

Flückiger's Easy News

Kundenzeitschrift der FLÜCKIGER AG OFTRINGEN www.blechschaden.ch

Editorial

Nach dem strengen Winter geniessen wir nun die schönste Jahreszeit, in der wir das Erwachen der Natur erleben dürfen. Mich fasziniert die ungeheure Kraft der Pflanzen jedes Jahr von neuem. Es ist die Zeit, in der auch eher pessimistische Menschen wieder Optimismus verspüren, die Leute einander öfter anlächeln und ganz allgemein mehr Lebensfreude aufkommt.

Nachdem das Mittelland während insgesamt mehr als einem Monat unter einer geschlossenen Schneedecke lag und in den Medien immer wieder von prekären Strassenverhältnissen zu hören und lesen war, wurde ich oft auf die goldigen Zeiten für Carrossiers angesprochen. Doch das Gegenteil war der Fall: Die meisten Glatteis- und Schneefälle führten zu Totalschäden. Ausser Spesen nichts gewesen – doch selbstverständlich haben wir unseren Kunden auch in diesem Fall gerne geholfen.

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind härter geworden. Und mit dem rauerem Klima ist auch der Umgang zwischen den involvierten Parteien schwieriger. Die Aktivitäten einiger Versicherungen gehen uns ans «Läbige» und fordern uns tagtäglich hinaus. Wir werden jedoch den eingeschlagenen Weg nicht verlassen. Sie als Kunde sind und bleiben der Fokus unseres Handelns. Das Verhältnis zwischen Reparaturbetrieb und Versicherung muss von gegenseitigem Respekt und Vertrauen geprägt sein. Dass wir dieses Vertrauen von allen Versicherungen geniessen

dürfen, ehrt uns. Leider missbrauchen einige Versicherungen, welche versuchen, die Aufträge in andere Betriebe zu lenken, unser Vertrauen.

Der Schwerpunkt dieser «Easy News» liegt beim Thema Schadensteuerung. Sehr wichtig in diesem Zusammenhang ist die Tatsache, dass auch innerhalb einer Versicherung, welche ein Vertragskonzept betreibt, durchaus unterschiedliche Meinungen zum Thema vorhanden sind. Wenn wir also die Schadensteuerung einer Gesellschaft kritisieren, gilt die Kritik nur diesen Aktivitäten und ist nicht gegen die gesamte Branche gerichtet.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Frühling und gute Unterhaltung bei der Lektüre.



Christoph Flückiger



Easycare – Schadenmanagement leicht gemacht

Unser Bestreben nach konstanter Qualität auf höchstem Niveau sowohl in Technik als auch im Kundendienst verfolgen wir nachhaltig. Das Anbieten eines vollständigen Schadenmanagements ist komplex. Sie als Kunde sollen von unseren Bemühungen nichts merken, die ganzen Arbeiten passieren im Hintergrund.

Bis heute fehlte in der Branche eine Software, welche es uns ermöglichte, alle Belange rund um die Auftragsbearbeitung, Disposition,

Terminierung, Ersatzwagenplanung, Dokumentenverwaltung, Kommunikation, Absenzenkontrolle und Schadenmanagement in einem einzigen Tool zu bearbeiten. Wir haben nun mit Easycare diese Lücke geschlossen.

Die Software optimiert unsere internen Prozesse, damit wir Sie noch besser, professioneller und schneller bedienen können. Wir generieren mit der Software automatisch Schadenmeldungen und weitere Formulare für alle Versicherungsgesellschaften und sichern so eine für Sie einfache Schadenabwicklung ohne jeglichen Formulkrieg.

