

BIKE WORKSHOP PERFORMANCE

PRAXISWISSEN FÜR FAHRRADWERKSTÄTTEN

WHITEPAPER | AUGUST 2026

Die produktive Fahrradwerkstatt

Wie klare Prozesse, belastbare Kennzahlen und digitale Unterstützung den Werkstattalltag verbessern

KERNIDEE

Nicht schneller schrauben. Besser steuern: Aufträge vollständig annehmen, Arbeit realistisch planen, Unterbrechungen sichtbar machen und Zusagen verlässlich einhalten.

MARK PLENERT

Bike Workshop Performance

00 / PRAXISLEITFADEN

Worum es in diesem Whitepaper geht

Eine volle Werkstatt ist noch keine steuerbare Werkstatt. Entscheidend ist, ob Aufträge vollständig vorbereitet sind, ob zugesagte Termine realistisch geplant werden und ob Unterbrechungen, Nacharbeiten und nicht dokumentierte Leistungen sichtbar werden. Dieses Whitepaper beschreibt dafür ein pragmatisches Betriebsmodell - von der Annahme bis zur Übergabe.

DIE DREI HEBEL

1. Auftragsklarheit vor Arbeitsbeginn. 2. Kapazität mit echten Zeitbudgets planen. 3. Abweichungen als Prozesssignal auswerten - nicht als vorschnelles Urteil über einzelne Mitarbeitende.

Inhalt

Kapitel	Thema	Seite
01	Warum Werkstattleistung jetzt strategisch wird	3
02	Die unsichtbaren Bremsen im Tagesgeschäft	4
03	Der stabile Auftragsfluss	5
04	Kennzahlen, die Entscheidungen ermöglichen	6
05	Kapazität und Termine realistisch planen	7
06	Qualität und Kundenkommunikation	8
07	Digitalisierung mit Betriebslogik	9
08	Der 14-Tage-Verbesserungsplan	10
09	Selbstcheck und nächster Schritt	11
10	Über BWP und Quellen	12

Hinweis: Die genannten Kennzahlen sind Steuerungsgrößen. Sie ersetzen keine betriebsindividuelle Kalkulation und sind keine Bewertung einzelner Mitarbeitender.

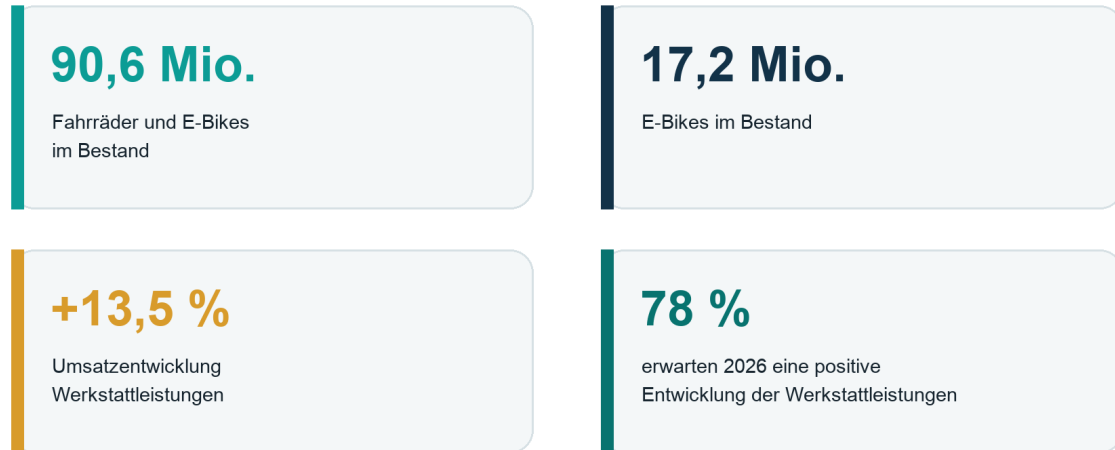
01 / PRAXISLEITFADEN

Warum Werkstatteistung jetzt strategisch wird

Der Fahrzeugbestand wächst, der Verkauf normalisiert sich - Service wird zum stabilen Anker.

