

bike business

2019
11/12

www.bikeundbusiness.de



Probe gefahren:
Indian FTR 1200 S



WER LIEFERT WAS?

Die »bike und business«-Sonderausgabe über die Player der Motorradbranche von A bis Z wandert ins Netz – die Nutzer profitieren von den digitalen Vorteilen.

UNSER THEMA DES MONATS

DIE BIKES FÜR 2020

Die wichtigsten Neuheiten von der Motorradmesse Eicma in Mailand

GENTLE(WO)MEN

Motorradevents sind groß in Mode, wie unsere Berichte vom „Heels and Wheels“ in der Harley-Factory Frankfurt und vom „Distinguished Gentleman's Ride“ in Würzburg zeigen. **ab Seite 44**



Gefahren:
Indian FTR 1200 S



„NEUE BIKES IM
NETZ – WARUM
SORGT EINE HAND-
VOLL HÄNDLER
IMMER FÜR SO VIEL
DISKUSSION MIT DEN
KUNDEN AN DER
LADENTHEKE?“

Roland Grüneberg,
Motorrad Grüneberg



NOVEMBER BRAIN

Darf ich vorstellen: die Kandidaten des »bike und business«-Awards „Motorradhändler des Jahres“ 2019. Es sind dies (in der Reihenfolge unserer Juryrundreise): Moto-K Team, GST Berlin, Helming & Sohn, Willi Möller, Rhönmotor, Bikers Stable, Kiermaier, Iwan-Bikes, SMS Westpoint, Warm-up und Zweirad Trinkner. Das war eine fantastische, 2.310 Kilometer lange Reise zu höchst inspirierenden Betrieben der Branche: Best-Practice-Beispiele vom Allerfeinsten, die Nase hart im Wind, kreativ und pffiffig der Zukunft zugetan und unterwegs mit frischem Schwung.

Der Showdown für unsere Branchenoscars findet auf der Fachtagung »bike und business« am Mittwoch, 20. November, statt. Bei sage und schreibe 14 Impulsvorträgen, neun Workshops und vier Award-Verleihungen können die Besucher aus Handel, Werkstatt und Industrie ihren Wissensdurst stillen. Denn darauf kommt es uns bei diesem Event an: Wir bemühen uns stets, Ihnen praxisrelevanten Nutzwert zu bieten und Chancen aufzuzeigen. Nehmen Sie als Abonnent kostenlos teil, indem Sie sich umgehend unter www.fachtagung-bike.de/de/anmeldung mit dem Code „bike2019“ registrieren. Kriegen Sie den Kopf frei für Neues: „November Brain“ statt mieser Laune im tristen Monat!

Weg mit Depressionen und Zukunftszweifel. Denke positiv: Das Glas ist halb voll statt halb leer. Deshalb haben wir auch beschlossen, Kommentare in unserem Online-Newsletter künftig nur noch registrierten Nutzern unter Klarnamen zu erlauben. Dem Destruktivismus und den Hassparolen der Netztrolle wollen wir in unserem Branchenkosmos keine Plattform bieten.

Viel Spaß mit der neuen
»bike und business« wünscht Ihnen

Stephan Maderner, Chefredakteur
und in dieser Ausgabe auf einer
Indian FTR 1200 S unterwegs

Meine persönlichen Highlights für Sie



Eicma Milano 2019 Die wichtigste Motorradmesse dieses Jahres wurde ihrem Ruf als Premieren-Burner mal wieder vollauf gerecht. Auf Hunderttausende Besucher warteten zahlreiche Bike-Highlights für die Saison 2020, darunter auch die Yamaha YZF-R1 M. **Seite 10**



Zeit der Jubiläen Am 20. November feiert »bike und business« fünf Jahre „Bike Woman of the year“, zehn Jahre „Fachtagung“ und 15 Jahre „Motorradhändler des Jahres“ und läutet zudem das 25. Gründungsjubiläum der Zeitschrift für 2020 ein. **Seite 28**



Wer liefert was? Unsere Sonderausgabe über die Top-Player der Motorradbranche von A bis Z wird digital und wandert ins Netz. Der User kann sich fundiert und schnell über das Leistungsspektrum der Lieferanten aus 15 Marktsegmenten informieren. **Seite 65**