Mit Easycare haben wir ein wirksames Instrument geschaffen, um auch künftige Anforderungen des Marktes problemlos bewältigen zu können.

easycare®

Schadenmanagement leicht gemacht

Das neu entwickelte EDV-Programm

FLÜCKIGER AG
OFTRINGEN
www.blechschaden.ch

Wiggerweg 9
4665 Oftringen

Tel. 062 797 31 31
Fax 062 797 32 31

Oftringen, 2005

Inhalt:

Editorial
Easycare – Schadenmanagement leicht gemacht
Lehrgang dipl. Schadenmanager
Schadensteuerung der Versicherungen
Aktivitäten der Versicherungen
Persönlich
Aktion

Wir erledigen alles für Sie



100% gepulvertes Calciumcarbonat
swissgarant

Lehrgang dipl. Schadenmanager

Unser Kundendienstberater und Werkstattchef, Salvatore Petrino, wie auch sein Stellvertreter, André Lüscher, haben im vergangenen Jahr den Lehrgang absolviert. Diese Weiterbildung befähigt die Absolventen, ein effizientes Schadenmanagement zu betreiben.

Der Schadenmanager erhält das Know-how, um Fahrzeughalter mit einem beschädigten Automobil kundenfreundlich beraten zu können. Damit ist eine korrekte Schadenabwicklung im Namen und Auftrag des Kunden sichergestellt.

Der dipl. Schadenmanager kümmert sich nicht nur um eine vollständige und korrekte Schadenmeldung im Namen des Kunden, selbstverständlich ist er auch verantwortlich für eine fachgerechte Instandstellung des Schadens. Er ist über alle relevanten rechtlichen Grundlagen informiert und setzt diese zielorientiert, objektiv und seriös im Interesse des Kunden um.

Die Absolventen wurden über Servicequalitäten, Kommunikation, Verkauf, Telefongespräch usw. auf den neusten Stand gebracht. Viel Raum wurde den rechtlichen Belangen rund um das Schadenmanagement eingeräumt, ist doch die Kenntnis der rechtlichen Fakten ein wichtiger Bestandteil in der täglichen Arbeit des Kundendienstberaters.

Am Schluss wurde über ein effizientes, kundenfreundliches Inkasso referiert. Dies ist bekanntlich im Schadenfall mit verschiedenen Beteiligten, oft unklarer Verschuldungsfrage, fehlenden Formularen und oft überlasteten Sachbearbeitern bei den Versicherungen nicht immer einfach. Hier wurden saubere, prozessorientierte Lösungen präsentiert, welche der Debitorenbuchhaltung wie auch dem Schadenmanager die Arbeit einiges vereinfachen und trotzdem die Bedürfnisse der Kunden in den Vordergrund stellen.

Schadensteuerung der Versicherungen

Einige Versicherungen versuchen, Fahrzeughalter in so genannte «Vertrauensbetriebe» zu lenken. Häufig handelt es sich um Betriebe, welche vertraglich an die Versicherung gebunden sind. Diese gewähren den Versicherungen Sonderkonditionen. Mit dem Preisnachlass finanziert die Versicherung ihre eigenen Aufwendungen für das Schadenmanagement und die angepriesenen «Goodies».

Wir sind stolz, das Vertrauen aller relevanten Versicherungen zu geniessen. Die tägliche Zusammenarbeit mit den Schadenabteilungen und den Versicherungsexperten basiert auf gegenseitigem Respekt und absolut transparenten, nachvollziehbaren Abrechnungen unsererseits.

Verträge mit Versicherungsgesellschaften gehen wir jedoch keine ein. So sind wir jederzeit in der Lage, die Position **unseres Kunden zu vertreten**.

Bei einem Unfall gibt es verschiedene involvierte Parteien mit unterschiedlichen Interessen. Diese Interessen können sich diametral gegenüberstehen. Es ist logisch und einleuchtend, dass Sie bei einem Haftpflichtfall mit Totalschaden möglichst gut entschädigt werden möchten, währenddem die Versicherung die Schadenaufwendungen möglichst klein halten will. Ein eindeutiger Fall eines Interessenkonfliktes.

In diesem Fall verstehen wir uns als Ihr «Anwalt» und klären Sie seriös und objektiv über Ihre Rechte auf. Wie bei einem richtigen Anwalt werden unsere Empfehlungen keine exorbitanten, realitätsfremden Dimensionen annehmen, sondern eine faire Empfehlung beinhalten.