Der Werkstattmarkt gewinnt an Gewicht

Deutschland 2025 - aktuelle Verbandsdaten



Quelle: ZIV, VSF und BIKE&CO, Marktdaten der Fahrradwirtschaft 2025 (März 2026)

Die Marktdaten für 2025 zeigen zwei Entwicklungen gleichzeitig: Der Absatz neuer Fahrräder und E-Bikes ist leicht zurückgegangen, während der Bestand weiter wächst. Mit 90,6 Millionen Fahrrädern und E-Bikes sowie 17,2 Millionen E-Bikes steht eine große und technisch anspruchsvoller werdende Flotte im Markt. Gleichzeitig meldet die gemeinsame Branchenpräsentation von ZIV, VSF und Zukunft Fahrrad für Werkstattleistungen ein Umsatzplus von 13,5 Prozent im Jahr 2025; 78 Prozent der befragten Betriebe erwarten auch 2026 eine positive Entwicklung.[1]

Für Werkstätten entsteht daraus eine klare Chance - aber kein Automatismus. Mehr Nachfrage führt nur dann zu besserer Steuerbarkeit, wenn die Leistung vollständig dokumentiert, sauber vorbereitet und realistisch terminiert wird. Andernfalls wachsen mit dem Volumen auch Rückfragen, Wartezeiten, ungeplante Unterbrechungen und Terminrisiken.

EINORDNUNG

Der strategische Vorteil liegt nicht in möglichst vielen angenommenen Rädern, sondern in einem stabilen Fluss: passender Auftrag, richtige Teile, realistische Zeit, klare Freigabe und verlässliche Übergabe.

02 / PRAXISLEITFADEN

Die unsichtbaren Bremsen im Tagesgeschäft

Nicht jede Verzögerung entsteht an der Werkbank.

In vielen Betrieben wird die Werkstatt vor allem über den Kalender gesteuert. Das Problem: Ein Termin sagt noch nichts darüber aus, ob der Auftrag ausführbar ist. Fehlen Fehlerbild, Kostengrenze, Teile oder eine klare Entscheidung, wird aus geplanter Arbeit eine Warteschleife.

Fünf typische Reibungsverluste

- **Unvollständige Annahme:** Fehlerbild, Kundenwunsch und Freigaberahmen sind nicht eindeutig dokumentiert.
- **Fehlende Arbeitsvorbereitung:** Teile, Spezialwerkzeug, Herstellerinformationen oder Arbeitswerte liegen bei Beginn nicht bereit.
- **Zu dichte Terminierung:** Die Planung nutzt Anwesenheitszeit als Werkstattzeit und vergisst Rüsten, Dokumentation, Probefahrten und Abstimmung.
- **Unsichtbare Unterbrechungen:** Warten auf Freigaben oder Teile wird nicht mit Grund und Dauer erfasst.
- **Unklare Übergabe:** Leistung, Abweichungen und Folgeempfehlungen werden nicht konsistent erklärt oder dokumentiert.

DIAGNOSEREGEL

Wenn ein Auftrag steht, muss die Ursache sichtbar sein. 'Noch nicht fertig' ist kein Status. 'Wartet auf Kundenfreigabe seit 10:20 Uhr' ist steuerbar.

Drei Fragen für die tägliche Leitung

1. Welche Aufträge können heute ohne Rückfrage vollständig bearbeitet werden?
2. Welche Räder stehen - und aus welchem dokumentierten Grund?
3. Welche Kundenzusagen sind gefährdet, bevor sie gerissen werden?

03 / PRAXISLEITFADEN

Der stabile Auftragsfluss

Jede Phase braucht ein klares Ergebnis und einen Übergabepunkt.

Ein Auftrag - ein klarer Fluss



Ein stabiler Ablauf entsteht nicht durch mehr Formulare, sondern durch eindeutige Übergaben. Jede Phase endet mit einem prüfbaren Ergebnis. Erst dann wechselt der Auftrag in den nächsten Status.

Phase	Ergebnis	Mindestinformation
Annahme	Auftrag ist verständlich	Fehlerbild, Wunsch, Zustand, Kontakt, Freigaberahmen
Vorbereitung	Auftrag ist ausführbar	Teile, AW/Sollzeit, Werkzeug, Information, Termin
Bearbeitung	Arbeit ist dokumentiert	Start, Leistung, Zusatzbefund, Unterbrechungsgrund
Qualität	Ergebnis ist freigegeben	Kontrolle, Probefahrt, Sicherheits- und Funktionscheck
Übergabe	Kunde versteht Leistung	Rechnung, Erklärung, Hinweis, nächster Service

Praxisregel: Ein Status beschreibt den Zustand des Auftrags - nicht die Person, die zuletzt daran gearbeitet hat.

