

# Välkommen till MRFs webinarium

27 november, kl. 13-14

- Sändning via Microsoft TEAMS
- Stäng av kameran, för att minska bandbredden
- Stäng av mikrofonen, för att minska störande ljud
- Önskar ni ställa frågor, använd chatten som bevakas - vi tar frågorna vid tillfälle under sändningen
- Detta webinarium kommer att spelas in.

Chattfunktion

Stängd kamera

Stängd mikrofon



# Avtal och förhandling för Lack- och Skadeverkstäder



Varmt välkomna till MRFs webinarium för Lack- och plåtverkstäder!

Idag ska vi prata om:

- Varför prata om avtal och förhandling
- Förberedelser
- Förhandling
- Avslut

MRF: Jan Olvenmo

Gäst: Kjell Söderberg

MRF Teknik: Henrik Idermark

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



## Agenda

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



## Agenda

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Varför prata avtal och förhandling



Förhandling skapar fördelar och goda relationer mellan samarbetspartners



Avtal skapar tydligare regelverk mellan parter



Förhandling leder till ett avtal?



Vad står det egentligen i avtalet?

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



## Agenda

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Varför göra avtal



## Varför bör man ha avtal?



*Muntligt eller skriftligt ?*

*Vad har vi kommit överens om*

*Vem gör vad ?*

*Uppsägning*

*Ha rätt och få rätt*

*Undvika konflikt*

*Ett avtal reglerar åtagande och skyldigheter mellan parter*

*Muntliga avtal gäller, men det kan bli svårt att bevisa vad som är överenskommet.*

# Varför göra avtal



## Vem ska man skriva avtal med ?



*Försäkringsbolag*

*Externa lackerare*

*Däckföretag*

*AC – firmor*

*Andra externa partners*

## *Varför räcker det inte med och göra muntligt avtal ?*

- ✓ *Fördelen med ett skriftligt avtal är att ni skrivit ner vad ni kommit överens om*
- ✓ *Uppsägningsklausul*
- ✓ *Om ni blir osams – Tvist*



# Varför göra avtal



## Tidsbegränsat avtal

- ✓ Start och slutdatum
- ✓ Vanligt mellan försäkringsbolag och verkstäder



## Löpande avtal

- ✓ Start och slutdatum
- ✓ Uppsägningsklausul - Måste sägas upp för att det ska upphöra
- ✓ Vanligt mellan försäkringsbolag-, externa partners och verkstäder



## Flerparts avtal

- ✓ Avtal mellan med mer än två parter
- ✓ Kan vara tidsbegränsat eller löpande
- ✓ Vanligt mellan generalagent – återförsäljare – extern verkstad

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



## Agenda

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Förberedelser



5 grundläggande tips för att lyckas bättre med en förhandling

1. Förstå din egen verksamhet
2. Vilka förändringar har gjorts i verksamheten
3. Vad vill du uppnå med förhandlingen
4. Förbered dig noga, avsätt tid
5. Ta fram argument för din sak

Förhandling är möjligheten att skapa bättre möjligheter

# Förberedelser



## Förstå din egen verksamhet

*Hur är din avdelnings/ditt företags ekonomi ?*

*Vad har verksamheten för framtida behov?*

*Vilka investeringar behöver göras?*

*Hur fungerar verksamheten ?*

*Vad är vi bra på ?*



# Förberedelser



Vilka förändringar har **gjorts** i verksamheten

*Vad har förändrats?*

*Nya certifieringar?*

*Fördelar med förändringarna?*

*Tänk på att även små förändringar kan vara **positiva***



# Förberedelser



Vad vill du **uppnå** med förhandlingen?



*Sälja* mer tid ?

Höjd *ersättning*?

Bättre *villkor*?

*Mervärde* för partner ?

*Om ni inte kan få önskad nivå på ersättning kanske ni kan få ...*

# Förberedelser



## Förbered dig noga - avsätt tid

*Gå igenom företagets/avdelningens ekonomi*

*Vad är er lägsta nivå – När måste ni säga nej*

*Hitta förbättrings områden*

*Mål – hur har ni uppfyllt målen*

*Titta opartiskt på verksamheten, vad är bra/vad är dåligt*



# Förberedelser



Ta fram **argument** för din sak



Eftersom våra kunder **tycker vi** är så bra så ...

För att kunna möta **morgondagens krav** behöver vi ...

Våra reparationer håller **hög kvalitet** ...

Våra märken är avancerade och det **kräver mer** utbildning ...



# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder







## Agenda

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Nyckeltal



Nyckeltal- **Timdebitering** (i snitt)

		SKADEVERKSTAD	LACKVERKSTAD
	Löner (alla)	60%	50%
	Hyra	10-15%	10-15%
	Energi	3%	8%
	IT	4%	1-2%

Exempel: Hur mycket måste man kompensera sin timersättning för en 2 procentig lönejustering

2 procent lönejustering påverkar en skadeverkstads timersättning enligt  $2 \times 0,6$  (60%) = 1,2 procent  
För att kompensera lönejusteringen måste timersättningen ökas med 1,2 procent

# Nyckeltal



Nyckeltal (i snitt)



Lackmaterial

## SKADEVERKSTAD

0%

## LACKVERKSTAD

15-20% Av omsättning



Administrativ  
personal

3 Admin. på 4-5 Prod  
4 Admin. På 6-8 Prod

1 Admin. på 4 Prod  
2 Admin. På 7-8 Prod

Tänk på att **nyckeltal** är ett riktmärke som kan användas för att se hur olika kostnadsökningar påverkar verksamheten

Nyckeltal är inte exakta siffror men är ett **hjälpmedel** där det finns variationer beroende på olika faktorer, tex bilmärke, bilmärkeskrav, kommunala krav, geografiskt plats etc...

