

## INHALT

Seite

### Vorwort

1. Entwicklungstendenzen im Marktbereich	11
1.1 Bestandsprognosen	11
1.1.1 Grundlegende Einflußgrößen	11
1.1.2 Abgeleitete Einflußgrößen	16
1.1.2.1 Personen- und Kombinationskraftwagen- bestand (PKW und KKW)	17
1.1.2.2 Nutzfahrzeugbestand	25
1.2 Analyse und Prognose der Kfz-Zulassungszahlen	34
1.2.1 Analyse und Prognose der Neuzulassungen von Personen- und Kombinationskraftwagen	34
1.2.2 Analyse und Prognose der Neuzulassungen von Nutzfahrzeugen	46
1.2.3 Analyse und Prognose der Besitzumschrei- bung von Personen- und Kombinations- kraftwagen	49
1.2.4 Analyse und Prognose der Fahrleistungen	51
1.2.5 Analyse und Prognose der Unfallschäden an Kraftfahrzeugen	53
1.3 Projektion der längerfristigen Entwicklung des Umsatzvolumens des Kfz-Gewerbes	55
1.3.1 Globale Entwicklung laut amtlicher Statistik	55
1.3.2 Analytische Entwicklung des Gesamt- umsatzes	59
1.3.2.1 Systematik der Partialmodelle	59
1.3.2.2 Der Handelsumsatz mit neuen Kfz (PM 1)	60
1.3.2.3 Der Handelsumsatz mit gebrauchten Kfz (PM 2)	73
1.3.2.4 Der Handelsumsatz mit Ersatzteilen (PM 3)	78
1.3.2.5 Der Handelsumsatz mit Zubehör (PM 4)	87
1.3.2.6 Der Werkstattumsatz (PM 5)	90
1.3.2.7 Vergleich des analytisch ermittelten Lohnumsatzes mit dem Handwerksumsatz der Handwerkszählung 1967/68	94
1.3.2.8 Zusammenfassung der Ergebnisse der Partialmodelle	98
1.3.2.9 Umsatzstruktur nach Umsatzarten	104
1.3.2.10 Gesamtergebnis - Zusammenfassung	106
1.4 Analyse des Konkurrenzmarktes im Werkstatt- geschäft	109
1.4.1 Die gegenwärtige Konkurrenzsituation	110
1.4.2 Das Leistungsangebot der Spezialwerkstätten	112
1.4.3 Die Konkurrenzsituation im Werkstatt- geschäft	115

1.4.3.1	Die Konkurrenzsituation zwischen Werkstätten und Tankstellen	116
1.4.3.2	Die Konkurrenzsituation zwischen Werkstätten und Handelsbetrieben	118
1.4.3.3	Die Konkurrenzsituation zwischen Werkstätten	120
1.5	Verhalten und Meinungsbild der deutschen Autofahrer zu Reparatur und Wartung ihrer Fahrzeuge	123
1.5.1	Grundgesamtheit, Auswahlverfahren und Umfang der Erhebung	124
1.5.2	Durchführung der Befragung	125
1.5.3	Struktur der Befragten	126
1.5.4	Verhalten der privaten Kfz-Besitzer bei Reparatur und Wartung der Fahrzeuge	128
1.5.4.1	Kriterien für die Werkstattwahl	128
1.5.4.2	Die Struktur der Kunden	138
1.5.4.3	Das Wartungs- und Pflegebewußtsein	143
1.5.4.4	Autozubehörkauf	147
1.5.5	Beurteilung der unterschiedlichen Werkstattarten aus der Sicht der privaten Kfz-Besitzer	150
1.5.5.1	Vertrauenswürdigkeit der Werkstätten aus Kundensicht	151
1.5.5.2	Leistungsbeurteilung der unterschiedlichen Werkstattarten	154
1.5.5.3	Kundenbetreuung der Werkstatt	157
1.5.5.4	Beurteilung des Gesamtbetriebes	161
1.6	Verlauf der Kfz-Kostenentwicklung	166
1.6.1	Vorbemerkung	166
1.6.2	Methodisches Vorgehen	166
1.6.3	Ergebnis der Prognosebetrachtungen zum Auto-Kosten-Index	167
1.6.4	Ergebnisse der Partialbetrachtungen	169
1.6.4.1	Kraftstoffpreise	169
1.6.4.2	Betrachtung der Kfz-Steuer	176
1.6.4.3	Entwicklung der Kfz-Haftpflichtprämien	179
1.6.4.4	Entwicklung der PKW-Neupreise	180
1.6.4.5	Entwicklung der Reparaturkosten	181
1.6.4.6	Zusammenfassung	198
2.	Entwicklungstendenzen bei der Werkstatttätigkeit	201
2.1	Mögliche technologische Entwicklung des PKW und ihre Einflüsse auf das Kfz-Gewerbe	201
2.1.1	Motoren und Zusatzaggregate	201
2.1.2	Karosserie und Fahrgestell	205
2.1.3	Entwicklungstendenzen im Nutzfahrzeugbau und deren Auswirkungen auf das Kfz-Gewerbe	207
2.1.4	Abschließende Betrachtung der Auswirkungen der technologischen Entwicklung	213