Ähnlich verhält es sich, wenn aufgrund des Schadens ein Minderwert angezeigt ist. Sie möchten berechtigterweise möglichst viel erhalten, die Versicherung möglichst wenig bezahlen. Absolut legitim und durchaus nachvollziehbar. Auch hier werden wir mit unserer Erfahrung und unserer Fachkompetenz mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Nicht alle Versicherungen verfolgen den Weg der Schadensteuerung. Zwar erzielen die Versicherungen im Vertragsbetrieb vordergründig Kosteneinsparungen. Doch auch Fachleute aus der Versicherungsbranche stellen diese Kosteneinsparungen in Frage. So äusserte sich Markus Wagner, Schadenchef der Allianz Versicherungen, dass der gewährte Rabatt oft verdeckt in den Schaden eingerechnet wird. Zitat: «...Die Rechnung könnte theoretisch aufgehen, wenn sich die Werkstatt, mit der ich über Lohnkosten rede und die mir Rabatte gewährt, auch daran hält und nicht an anderer Stelle die erst gegebenen Nachlässe wieder in ihre Rechnung einfließen lässt.» Die Allianz hat sich denn auch ganz klar



Unsere Schadenmanager:
Salvatore Petrino und
André Lüscher

Fortsetzung Schadensteuerung der Versicherung

gegen die Schadensteuerung ausgesprochen.

Doch auch qualitative Bedenken sind in Fachkreisen oft zu hören. So äusserte sich anlässlich des Bonner Schadenforums ZDK-Präsident Leutenberger, dass durch den enormen Kostendruck die Qualität langfristig schlechter werde. Zitat: «Letztlich führt permanent ausgeübter Kostendruck durch die Versicherer

unmittelbar zu schlechterer Qualität und damit zur Verringerung der Verkehrssicherheit.»

Wichtig für Sie ist zu wissen, dass die Empfehlung einer Versicherung, eine bestimmte Werkstatt aufzusuchen, **immer unverbindlich ist**. Der Besitzer eines Automobils kann selbst entscheiden, wem er die Reparatur anvertrauen will. Dies gilt uneingeschränkt auch bei Glasschäden.

Aktivitäten der einzelnen Versicherungen



Respektiert den Kundenwunsch. Es wird keinerlei Einfluss auf die freie Wahl des Reparaturbetriebes genommen.



Betreibt sehr intensive Schadensteuerung. Sucht der Versicherungsnehmer einen Vertragsbetrieb auf, wird ihm der Selbstbehalt um Fr. 100.– reduziert und gratis ein Ersatzwagen abgegeben. Die Vertragsbetriebe gewähren der Basler einen Rabatt. **Wir reduzieren den Selbstbehalt um den gleichen Betrag wie im Vertragsbetrieb, stellen die Mobilität sicher – und vertreten Ihre Interessen.**

Die Mobiliar

Respektiert den Kundenwunsch. Es wird keinerlei Einfluss auf die freie Wahl des Reparaturbetriebes genommen (Ausnahme: Glasschäden).



Respektiert den Kundenwunsch. Es wird keinerlei Einfluss auf die freie Wahl des Reparaturbetriebes genommen (Ausnahme: Glas- und Hagelschäden).



Respektiert den Kundenwunsch. Es wird keinerlei Einfluss auf die freie Wahl des Reparaturbetriebes genommen.



Respektiert den Kundenwunsch. Es wird keinerlei Einfluss auf die freie Wahl des Reparaturbetriebes genommen.



Hat ein Vertragsbetriebskonzept. Sucht der Versicherungsnehmer einen Vertragsbetrieb auf, wird ihm der Selbstbehalt um Fr. 100.– reduziert. **Wir reduzieren den Selbstbehalt um den gleichen Betrag wie der Vertragsbetrieb, stellen die Mobilität sicher – und vertreten Ihre Interessen.**



Versucht, den Fahrzeughalter zum Vertragsbetrieb zu lenken. Geködert wird mit Gratisersatzwagen und 3 Jahren Garantie. Die Vertragsbetriebe gewähren der Winterthur einen Spezialrabatt. **Wir gewähren 5 Jahre Garantie, stellen die Mobilität sicher – und vertreten Ihre Interessen.**