HIER GEHT'S ZUM
VIDEO DES MONATS



Mit einem QR-Code-Reader für Smartphones oder Tablets aktivieren Sie das Video zu den Kandidaten des »bike und business«-Awards „Motorradhändler des Jahres“ 2019



Die ganze Welt der Bikebranche digital: News, Storys und Personal! auf www.bikeundbusiness.de



Freunden Sie sich mit uns an und folgen Sie uns auf www.facebook.com/bikeundbusiness



Die Branche auf die visuell inspirierende Tour: www.pinterest.de/smaderner



Abonnieren Sie Bike-TV auf www.youtube.com/bikeundbusiness

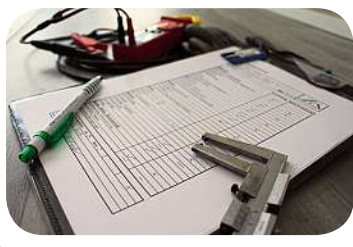


Folgen Sie dem »bike und business«-Chefredakteur exklusiv auf www.twitter.com/StephanMaderner



Chefredakteurs-Post(s) für die jüngere Händlerzielgruppe: www.instagram.com/madernermoto

Inhalt 11-12/2019



Serie „Ulrikes Motorradklinik“: Sinn oder Unsinn bei der Direktannahme (Teil 2).

Warm-up

- 6 My face of the month • Mobile.de und Autoscout 24 erhöhen die Preise • SW-Motech expandiert in Spanien • Erster deutscher Niu-Flagshipstore

Thema des Monats

10 Wundertüte 2020

Die 77. Eicma in Mailand wurde ihrem Ruf als Premierenbühne gerecht und präsentierte die wichtigsten Maschinen der kommenden Saison

Markt und Marken

SPECIAL: Fachtagung

28 10 Jahre Fachtagung: Ideen-Feuerwerk

2010 erstmals angetreten, hat sich die Fachtagung »bike und business« mittlerweile einen festen Platz im Branchenkalender erobert

29 Das Programm der Fachtagung

33 »bike und business« gibt sich die Ehre

Impressionen von vergangenen Veranstaltungen

35 Redner und Aussteller im Überblick

44 Heels and Wheels and Rock'n'Roll

Biker Ladies Day bei der Harley Factory Frankfurt

46 Biker gegen Prostatakrebs und Suizid

Beim Distinguished Gentleman's Ride wurden Spenden gesammelt

48 Ulrikes Motorradklinik

Sinn oder Unsinn einer Direktannahme (Teil 2)

Zahlen, Daten, Fakten

- 51 Acem kritisiert neue Emissions-Studie • Der Schweizer Markt in der Übersicht • Der österreichische Markt in der Übersicht

Neuzulassungen

54 Branche bläst zum Saisonfinale

Die Verkaufszahlen von Januar bis September

56 **Die Hoffnung stirbt zuletzt**
Die Quads sind weiter auf dem absteigenden Ast

Management

58 **Neue Motorradbörse für Händler**
Estimoto ist eine neue Börse, die private Verkäufer und gewerbliche Ankäufer zusammenbringt

60 **Motorrad trifft Auto**
Geiger Cars hat jetzt die US-Marke Indian im Portfolio

Technik

62 **Testride: Indian FTR 1200 S**
Neverending Indian Summer

Sonderausgabe

65 **Wer liefert was?**
Die Top-Player der Motorradbranche von A bis Z

Aus- und Weiterbildung

74 **Fest verkuppelt**
Aufbau und Besonderheiten von Motorradkupplungen – Teil 1

Rubriken

- 3 **Editor's Corner**
- 78 **Verband**
- 73 **Produkte**
- 82 **Vorschau/Impressum**



Kann der Autodealer auch Motorrad? Das Team von Indian by Geiger Cars: (v. li.) Karl Geiger, Jaqueline Geiger und Sebastian Neumann.

My Neverending Indian Summer: Im Sattel einer Indian FTR 1200 S – ein emotionaler Erfahrungsbericht.



