Kunden kommen die Werkstätten immer mehr an ihre Kapazitätsgrenzen. Qualifiziertes Personal ist rar und der Ertrag der Velowerkstatt ist nach wie vor so knapp, dass ihre Kapazität nicht beliebig erweitert werden kann, so wie es die Kundennachfrage eigentlich erfordern würde.

Überall, wo die Nachfrage grösser ist als das Angebot, entwickeln sich Chancen für Unternehmer. Wer mit seiner Velowerkstatt gut aufgestellt ist, kann dieses Marktpotenzial für sich nutzen. Damit er sein Angebot geschickt ausrichten kann, muss er wissen, wie der Markt funktioniert und wo er mit seinem Geschäft steht.

Hier setzt die dynaMot Werkstattumfrage an. Sie liefert einen repräsentativen Überblick über Tarife und Organisation in den professionellen Schweizer Velowerkstätten. Neu dabei sind in der diesjährigen Ausgabe eine Marktübersicht zur eingesetzten Betriebs-Software sowie Vergleichswerte zur Entwicklung von Personalmangel und Löhnen bei Werkstatt-Mitarbeitenden.

Der Fachhandel erhält damit verlässliche Vergleichswerte, um seine eigene Position im Markt besser bestimmen zu können und entsprechend zu reagieren. Die vorliegende Auswertung der Werkstattumfrage 2022 ist damit ein Arbeitsgerät, das der Schweizer Velofachhandel für die Professionalisierung seiner Servicewerkstatt nutzen kann. Diese ist zwingend notwendig, damit Velofachhandel und Veloservice auch in Zukunft ein starkes Duo bilden, das sowohl Händlern wie auch Velofahrenden dient.

Urs Rosenbaum
Initiator / Herausgeber Werkstattumfrage

Oktober 2022

1.2 Gastkommentar 2rad Schweiz: Viele Betriebe haben die Zeichen der Zeit erkannt

Genereller Eindruck

Der Fahrrad-Fachhandel war seit der letzten Werkstattumfrage 2020 stark gefordert. Während der Covid-Pandemie konnten die Zweiradbetriebe teilweise nur die Werkstatt offenhalten. Diese Systemrelevanz war sehr wichtig für die ganze Branche. Es zeigte sich in dieser Zeit und auch darüber hinaus, dass die Werkstatt eine immer wichtigere Rolle einnimmt. Viele Betriebe haben die Zeichen der Zeit erkannt und sich aktiv mit der eigenen Werkstatt auseinandergesetzt. Die betriebswirtschaftlichen Themen sind heute von grösster Wichtigkeit: Die Werkstatt als eigenes Profit Center ist längst nicht nur ein Anhängsel des Verkaufs. Aber auch der Einkauf, die Liquiditätsplanung und permanente Übersicht über die Geschäftsentwicklung sind unabdinglich.

Der verrechnete Stundensatz in der Werkstatt steigt weiter an. In der Westschweiz besteht weiterhin noch Handlungsbedarf. Trotzdem darf ich festhalten, dass die Zeit fast vorbei zu sein scheint, in der die eigene Arbeitszeit «verschenkt» wurde. Es ist die grosse Herausforderung dieser Zeit, die vielen wichtigen Themen als Unternehmerin/Unternehmern zu bearbeiten. Die Chefs in den Betrieben müssen sich von guten Mechanikerinnen und Mechanikern zu Unternehmerinnen und Unternehmern entwickeln. Denn die Zukunft wird sehr anspruchsvoll bleiben.

Unterstützung vom Branchenverband 2rad Schweiz

2rad Schweiz hat in den letzten zwei Jahren Instrumente weiterentwickelt, die Ihnen für die Werkstatt Aussicht auf Rentabilität und Kundenbindung geben. Der Lehrgang «Werkstattzertifizierung» vermittelt viele Puzzleteile, die zur optimalen Organisation der Werkstatt beitragen. Kompetente Referenten und Referentinnen führen Sie durch Themengebiete, die Sie vorher vielleicht nur am Rande angeschaut haben. Nach vier Tagen haben Sie ein Gesamtbild und die Idee, wie Sie Ihre Werkstatt auf Vordermann bringen. Dies ist häufig mit grösseren Umstrukturierungen bei der Einrichtung der Werkstatt und bei den Arbeitsabläufen verbunden. Das tönt nach viel Arbeit, und das ist es auch. Der krönende Abschluss ist dann das Audit im eigenen Betrieb, welches von zwei Fachleuten durchgeführt wird. Möchten Sie nicht auch auf der Website www.exzellente-werkstatt.ch erscheinen?

Es ist erfreulich, dass viele Betriebe mittlerweile mit einem ERP-Programm arbeiten. In den wichtigsten dieser Programme sind die Arbeitswerte von 2rad Schweiz integriert. So haben Sie jederzeit die volle Transparenz über Werkstattaufträge, die Werkstatteffizienz und die Werkstattrentabilität.

