

Certified First Switzerland

Wir wollen die professionellsten Carrosserie-Unternehmen

Certified First Switzerland – so heisst das neuste Netzwerk in der Schweizer Carrosseriebranche. Aufgebaut wird das Gemeinschaftsprojekt der Belfa AG und PPG Switzerland GmbH von Netzwerkleiter Richard Schölller.

Carrossier: Worum geht es bei Certified First Switzerland?

Richard Schölller: Das Ziel ist ein Zusammenschluss der professionellsten Carrosserie-Unternehmen zum kompetentesten Fahrzeugreparatur-Netzwerk der Schweiz.

Wie wollen Sie das bewerkstelligen?

Um Mitglied werden zu können, muss man sich in einem dreistufigen Zertifizierungsprozess qualifizieren. Das ist in der Branche einmalig.

Wer kann Mitglied werden?

Spenglereien mit Lackierbetrieben oder reine Lackierbetriebe, die allfällige Spenglerarbeiten in Eigenregie an Partner vergeben und die einen der PPG-Lacke verarbeiten, also Nexa Autocolor, MaxMeyer, oder PPG. Sie müssen eine hohe technische Kompetenz sowie starke Kundenorientierung aufweisen und bieten optimalerweise weitere Zusatzdienstleistungen an wie Felgenreparatur, Dellendrücken, Bring- und Holservice, Scheibenreparatur und -ersatz, Pannendienst, Beschriftung usw.

Wie sieht der Onboarding-Prozess aus?

Der Aussendienst von Belfa und PPG Switzerland steht ja bereits in engem Kontakt mit seinen Kunden. Ist ein Unternehmen an einer Mitgliedschaft interessiert, prüft der Aussendienstmitarbeiter im Zertifizierungsscheck, ob der Kandidat bezüglich Kundenbetreuung und -orientierung für das Netzwerk geeignet ist. Hat er eine Webseite, die man findet? Ist er auf Google-Maps gelistet? Gibt es Kundenparkplätze? Das ist Stufe 1. Stufe 2 ist eine Onlineselbsteinschätzung des Kandidaten zu qualifizierten Themen wie K&L-Technik, Unternehmensführung, Marketing und



Certified First Switzerland ist ein Gemeinschaftsprojekt der Belfa AG und PPG Switzerland GmbH und wird von Netzwerkleiter Richard Schölller aufgebaut.



Bereits haben erste Schulungen von Mitgliedern stattgefunden.

Finanzen. Sind Werkzeuge und Infrastruktur vorhanden und werden sie optimal eingesetzt?

Diese Selbsteinschätzung wird von mir und unserem Schweizer Zertifizierungspartner Attest.ch ausgewertet. Stellt sich heraus, dass ein Betrieb noch Unterstützung oder Investitionen benötigt, so hat der Unternehmer nun die Chance, sich weiterzuentwickeln. Dabei unterstützen wir ihn natürlich.

Wie sieht Stufe 3 aus?

Das angemeldete Audit vor Ort im Betrieb des (CFS-)Netzwerk-Kandidaten dauert einen halben Tag. Anschliessend prüft der unabhängige Zertifizierungsrat von Attest.ch die Ergebnisse. Es ist uns sehr wichtig, keinen Einfluss nehmen zu können, denn die Beurteilung soll neutral durch Fachleute erfolgen. Bei positivem Entscheid übergebe ich das offizielle Zertifikat persönlich und lerne so den Kundenbetrieb spätestens dann noch besser kennen.

Ist ein derart umfangreicher Prozess zeitgemäss?

Wer unsere Zertifizierung besteht, ist nicht weit weg von einer ISO-Zertifizierung. Wir bieten den Mitgliedern daher auch an, diese gleich anzuhängen und sich ISO 9001 (Qualitätsmanagement) und 14001 (Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagement) zertifizieren zu lassen. Dies ist freiwillig, aber aufgrund des zunehmenden Marktbedürfnisses empfehlenswert.

Wie viele Mitglieder hat Certified First Switzerland bereits?

Es sind elf Mitglieder, die meisten davon haben auf ein solches Netzwerk gewartet und haben den Zertifizierungsprozess umgehend angestossen.



Die Carrosserie Lang GmbH in Seewen ist das zehnte zertifizierte Mitglied von CFS.

Warum braucht es überhaupt ein weiteres Netzwerk?