Wer liefert was? Die Übersicht der wichtigsten Anbieter in 15 Segmenten von A bis Z wird digital und wandert ins Netz.

65



Das Titelbike dieser Ausgabe:

Die neue Yamaha MT-125 – Einstiegsdroge für die Jugend?

Bildquellen: Yamaha, Biker Ladies Mainhattan/ Josip Krstanovic, Gentleman's Ride Würzburg

»bike und business« veröffentlicht regelmäßig sämtliche im Verkehrsblatt abgedruckten Mitteilungen des Bundesministers für Verkehr, soweit diese für §29 StVZO und für §47 a StVZO relevant sind. »bike und business«-Abonnenten verfügen damit über die im Sinne der AU-Anerkennungsrichtlinie erforderlichen Informationen und sind somit vom Bezug des ansonsten vorgeschriebenen Verkehrsblattes befreit.





Sinn oder Unsinn einer Direktannahme (Teil 2)

Um aktuelle Probleme und Alltagsorgen aus der Werkstatt geht es in der Serie „Ulrikes Motorradklinik“. Autorin ist Ulrike Schroeder, Trainerin und Inhaberin der Motorradklinik SH in Uetersen bei Hamburg. In der zweiten Folge dreht sich nochmals alles um die Chancen und Risiken der Direktannahme.

ULRIKE SCHROEDER

Teil 2

- Wie unterscheide ich den Aufwand?
- „Kundenauflauf“ vorsortieren durch gezielte Fragen
- Datenschutz bei Auftragsstellung
- Auftragsstellung gemeinsam mit dem Kunden
- Übergabe der Fahrzeuge bei Direktannahme planen
- Internes Rechenbeispiel als Anstoß



Eine korrekt ausgefüllte Checkliste ist das A und O einer erfolgreichen Direktannahme.

Der Kalender verrät: Es ist Mittwoch, mitten im Sommer. Die Uhr zeigt „17:30“; der Laden schließt um 18 Uhr. Der Meister steht vorne am Schreibtisch und verabschiedet gerade einen Kunden. Hinter ihm öffnet sich die Werkstatttür und der Geselle ruft genervt: „Meister, hier warten drei Kunden. Mach mal was. Ich kann so nicht arbeiten. Außerdem ist gleich Feierabend.“

Diese Situation kennen wir alle. Aber: Wie kriegen wir sie für alle Sei-

ten zur vollen Zufriedenheit gelöst? Erster Gedanke bei vielen wird wohl sein, „Warum kommen die eigentlich immer alle kurz vor Schluss?“ Die Frage ist in Bezug auf 90 Prozent der Kunden einfach zu beantworten: Sie waren selbst noch bis vor Kurzen arbeiten. Die anderen sind unser aller „Freunde“, die meist zu unmöglichen Zeiten ein wenig ersprießliches Anliegen vorbringen. Zum Beispiel wollen sie eine Minischraube für einen Halter hinter der Batterie. Nach

25 Minuten des Suchens sagen sie: „96 Cent ist doch viel zu teuer. Ich geh' zu ‚Eisenknot‘. Danke für die Mühe.“

Die drei in der Werkstatt wartenden Kunden sind jetzt hoffentlich aus der Gruppe der 90 Prozent, der damit wohl zahlungsfähigere Teil unserer Kundschaft. Wie legt man nun die Reihenfolge der Kunden fest? Da hat garantiert jeder seine eigene Taktik. Und das sollte auch so bleiben. Idealerweise erfährt man durch direktes

Fragen die Gründe der Kunden für deren Besuch. Dann kann einfach vorsortiert werden nach Terminanfrage, Reifenvorbestellung für Wartung oder Fahrzeugabgabe.

Hilft uns jetzt die Direktannahme? Das volle Programm mit Probefahrt, Fehlerspeicher auslesen und Checkliste? Ja, sofern diese strukturiert und angepasst an die Situation abläuft und sofern auch klar ist, wer diese durchführt.