04 / PRAXISLEITFADEN

Kennzahlen, die Entscheidungen ermöglichen

Wenige Werte, sauber definiert und regelmäßig besprochen.

Bike Workshop Performance trennt Leistung, Kapazität und Abrechnung bewusst voneinander. Nicht jede erbrachte Leistung wird dem Kunden berechnet; trotzdem muss sie dokumentiert und einer Ursache zugeordnet werden. Erst dann lassen sich Auslastung, Produktivität und Leistungsgrad fair interpretieren.[2]

Kennzahl	Definition	Entscheidungsfrage
Auftragsklarheit	vollständige Aufträge / angenommene Aufträge	Qualität der Annahme
Termintreue	pünktlich fertige Zusagen / alle fälligen Zusagen	Verlässlichkeit des Systems
Durchlaufzeit	Übergabezeitpunkt - Annahmezeitpunkt	Tempo des Gesamtflusses
Unterbrechungsquote	Unterbrechungszeit / gesamte Auftragslaufzeit	Warteanteile und Ursachen
Plan-Auslastung	geplante Werkstattzeit / produktiv verfügbare Zeit	Belastung des Terminplans
Leistungsproduktivität	dokumentierte Leistungszeit / Netto-Anwesenheitszeit	Sichtbarkeit erbrachter Leistung

WICHTIG

Eine Abweichung beweist nicht, dass Mechanikerinnen oder Mechaniker zu langsam arbeiten. Sie kann ebenso auf fehlende Teile, schlechte Vorbereitung, falsche Sollzeiten, Zusatzaufträge oder unvollständige Dokumentation hinweisen.

Für den Einstieg genügt ein 14-Tage-Cockpit: Termintreue als Hauptmaß, ergänzt um mediane Durchlaufzeit und Auftragsklarheit. Erst wenn diese Werte stabil erfasst werden, lohnt sich die Erweiterung.

05 / PRAXISLEITFADEN

Kapazität und Termine realistisch planen

Anwesenheit ist nicht gleich produktiv verfügbare Werkstattzeit.

Ein Tagesplan wird instabil, wenn jede Anwesenheitsminute mit Kundenaufträgen belegt wird. Notwendige indirekte Tätigkeiten gehören zum professionellen Betrieb: Arbeitsplatzpflege, Rüsten, Dokumentation, Probefahrten, interne Abstimmung, Unterstützung und Schulung.

GRUNDFORMEL

Netto-Anwesenheitszeit - geplante notwendige indirekte Zeit = produktiv verfügbare Zeit

Praktische Planungslogik

1. **Kapazitätsbasis festlegen:** Pro Tag und Qualifikationsgruppe die realistisch verfügbare Zeit bestimmen.
2. **Aufträge mit Sollzeit planen:** Arbeitswerte oder Erfahrungswerte müssen eindeutig und aktuell sein.
3. **Puffer bewusst reservieren:** Zusatzbefunde, Diagnose und spontane Sicherheitsfälle nicht vollständig ausblenden.
4. **Komplexität verteilen:** Diagnose-, E-Bike- und Standardarbeiten passend zu Kompetenz und Arbeitsplatz einplanen.
5. **Gefährdete Zusagen früh markieren:** Nicht bis zum Übergabezeitpunkt warten, sondern Eskalationspunkte definieren.

Ein einfacher Tagesrhythmus

Zeit	Ritual	Fokus
08:00	Startcheck	Ausführbare Aufträge, fehlende Teile, gefährdete Zusagen
12:30	Kurzabgleich	Abweichungen, Freigaben, Umplanung
16:00	Übergabecheck	Fertigmeldungen, Restpunkte, Vorbereitung Folgetag

06 / PRAXISLEITFADEN

Qualität und Kundenkommunikation

Verlässlichkeit entsteht vor, während und nach der Reparatur.

Der Verband des Deutschen Zweiradhandels hebt Service und Werkstattdienstleistung als entscheidend für Kundenzufriedenheit und langfristige Bindung hervor - besonders bei technisch komplexeren E-Bikes. [3] Prozessqualität zeigt sich deshalb nicht nur am reparierten Fahrrad, sondern auch an klaren Zusagen, nachvollziehbaren Freigaben und einer verständlichen Übergabe.