Wir wollen unsere Kunden mit einem Verbund stärken, ihre Kompetenzen erweitern und dadurch die Marktchancen verbessern. Wir wollen die Bedürfnisse von Flottenbetreibern mit einem professionellen Partner-Netzwerk, das mit hoher Qualität ihre Fahrzeugschäden effizient und kostenoptimiert repariert, bedienen. Und bei privaten Fahrzeugbesitzern durch das CFS-Gütesiegel Vertrauen schaffen, ihre Carrosserieschäden durch einen zertifizierten Partner fachmännisch beheben zu lassen.

Wie wollen Sie die Kunden stärken?

Mit einem 3-Säulen-Konzept. Säule 1 ist Kompetenz. Sie beinhaltet Coaching, Training, Entwicklung und Information. Säule 2 ist das Zertifikat, denn es setzt Vorbereitung, Auditierung, Zertifizierung und Vernetzung voraus. Säule 3 ist die Vermarktung. Wir betreiben und unterstützen Promotion, Marketing, Akquise und Austausch.

Welche ist die wichtigste Säule?

Kompetenz – in unserem Schulungs- und Entwicklungsprogramm bieten wir bereits rund zehn Kurse an, die übrigens gegen Gebühr auch von Nichtmitgliedern besucht werden können, denn wir wollen ja auch diese Kunden weiterentwickeln. Für die Mitglieder ist der Besuch aller Kurse für alle Mitarbeiter in der Mitgliedschaft enthalten.

Was für Kurse sind das?

Wir behandeln einerseits operative/technische Themen wie Glas- und Kunststoffreparaturen oder eine effektive Serviceberatung, andererseits gibt es auch betriebswirtschaftliche und kaufmännische Themen wie Marketing- und Führungskurse. Wenn immer möglich, halten wir unsere Seminare nahe am Kunden bzw. CFS-Mitglied ab. Auch mit Webinaren informieren wir unsere Netzwerk-Teilnehmer zu aktuellen Themen und Trends wie zum Beispiel die Digitalisierung in der Carrosseriebranche. Und natürlich gehört auch das bestehende technische Schulungsprogramm nach wie vor zum Angebot. Das Programm wird laufend ausgebaut, etwa durch das topaktuelle Thema Elektromobilität.

Wie würden Sie die Vorteile für ein Mitglied zusammenfassen?

Es kann seine Kompetenzen im technischen und kommerziellen Bereich durch Schulung, Entwicklung und Information ausbauen und erhält mit dem Certified-First-Switzerland-Zertifikat ein Gütesiegel für hervorragende Qualität. Es profitiert von weitergehenden Dienstleistungen wie Marketing-Unterstützung. Dann gibt es noch das jährliche Mitglieder-treffen mit Referaten, Workshops und Erfahrungsaustausch. Und schliesslich verbessern sich die Chancen für eine potenzielle Auftragsvermittlung durch Partnerbetriebe (Flotten, Leasing, Versicherungen etc.).

Sind auch Westschweizer willkommen?

Ab 2023 sind wir bereit, auch Westschweizer und Tessiner Mitglieder aufzunehmen. Ab 2024 intensivieren wir die Vermarktung bei Flottenbetreibern. Für eine schweizweite gute Abdeckung streben wir 80 bis 100 Mitglieder an. Wir wollen die Mitgliedschaft nicht «verkaufen», dem zukünftigen Mitglied ist es nämlich von selbst bewusst, dass die Teilnahme an einem Kompetenznetzwerk heute fast überlebenswichtig ist. Er soll zu den Besten gehören wollen – nicht nur heute, sondern auch in Zukunft.
www.certifiedfirst.ch

Text: Henrik Petro, Bilder: CFS, Petro

Nouveau réseau de partenaires

Certified First Switzerland

Le projet commun de Belfa AG et PPG Switzerland GmbH souhaite réunir les entreprises de carrosserie les plus professionnelles afin de pouvoir répondre aux besoins des exploitants de flottes avec un réseau de partenaires professionnels qui répare les dommages de leur véhicule avec une qualité, une efficacité et un coût calculé serré. Les ateliers de carrosserie-tôlerie dotés d'un atelier de peinture ou les purs ateliers de peinture qui utilisent l'une des peintures PPG (Nexa Autocolor, MaxMeyer ou PPG), ont un haut niveau de compétence technique et une forte orientation client, peuvent y participer. L'accent est mis sur la formation et le développement. Dès 2023, la Suisse romande et le Tessin seront également inclus.