Wie können wir vor der Direktannahme eigentlich unterscheiden, wie viel Aufwand wir betreiben „müssen“? Wir brauchen dafür eine eindeutige Definition, die zu „unserem“ Betrieb passt, und die Rückmeldung des Kunden, ob er diesen „Aufwand“ überhaupt wünscht. Danach können wir unterteilen in Neukunden, Bestandskunden, neues Fahrzeug oder bekanntes Fahrzeug mit Historie.

Zurück zu unserem Eingangsbild: Mittwoch halb sechs. Inzwischen ist es 17:35 Uhr, und wir haben durch Befragen der Kunden herausgefunden, dass einer ein Flattern, seltsame Geräusche und bei höheren Geschwindigkeiten starke Vibrationen im Fahrzeug hat. Der Zweite hat bei seinem Wunderwerk der Technik eine Servicelampe im Cockpit leuchten. Der Dritte ist ein Bestandskunde und hat morgen um 8:30 Uhr einen Werkstatttermin zum Service.

Für mich wäre es eine einfache Entscheidung, bei wem ich wie viel Arbeit investiere, wobei mir dann

schon um 17:35 Uhr bewusst wäre, dass unser Feierabend sich nach hinten verschieben wird. Am einfachsten wäre für mich, ich beginne mit dem Verteilen von Kaffee und hole mir dann den Kunden Nr. 3, nehme mir die Checkliste und mache die Durchsicht mit ihm zusammen. Während ich den Auftrag erstelle, liest mein Mechaniker den Fehlerspeicher aus und schnappt sich die Probefahrtklamotten und fährt die kleine Runde. Außer einem Satz abgefahrener Bremsbeläge vorne und einer schlecht gepflegten Kette ist nichts Auffälliges zu erkennen. Sogar das Lenkkopflager ist in Ordnung. Ich mache den Auftrag fertig, kümmere mich um den Datenschutzvordruck, gebe den Schlüssel des Ersatzfahrzeugs raus, und in dem Moment sollte der Mechaniker hoffentlich ohne Katastrophenmeldung von der Probefahrt zurück sein.

Das Logbuch sagt: Es ist inzwischen 17:50 Uhr. Nun kümmere ich mich um den Kunden Nr. 2 und beginne mit dem Papierkram: Datenschutzerklärung einholen, Checkliste drucken, Fahrzeugschein kopieren. Danach gehe ich mit dem Kunden und der Checkliste zu seinem Moped. Der Geselle guckt um die Ecke und fragt, ob er Feierabend machen kann. Ich bestätige ihm dies mit der Ansage, mir einen Platz hinten frei zu lassen in der Werkstatt, falls das Motorrad mit Vibrationen stehen bleiben muss. Mit dem Durchsichtspro-



ULRIKE SCHROEDER

Bild: Stephan Madermer/bike und business

- geboren 1977 in Hamburg-Harburg
- wohnhaft in Uetersen in Schleswig-Holstein
- Ausbildung zuerst zur Kfz-Mechanikerin – Fachrichtung Krad –, dann zur Kfz-Technik-Meisterin
- Berufsstationen: Kfz-Mechaniker-Lehre; nach zwölf Gesellenjahren berufsbegleitend in der Abendschule den Kfz-Technik-Meisterbrief gemacht; fast zwei Jahre Trainererfahrung als Angestellte gesammelt, dann mit Motorradklinik SH selbstständig gemacht (Motorradtechnikschulungen und Motorradwerkstatt)
- erstes Motorrad: Kawasaki KMX 200
- jetzige Motorräder: BMW F 650 GS Dakar, BMW F 650, Yamaha TT 600 S, Yamaha XT 600 K SuMo, Kawasaki KMX 200, Yamaha XT 500;
- Lieblingsmotorrad: BMW HP2
- Hobbys: Lesen (technische Literatur, Science-fiction), Tischtennis, Schwimmen

 www.motorradklinik-sh.de

Your reliable ODM/OEM motorcycle CNC parts manufacture.

We are not only manufacturing motorcycle parts, moreover, specialized in CNC components. We will be able to offer flexible and reliable products to reach customers' needs.

SHUN

SHUN SHING BICYCLE CO., LTD.