Vier Kommunikationspunkte

Moment	Kundenfrage	Betriebliche Antwort
Bei Annahme	Was soll gelöst werden?	Wunsch, Symptom und Sicherheitsbefund getrennt dokumentieren
Bei Zusatzbefund	Was ändert sich?	Leistung, Preisrahmen und Terminwirkung vor Fortsetzung freigeben
Bei Verzögerung	Was ist jetzt sicher?	Grund, neuer nächster Schritt und Zeitpunkt nennen
Bei Übergabe	Was wurde getan?	Leistung erklären, Altteile/Foto bei Bedarf, Folgehinweis dokumentieren

QUALITÄTSREGEL

Nacharbeit wird als Auftrag mit Ursache dokumentiert. Das schützt Transparenz und Lernfähigkeit. Die Kennzahl dient der Prozessverbesserung - nicht der öffentlichen Schuldzuweisung.

Freigabepunkt vor der Übergabe

- Auftragsumfang vollständig erledigt oder Abweichung klar dokumentiert
- Sicherheits- und Funktionskontrolle passend zur Arbeit durchgeführt
- Probefahrt oder gleichwertige Prüfung dokumentiert, sofern erforderlich
- Arbeitsleistung, Teile und Zusatzaufwand vollständig erfasst
- Kundeninformation vorbereitet und Terminstatus bestätigt

07 / PRAXISLEITFADEN

Digitalisierung mit Betriebslogik

Software wirkt erst, wenn Status, Daten und Verantwortlichkeiten eindeutig sind.

Der KfW-Digitalisierungsbericht Mittelstand 2025 zeigt, dass nur 30 Prozent der mittelständischen Unternehmen im Berichtszeitraum Digitalisierungsprojekte abgeschlossen haben. Besonders kleine Unternehmen investieren deutlich weniger als große.[4] Für Fahrradwerkstätten spricht das für einen schrittweisen Ansatz: zuerst die betriebliche Entscheidung klären, dann die passende digitale Unterstützung wählen.

Was ein digitales Werkstattsystem können sollte

- **Eine Wahrheit pro Auftrag:** Stammdaten, Auftrag, Status, Freigaben und Dokumentation an einer Stelle.
- **Eindeutige Statuslogik:** Jeder Status hat einen Auslöser, eine verantwortliche Rolle und einen nächsten Schritt.
- **Zeitstempel statt Erinnerung:** Annahme, Start, Unterbrechung, Fertigstellung und Übergabe werden nachvollziehbar.
- **Ausnahmen sichtbar machen:** Teilemangel, Freigabe, Reklamation, Kulanz und Nacharbeit werden nicht im Freitext versteckt.
- **Datenschutz und Rollen:** Mitarbeitende sehen nur, was sie für ihren Prozessschritt benötigen.

WERKSTATT-KOMPASS

Ein Werkzeug wie der Werkstatt-Kompass sollte diese Betriebslogik abbilden: nicht zusätzliche Dateneingabe um ihrer selbst willen, sondern bessere Entscheidungen über Aufträge, Termine, Engpässe und nächste Schritte.

Reihenfolge der Einführung

1. Prozess und Pflichtinformationen festlegen
2. Status und Verantwortlichkeiten definieren
3. Zwei bis drei Kennzahlen auswählen
4. Zwei Wochen im Alltag testen
5. Erst danach automatisieren und erweitern

08 / PRAXISLEITFADEN

Der 14-Tage-Verbesserungsplan

Ein überschaubarer Test liefert mehr als ein großes Projekt ohne Alltagstauglichkeit.

14 Tage vom Bauchgefühl zur Steuerung

Tag 1-2	Tag 3-7	Tag 8	Tag 9-13	Tag 14
Festlegen Definitionen, Verantwortliche, Startwert	Beobachten Aufträge markieren, Gründe erfassen	Engpass wählen Eine Ursache priorisieren	Testen Eine Regel ändern, Wirkung verfolgen	Entscheiden Beibehalten, anpassen oder verwerfen

HAUPTMASS

Termintreue: Anteil der zum zugesagten Zeitpunkt fertig gemeldeten Aufträge. Ergänzungen: mediane Durchlaufzeit und Auftragsklarheit.

Tag	Schritt	Ergebnis
1-2	Definition	Pflichtfelder, Status, Messregeln und Verantwortliche festlegen
3-7	Ist-Aufnahme	Alle fälligen Aufträge erfassen; Abweichungsgründe markieren
8	Engpasswahl	Häufigste beeinflussbare Ursache auswählen
9-13	Regeltest	Eine konkrete Prozessregel ändern und konsequent anwenden
14	Review	Wirkung, Nebenwirkungen und nächste Entscheidung dokumentieren

Beispiel für eine Testregel: Kein Terminversprechen, bevor Pflichtinformationen, Teillege und Freigaberahmen geprüft sind.