2.2 Maßnahmen des einzelnen Unternehmens zur Dämpfung der Reparaturkosten	214
2.2.1 Vorbemerkung	214
2.2.2 Kalkulation mit differenzierten Stundenverrechnungssätzen	214
2.2.2.1 Bestehende Situation	214
2.2.2.2 Maßnahmen zur Verbesserung	216
2.2.3 Überprüfung des Leistungsangebots	222
2.2.3.1 Aktivierung der Durchführung von Verschleißreparaturen	222
2.2.3.2 Paketpreiskalkulation	224
2.2.3.3 Schnelldienst - Vorteil für Kunde und Betrieb	225
2.2.3.4 Beurteilung der Leistungsbereiche Karosseriebau und Lackiererei	228
2.2.3.5 Betrachtungen zum Personalbereich	229
2.2.4 Zusammenfassung	235
2.3 Arbeitsablaufgestaltung	237
3. Entwicklungstendenzen im Personalbereich	246
3.1 Projektionen der Betriebs- und Beschäftigtenzahlen bis 1985	246
3.1.1 Anzahl der Betriebe	246
3.1.2 Beschäftigtenzahlen	252
3.1.2.1 Alternative Prognosemethoden	252
3.1.2.2 Präferierte Alternative	253
3.2 Tendenzen in der Personalstruktur	255
3.3 Quantitative Entwicklung des qualifizierten beruflichen Nachwuchses	259
3.3.1 Grundsätzliches methodisches Vorgehen	259
3.3.2 Prognose der Lehrlingsentwicklung im Kfz-Handwerk bis 1985	266
3.3.2.1 Berechnung	266
3.3.2.2 Plausibilitätskontrolle der Prognoseergebnisse auf Grundlage der Kfz-Nachfrage	270
3.3.3 Prognose der Neuzugänge an Gesellen	274
3.3.4 Entwicklung der Erfolgsquoten bei den Gesellenprüfungen im Kfz-Handwerk bis 1985	281
3.3.5 Trendbetrachtung der Meisterzahlen im Kfz-Handwerk bis 1985	284
3.3.6 Entwicklung der Erfolgsquoten bei den Meisterprüfungen im Kfz-Handwerk bis 1985	286
3.4 Entwicklung im Personalkostenbereich	290
3.4.1 Aggregierte Gesamtergebnisse	290
3.4.2 Einzelergebnisse	294

3.5 Vergleich der qualitativen Berufsausbildung	309
3.5.1 Vorbemerkung	309
3.5.2 Vorgehensweise	311
3.5.3 Ergebnisse der Befragung der Kfz-Betriebe	312
3.5.3.1 Schulabschlüsse	312
3.5.3.2 Prüfungsergebnisse	315
3.5.3.3 Berufsschulausbildung	318
3.5.4 Gegenüberstellung von Anforderungs- und Kenntnisprofil	321
3.5.5 Darstellung der Befragungsergebnisse nach Betriebsgrößen	326
3.5.6 Die Änderung der Gesellenprüfungsordnung	326
3.6 Fluktuation	337
3.6.1 Inhaber- und Betriebsfluktuation bis 1985	337
3.6.1.1 Altersstruktur der Betriebsinhaber	338
3.6.1.2 Vorausschätzung der Abgänge vom derzeitigen Inhaberstand bis 1980 mit Hilfe eines Fortschreibungsmodells	340
3.6.1.3 Ermittlung der Fluktuation bis 1980	350
3.6.1.4 Vorausschau bis 1985	355
3.6.1.5 Entwicklung der Betriebsfluktuation bis 1985	356
3.6.1.6 Ergebnisse	358
3.6.2 Die Fluktuation der abhängig Beschäftigten	360
3.6.2.1 Vorbemerkungen	360
3.6.2.2 Projektion der hauptsächlichen Mitarbeitergruppen	361
4. Betreuung und Unterstützung des Kundendienstbereiches durch die Kfz-Hersteller	367
4.1 Angebot von Service-Leistungen durch die Automobilhersteller	368
4.2 Beurteilung der angebotenen Service-Leistungen	370
4.2.1 Allgemeines Angebot an Service-Leistungen der Hersteller	370
4.2.2 Einschätzung des Beratungsangebotes der Hersteller	371
4.2.3 Beurteilung der Betreuung durch den Außendienst	374
4.2.4 Änderungsvorschläge für die Außendienstbetreuung	377

4.3 Das Schulungsangebot	378
4.3.1 Beurteilung und Verbesserungsvorschläge bezüglich der Schulungskurse der Hersteller	379
4.3.2 Beurteilung der Schulungsveranstaltungen von Kammern und Verbänden	383
4.4 Einschätzung der schriftlichen Arbeitsunterlagen	384
4.4.1 Beurteilung zum technischen Bereich	384
4.4.2 Beurteilung zum betriebswirtschaftlichen Bereich	385
4.5 Beurteilung der Personalberatung des Herstellers	386
4.6 Beurteilung der Betriebsvergleiche des Herstellers durch Kfz-Betriebe	386
4.6.1 Teilnahme und Erscheinungshäufigkeit	387
4.6.2 Verwertbarkeit und Aussagefähigkeit	388
4.7 Ergänzende Änderungsvorschläge der Händler und kritische Anmerkungen	389
5. Maßnahmenkatalog	391

## Literaturverzeichnis