Lenkt die Fahrzeughalter nach Möglichkeit in einen Help-Point. Geködert wird mit Gratismobilität. Die Vertragsbetriebe gewähren der Zürich Rabatt (bis zu 15%!). **Wir stellen die Mobilität sicher – und vertreten Ihre Interessen.**

FLÜCKIGER AG Unsere Leistungen

- Perfekte Instandstellung nach Werksvorschrift mit 5 Jahren Garantie.
- Verwendung von Originalersatzteilen und Weiterführung der Werksgarantie.
- Kleinwagen mit definierter Kilometerleistung pro Tag gratis.
- Im Haftpflichtfall Ersatzwagen nach Wunsch.
- Schadenmanagement inkl. Schadenmeldung und Formalitäten gratis.
- Minderwertforderung an Versicherung und Hilfe im Totalschadenfall gratis.
- Fahrzeugreinigung (innen und aussen inkl. Konservierung) gratis.
- Rechtliche Unterstützung bei unklaren Fällen gratis.
- Aufschub der Zahlungsfrist bei Zahlungsverzug infolge Abklärungen gratis.



Mensch und Technik –
darum kümmern wir uns
tagtäglich

«Topleistungen für
die Kunden – statt
Rabatte für die Ver-
sicherungen»

Flückiger's Easy News

Kundenzeitschrift der FLÜCKIGER AG OFTRINGEN www.blechschaden.ch

Persönlich – nicht nur im Beruf ein Ass

Er absolvierte schon seine Lehre zum Carrosseriespenger bei uns. Nach seinen «Wanderyahren» kehrte André Lüscher 1990 zu uns zurück. Seine Zuverlässigkeit, sein Einsatzwille und sein grosses Fachwissen schätzen wir tagtäglich. Nebst der Carrossiertechnik interessiert ihn vor allem die Wurftechnik. Als aktiver Judoka hat er einen beachtlichen Leistungsausweis: Sechsmal Aargauer Meister, zahlreiche Medaillen an nationalen Turnieren, dreimal qualifiziert für die Schweizer Meisterschaft.

In seiner Freizeit unterrichtet er als Trainingsleiter Kinder und Erwachsene. Seit 2004 ist er Präsident des Judoclubs Rothrist (www.judoclubrothrist.ch), im gleichen Verein, in dem er seit 1992 das Amt des Chefs TK innehat.

André Lüscher ist verheiratet und Vater von

zwei Buben welche sich bereits alle Mühe geben, sportlich in die (grossen) Fussstapfen des Vaters zu treten.



André Lüscher in Aktion

Aktion

Sie wollen den Wert Ihres Fahrzeuges erhalten. Eine gut erhaltene Lackierung schützt das Fahrzeug perfekt. Und Sie können sich erst noch an einem glänzenden Auto erfreuen.

Wie jedes Jahr bieten wir Ihnen die Gelegenheit, zu einem kostengünstigen Preis etwas für

den Werterhalt Ihres Fahrzeuges zu tun.

Je nach Lackzustand kommt der grosse oder kleine Service in Frage. Wir beraten Sie gerne.

Wie bereits letztes Jahr dehnen wir unsere Aktion bis Ende August aus!

Service klein

Fahrzeug von Hand polieren

Konservieren mit Langzeitschutz

Komplette Innenreinigung

Steinschläge und Lackschäden ausbessern (grundieren und mit Pinsel retouchieren)

Kleinwagen	195.–
Mittelklasse	215.–
Oberklasse	240.–
Grossraum	260.–

Preise inkl. MwSt.

Service gross

2-stufige Maschinenpolitur

Konservieren mit Langzeitschutz

Komplette Innenreinigung

Steinschläge und Lackschäden ausbessern (grundieren und mit Pinsel retouchieren)

Kleinwagen	350.–
Mittelklasse	370.–
Oberklasse	390.–
Grossraum	410.–

Preise inkl. MwSt.



Perfekt geschützte
Lackierung dank dem
Lotusblüteneffekt