09 / PRAXISLEITFADEN

Selbstcheck: Wie steuerbar ist Ihre Werkstatt?

Bewerten Sie nicht das Ideal, sondern den tatsächlichen Alltag der letzten zwei Wochen.

Bereich	Aussage	Punkte
Annahme	Fehlerbild, Kundenwunsch, Zustand und Freigaberahmen sind bei jedem Auftrag dokumentiert.	0 1 2
Vorbereitung	Teile, Sollzeit und notwendige Informationen sind vor Arbeitsbeginn verfügbar.	0 1 2
Status	Jeder offene Auftrag besitzt einen eindeutigen Status und nächsten Schritt.	0 1 2
Unterbrechung	Wartezeiten werden mit Grund und Beginn erfasst.	0 1 2
Planung	Produktiv verfügbare Zeit ist von Anwesenheitszeit getrennt.	0 1 2
Zusagen	Gefährdete Termine werden vor Fälligkeit sichtbar und aktiv kommuniziert.	0 1 2
Leistung	Kundenarbeit, Neuradmontage, Reklamation, Kulanz und interne Leistung sind getrennt dokumentiert.	0 1 2
Qualität	Nacharbeiten werden als eigener Vorgang mit Ursache erfasst.	0 1 2
Übergabe	Leistung, Abweichung und Folgeempfehlung werden nachvollziehbar erklärt.	0 1 2
Review	Das Team bespricht regelmäßig wenige Kennzahlen und entscheidet konkrete Maßnahmen.	0 1 2

Bewertung: 0 = nicht verlässlich | 1 = teilweise / personenabhängig | 2 = klar geregelt und im Alltag sichtbar

AUSWERTUNG

0-7 Punkte: zuerst Auftragsklarheit herstellen. 8-14 Punkte: Fluss und Terminsteuerung stabilisieren.
15-20 Punkte: Kennzahlen vertiefen und Digitalisierung gezielt ausbauen.

Der sinnvollste nächste Schritt ist nicht automatisch das größte Projekt. Wählen Sie den Bereich mit hoher Wirkung, klarer Verantwortlichkeit und einem messbaren Ergebnis innerhalb von 14 Tagen.

10 / PRAXISLEITFADEN

Von der Analyse zur umsetzbaren Verbesserung

Bike Workshop Performance verbindet Werkstattpraxis, Prozessarbeit und belastbare Steuerung.

Mark Plenert verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in Fahrradwerkstätten, davon viele Jahre in leitender Verantwortung. Bike Workshop Performance unterstützt Inhaber, Geschäftsführungen und Werkstattleitungen dabei, Annahme, Terminplanung, Teilelogistik, Kennzahlen und Verantwortlichkeiten klarer zu steuern.[5]

EMPFOHLENER EINSTIEG

Werkstatt-Ertragsanalyse: Der Betrieb erhält eine strukturierte Standortbestimmung und konkrete Ansatzpunkte für Annahme, Terminplanung, Werkstattabläufe, Teilelogistik und zentrale Kennzahlen.

Kontakt

Mark Plenert | Bike Workshop Performance

Telefon: 0156 79814788

E-Mail: kontakt@bikeworkshop-performance.de

www.bikeworkshop-performance.de

Quellen und Methodik

[1] ZIV, VSF und Zukunft Fahrrad: Marktdaten der Fahrradwirtschaft 2025, veröffentlicht am 11. März 2026. [Quelle öffnen](#)

[2] Bike Workshop Performance: Kennzahlen für Fahrradwerkstätten - AW, Produktivität und Auslastung, 20. Juli 2026. [Quelle öffnen](#)

[3] Verband des Deutschen Zweiradhandels: Presseinformation zur Eurobike 2025, Abschnitt Service, 23. Juni 2025. [Quelle öffnen](#)

[4] KfW Research: Digitalisierungsbericht Mittelstand 2025, veröffentlicht im April 2026. [Quelle öffnen](#)

[5] Bike Workshop Performance: Leistungsangebot, Positionierung und Kontakt, abgerufen am 5. August 2026. [Quelle öffnen](#)

Methodik: Branchenzahlen werden mit Quelle und Bezugsjahr ausgewiesen. Alle übrigen Prozess- und Kennzahlenempfehlungen sind ein Arbeitsmodell von Bike Workshop Performance und keine allgemeingültigen Branchenbenchmarks. Stand: 5. August 2026.