E-mail: shun@s-shun.com www.s-shun.com



Idealerweise macht man die Durchsicht bei der Annahme mit dem Kunden zusammen. So ist vom ersten Moment des Prozesses alles dokumentiert.



Bild: Ulrike Schroeder/Motorradklinik SH

Genau hinschauen: Ein derart aufgebocktes Quad macht den Blick frei für jeden noch so kleinen zu behebenden Mangel.



Bild: Motorradklinik SH

tokoll und dem Kunden Nr. 2 kehre ich an den Schreibtisch zurück, logge ich mich in das BMW-Portal online ein und erstelle einen Wartungsplan. Mit den Arbeitswerten daraus, plus der Zeit für die hinteren Bremsbeläge kann ich ihm einen Termin anbieten, sein Wunschersatzfahrzeug einplanen, den Auftrag anlegen, unterschreiben lassen und ihm dann einen schönen Abend wünschen.

Um 18:10 Uhr schiebe ich das Motorrad des Kunden Nr. 1 in die Werkstatt, mache eine kurze technische Sichtprüfung, kontrolliere alle

sicherheitsrelevanten Schrauben auf Festsitz, prüfe den Reifenluftdruck und mache eine Probefahrt, die Länge entscheide ich dabei spontan je nach Fahrzeugverhalten und Auffälligkeiten. Dann folgt meine Schnell-diagnose, ob das Fahrzeug noch ohne Gefährdung zu fahren ist oder er sein Moped am besten stehen lassen sollte – zwecks Reparatur oder ausgiebiger Diagnose.

Die Uhr hat inzwischen „18:30“ erreicht. Der Kunde möchte aus Sicherheitsgründen das Motorrad lieber stehen lassen, obwohl er mit seinem ölleerem Lenkungsdämpfer mit der Restfunktion einer undichten Luftpumpe noch hätte fahren können. Eine kurze Notiz, dass bei weiteren festgestellten Defekten mit dem Kunden Rücksprache zu halten ist, füge ich dem Auftrag an. Nach der Kontrolle des Führerscheins und dem Erhalt einer Unterschrift auf dem Werkstattauftrag gebe ich dem Kunden das Ersatzfahrzeug und erkläre ihm die Besonderheiten.

Fazit der Reihenfolge: Alle haben die nötige Aufmerksamkeit bekommen, alle wurden kompetent und dem nötigen Aufwand bedient.

Das Auslesen des Fehlerspeichers, auch bei der Direktannahme, sollte nicht kostenlos sein. Die Zeit des Auslesens muss im Rahmen des Auftrags dem Kunden berechnet werden. Jeder Diagnosetester muss in regelmäßigen Abständen gewartet und/oder upgedatet werden. Die Kosten dafür sollten auf den Kunden umgelegt werden. Die Diagnosegeräte wurden ja erst nötig mit der Weiterentwicklung der aktuellen Technik der Fahrzeuge, die der Kunde zu nutzen wünscht. Somit muss auch der Kunde, natürlich im Rahmen der Verhältnismäßigkeit, sich an diesen Kosten beteiligen.

Aber es ist völlig egal, ob eine Direktannahme nach Herstellervorgabe oder eigenen Grundsätzen durchgeführt wird, nur eins ist wichtig dabei: Für keinen Betrieb sollte dies zu einem Minus in der Kalkulation werden, nur um den Kunden ein Rundum-sorglos-Paket anbieten zu können.

Internes Rechenbeispiel als Denkanstoß

Geselle		Meister	
Stundenlohn (intern)	35,00 €	Stundengehalt (intern)	50,00 €
Durchsicht & Probefahrt 35 Min.	20,42 €	30 Min. im Gehalt inkl.	0,00 €
Diagnose übermitteln an Meister 10 Min.	5,83 €	0 Min.	0,00 €
Kundengespräch 0 Min.	0,00 €	15 Min. im Gehalt inkl.	0,00 €
Nicht verkaufte Arbeitszeit Werkstatt 45 Min.	26,25 €	0 Min.	0,00 €
„Minus“ intern für Annahme ohne Auftrag	52,50 €	„Minus“ intern für Annahme ohne Auf- trag	0,00 €