Ausblick

Die Reorganisation bei den Lieferanten geht rasant weiter. Laufend erscheinen neue Player auf der Oberfläche. Absatzwege werden neu definiert. Der Internetverkauf wird verstärkt, es werden eigene Verkaufsläden aus dem Boden gestampft. Umso wichtiger werden After-Sales-Services für Sie, denn jemand muss die Fahrzeuge reparieren und unterhalten. Es ist deshalb von grosser Wichtigkeit, die Werkstatt optimal zu organisieren und die Abläufe richtig zu konfigurieren. Ansonsten erreichen Sie die notwendige Rentabilität in der Werkstatt nicht. Die Fahrradbetriebe sind gefordert wie nie zuvor.

Ich wünsche Ihnen viel Kraft und Erfolg bei der Bewältigung all dieser vielfältigen Herausforderungen. Ihr Branchenverband unterstützt Sie dabei.

Daniel Schärer
Geschäftsführer 2rad Schweiz
www.2radschweiz.ch

1.3 Gastkommentar Swiss Primebike Group: Die Werkstatt als Rückgrat des unternehmerischen Tuns

Vincent van Gogh, der berühmte Maler, hat einmal gesagt:

«Ich mache mir immer wieder Vorwürfe, dass meine Malerei nicht wert ist, was sie kostet.»

Im Velohandel und insbesondere in der Werkstatt-Dienstleistung ist es genau umgekehrt. Aus welchem Grund erbringen wir Dienstleistungen, für die wir betriebswirtschaftlich bei rund 45 % aller Marktteilnehmenden keine Rentabilität erwirtschaften? Warum schafft es die Branche noch deutlich zu wenig, die Kompetenz und das Alleinstellungsmerkmal gegenüber anderen und neuen Verkaufskanälen so schlecht zu inszenieren und zu rentabilisieren? Fehlen uns das Selbstvertrauen und die Ideen, für unsere «Malerei» einen Preis, eine höhere Verrechenbarkeit der Zeit und somit auch eine Wertschätzung zu erzielen, die uns gegenüber allen velofahrenden Kunden als wichtig erscheinen lässt?

Verglichen mit anderen Branchen können wir uns glücklich schätzen, dass wir einen derart starken und unersetzbaren Dienstleistungsbereich als unser Rückgrat bezeichnen dürfen. Aber: machen wir es wirklich gut und richtig? Warum setzen wir diese Stärke nicht besser ein, warum «verstecken» wir die Werkstatt immer noch zu stark vor der Kundschaft? Weshalb sind die Werkstatt-Flächen zu klein, viele Arbeitsplätze darin so unattraktiv? Wieso spielen so viele Unternehmer gegenüber den Kunden ihren stärksten Trumpf nicht: Stolz, Kompetenz und Inszenierung?

Natürlich sind die Stundenansätze in den vergangenen Jahren gestiegen. Selbstverständlich gibt es gute Beispiele zur qualitativen Aufwertung unseres Dienstleistungsbereiches. Und klar wissen wir alle um die Wichtigkeit der Werkstatt. Aber die Diskrepanz zwischen Wichtigkeit und Darstellung ist noch viel zu gross. Die Professionalisierung in den Werkstätten, die Schaffung und der Ausbau guter und moderner Arbeitsplätze – übrigens die wirksamste Massnahme gegen den Fachkräftemangel – harzt noch gewaltig. Der Arbeitsmarkt unterliegt allgemeinen Marktbedingungen. Man arbeitet dort, wo die Infrastruktur und die Prozesse den Fähigkeiten der Mitarbeitenden am besten entgegenkommen.

Wir plädieren für eine schweizweite Werkstatt-Offensive. Nicht, um den immer zunehmenden Online- und direkten Lieferantenverkäufen ihre nicht existierende Servicekompetenz zu lösen, sondern um unsere Kunden mit möglichst kurzen Durchlaufzeiten zu begeistern. Zuverlässigkeit, Berechenbarkeit und Kompetenz ermöglichen die weitere Entwicklung zum Thema Wert. Und genau dieser Wertbegriff steht auch für den maximal erzielbaren Preis einer Dienstleistung.

Die vorliegende Werkstattumfrage ist nicht eine Statistik, die man zur Kenntnis nimmt. Sie zeigt Erkenntnisse und Zusammenhänge auf, die für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen unerlässlich sind. Wir sollten daraus lernen um weiter mit Kompetenz, den richtigen Investitionen und mit berechtigtem Selbstvertrauen hinter einer fantastischen Dienstleistung zu stehen. Denn diese ist ein Service, der auch in den nächsten Dekaden gebraucht und abgerufen wird.

Das Unterdurchschnittliche verschwindet, das Durchschnittliche kann ersetzt werden. Nur das Überdurchschnittliche gewinnt in der Zukunft. Also: Geben wir der Werkstatt endlich die Bühne, die sie verdient! Unsere Kundinnen und Kunden werden das zu schätzen wissen.

Stephan Ruggle
Geschäftsführer Swiss Primebike Group AG
www.primebike.ch



dynaMot Kommunikation GmbH
Fachbüro für Fahrradthemen

Talackerstr. 16
CH-8404 Winterthur
Schweiz

+41 78 835 11 91
rosenbaum@dynamot.ch
www.dynamot.ch