

Trend zur Werkstattauslagerung

So wird die Fertigung wieder rentabel



Nicole Ritter, Inhaberin des Nonius-Werkstattservices

Die eigene Werkstatt ist für manch traditionellen Augenoptiker ein zwingender Bestandteil seines Geschäfts. Doch das hat seinen Preis. Eine Werkstatt auf dem neuesten Stand der Technik zu halten, erfordert einiges an regelmäßigen Investitionen. Zusätzlich muss stets genügend geschultes Personal vorhanden sein, um auch aufwändige Brillen perfekt verglasen zu können. Letzteres stellt viele Augenoptiker vor mindestens so große Hürden wie die Frage nach der betriebswirtschaftlichen Rentabilität.

Und so gehen viele Augenoptiker seit Jahren andere Wege: Filialbetriebe etwa lassen ihre Brillen in einer zentralen, eigenen Werkstatt einschleifen, Online-Optiker geben meist alles außer Haus und eigenständige Augenoptiker setzen häufig auf ein zweigeteiltes Werkstattmodell, bei dem sie alle aufwändigen und anspruchsvollen Schleif- und Reparaturarbeiten an einen professionellen Werkstattservice auslagern. Die Vorteile dieses letzteren Modells, das sich in den letzten fünf Jahren mit steigender Tendenz durchsetzt, liegen auf der Hand:

1. Der Optiker bleibt technisch auf dem neuesten Stand

Die Qualität der Brillen ist bei direkt eingeschliffenen Gläsern um ein Vielfaches höher als bei Fernformrandung. Der Optiker kann seinen Kunden hier alle erdenklichen Brillenglasmaterialien wie Polycarbonat und Trivex oder sensible Naturmaterialien wie Horn und Holz für Fassungen anbieten. Auch technisch kompli-

zierte Verglasungen für anspruchsvolle Kunden sind kein Problem, da das Personal des Werkstattservices weit mehr Erfahrung im Einschleifen der Gläser hat als das eigene Personal.

2. Die Wirtschaftlichkeit steigt deutlich an

Die Kosten für neue Maschinen entfallen komplett. Investitionskosten in der Fertigung entstehen nur noch produktbezogen, also dann, wenn eine Brille verkauft wird. Ohne die Fertigung hat der Optiker selbst mehr Zeit für die Kundenberatung und kann auch sein Personal gewinnbringend im Verkauf einsetzen. Personalengpässe, eines der Hauptprobleme vieler Optiker, treten seltener auf, da keine Zeit mehr für die Fertigung benötigt wird.

3. Das Team zieht an einem Strang

Anstatt Werkstattteam und Ladenteam gibt es nur noch ein gemeinsames Beratungsteam. Das wirkt sich positiv auf die Teambildung aus. Bei neuen Mitarbei-



Frithjof Fuhlendorf, Inhaber von Fuhlendorf Optik, am Service Point für Reparaturen. Permanenter Kontakt mit Kunden ist hier möglich.

tern sucht der Optiker gezielt Verkaufstalente anstelle von Alleskännern. Diese fokussierte Suche spart Zeit und ist bei dem vorherrschenden Fachkräftemangel leichter von Erfolg gekrönt.

4. Die Werkstattarbeit ist voll unter Kontrolle

Die Kalkulation der Werkstattarbeit ist für den Optiker einfach und übersichtlich, denn die Preise stehen auf den Euro genau fest. Das kostspielige Bruchrisiko trägt der Werkstattservice. Bei Auftragsspitzen sind die personellen Kapazitäten immer gesichert. Die pünktliche Verglasung der Brillen ist unabhängig von Urlaub oder Krankheit des Personals und lästige Maschinenausfallzeiten gehören der Vergangenheit an.

5. Der Brillentransport ist einfach und bequem organisiert

Am Beispiel Einschleifservice Nonius lässt sich aufzeigen, wie einfach der Brillentransport funktionieren kann: Nonius bietet einen Abhol-

dienst, der die Verglasungsaufträge bequem im Laden abholt. Statt Einmalverpackung können Optiker wieder verwendbare Transportboxen benutzen, die von Nonius gestellt werden. Die Auftragsformulare sind schnell ausgefüllt, da bei regelmäßiger Beauftragung viele Angaben in den PDF-Formularen schon hinterlegt sind. Das spart Zeit und sichert korrekte Angaben. Als zusätzlicher Service sind Formänderungen und Automatenpolituren ohne Berechnung.

6. Der freie Raum kann sinnvoll genutzt werden

Die Auslagerung der Werkstattarbeit bringt mehr Platz im Laden, den die Optiker sehr vielfältig nutzen. Manche richten eine Sportecke ein und bauen sich eine Alleinstellung als Experte für Sportbrillen auf, andere nutzen den Platz lieber als weiteren Refraktionsraum oder schaffen sich modernste Messgeräte an. Da die Investitionskosten für teure Maschinen sowie die regelmä-

gen Wartungskosten wegfallen, kann der Optiker mehr in Leistungen investieren, die für die Kunden direkt erlebbar sind.

7. Der Servicepoint lädt zum Gespräch ein

Natürlich bieten Augenoptiker weiterhin kleine Reparaturen als Service für ihre Kunden an. Dieser Servicepoint wird häufig als einsehbare Werkstattecke mit einfachen Geräten im Geschäft eingerichtet und lädt zum Anschauen ein. Hier können Kunden das Augenoptikhandwerk hautnah beobachten und während der Servicearbeit mit dem Optiker im Gespräch bleiben. So kann der Optiker leichter eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden aufbauen und die Bindung des Kunden an sein Geschäft stärken.

„Als innovatives Augenoptik-Geschäft kaufen wir gerne auch Besonderheiten ein, hierbei möchten wir uns keine Gedanken über die Verglasbarkeit machen. So lassen wir zum Beispiel Rolf-Holzbrillen von Nonius verglasen. Für uns eine tolle Ergän-

zung zur eigenen Werkstatt“, sagt Frithjof Fuhlendorf von Fuhlendorf Optik und Akustik aus Itzehoe.

Der Trend geht klar zur Auslagerung

„Bereits seit einigen Jahren spüren wir, dass immer mehr eigenständige Augenoptiker komplizierte Arbeiten außer Haus geben. Dabei ist das größte Problem, mit dem sich die Augenoptiker konfrontiert sehen, der Fachpersonalmangel. Für sie ist es schwierig, immer genügend Personal vorzuhalten, das auch anspruchsvolle Brillenverglasungen bewältigen kann,“ erläutert Nicole Ritter, Inhaberin des Einschleifservice Nonius den Trend zur Verlagerung der Werkstattarbeit aus ihrer Sicht, „wir tun natürlich alles dafür, den Optikern die Auslagerung so einfach wie möglich zu machen. Darüber hinaus führen wir ein eigenes Glaslager und achten stets auf die bestmögliche Qualität. Und die zahlreiche Feedbacks unserer Kunden zeigen uns, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind.“

Fazit

Die Werkstattarbeit sollte sich nicht nur betriebswirtschaftlich rentieren, auch die personellen Kapazitäten müssen gesichert sein. Für beide Aspekte ist die Auslagerung der Werkstatt eine bequeme und einfache Lösung. Der deutliche Trend zur Auslagerung zeigt, dass viele Optiker dies bereits erkannt haben. www.nonius-service.de