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



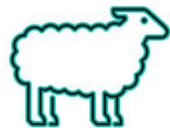
På agendan idag är

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- **Avtal**
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Avtal



Att ha rätt och få rätt är två skilda saker



## Exempel på avtalsinnehåll

*Parter*

*Avtalstid*

*Mål/syfte*

*Åtagande/Skyldigheter*

*Pris*

*Tidssättning arbete*

*Reservdelar*

*Kvalitet*

*Certifieringar*

*Miljö*

*Mål – Uppföljning*

*Uppsägning*

*GDPR*

*Tvist*

# Avtal



## Minimum avtalsinnehåll

*Parter*

*Avtalstid*

*Mål/syfte*

*Åtagande/Skyldigheter*

*Pris*

*Uppsägning*

*GDPR*

*Tvist*



MRF kommer inom kort att ha avtalsmallar i MRF online



Verktys som lyfter din verksamhet

Priserna MRF  
Regel 4.0

# Avtal



När ska man **förhandla**

1. Efter **uppsägning** av avtal
2. Ny **avtalsperiod**
3. **Innan** tidsreglerat avtal går ut
4. **Förändring** i verksamheten

**Läs avtalet!** Måste avtalet sägas upp innan omförhandling?

# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



På agendan idag är

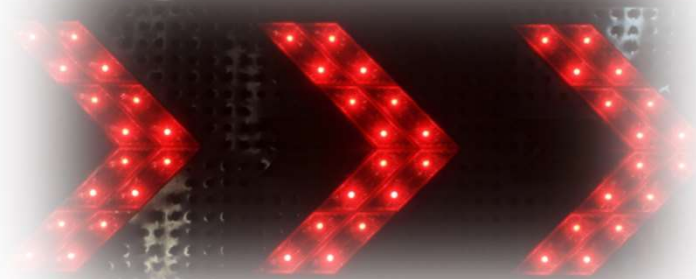
- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- **Uppsägning**
- Förhandling
- Avslut



# Uppsägning



## Uppsägning av avtal



Löpande avtal *måste* sägas upp innan förhandling

Hur *lång* är uppsägningstiden?

*Skriftlig* eller muntlig uppsägning av avtal?

Kontakta part för *tid och plats* för ny förhandling

# Uppsägning



## Orsak till Uppsägning av avtal



*Avsluta samarbetet*

*Omförhandla*

*Förändrad verksamhet*

*Ny ägare*

# Uppsägning



## Ny avtalsperiod

Meddela att ni vill förhandla i *god tid* före avtalsperiod

Lägg in *bevakning* ca 3 månader innan avtalet går ut

Skicka *påminnelse* om ni inte får svar



# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



På agendan idag är

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- **Förhandling**
- Avslut

# Förhandling



*Prioritera förhandling*

*Jobbigt att förhandla ?*

*Styr framtiden för verksamheten*

*Monolog eller dialog*

*Rätten att förhandla*



# Förhandling



## Argument som kanske förekommer

*Du/ni har det högsta priset av alla i hela regionen/området !*

*Vi kan tyvärr bara betala så här många x procents höjning !*

*Ni får volym, ni kommer och få så många jobb så...*

*Ni har inte uppfyllt er målbild*

*Det finns faktiskt andra verkstäder som ...*

*Vi har faktiskt investerat i en ny utrustning som kostar.. !*

*Varför har dom där borta så hög ersättning ?*

*Har ni tänk på att vi ?*

*Hos andra har vi mycket högre ersättning*

*Jag tycker faktiskt att vi är värda mer ...*

# Förhandling



## Förhandlingsteknik

- *Förberedelser*
  - *Mål*
  - *Mindset*
  - *Strategi*
- *Fakta*
- *Personlighetstyper*
- *Kommunikation*
  - *Argument*
  - *Konflikthantering*
  - *God ton*
  - *Språk*
- *Våga säga nej*
- *Plats*
- *Tid*

# Förhandling



Vad gör vi inte kommer överens?



Vad är **orsaken** till att man ...

Kan **förändring** avhjälpa ...

**Förlikning** ...

Håll **kontakt** ...

Boka **uppföljningsmöte** ...

Om man är avtalslös innebär det ordinarie pris, förhandling vid varje enskilt jobb



# Förhandling



Tänk på...

Förhandla *ostört* – Välj plats och datum ...

Lika många personer från respektive part – *Balans*

*Fakta* – Gissa inte då tappar man trovärdigheten

Bli inte arg det förvärrar bara förhandlingen – Håll *god ton*

Om det är något du inte förstår – *Fråga*

Om något känns fel – avbryt och *boka ny tid*

*Ordning o reda* på verkstad o kontor



# Avtal och förhandling Lack- och Skadeverkstäder



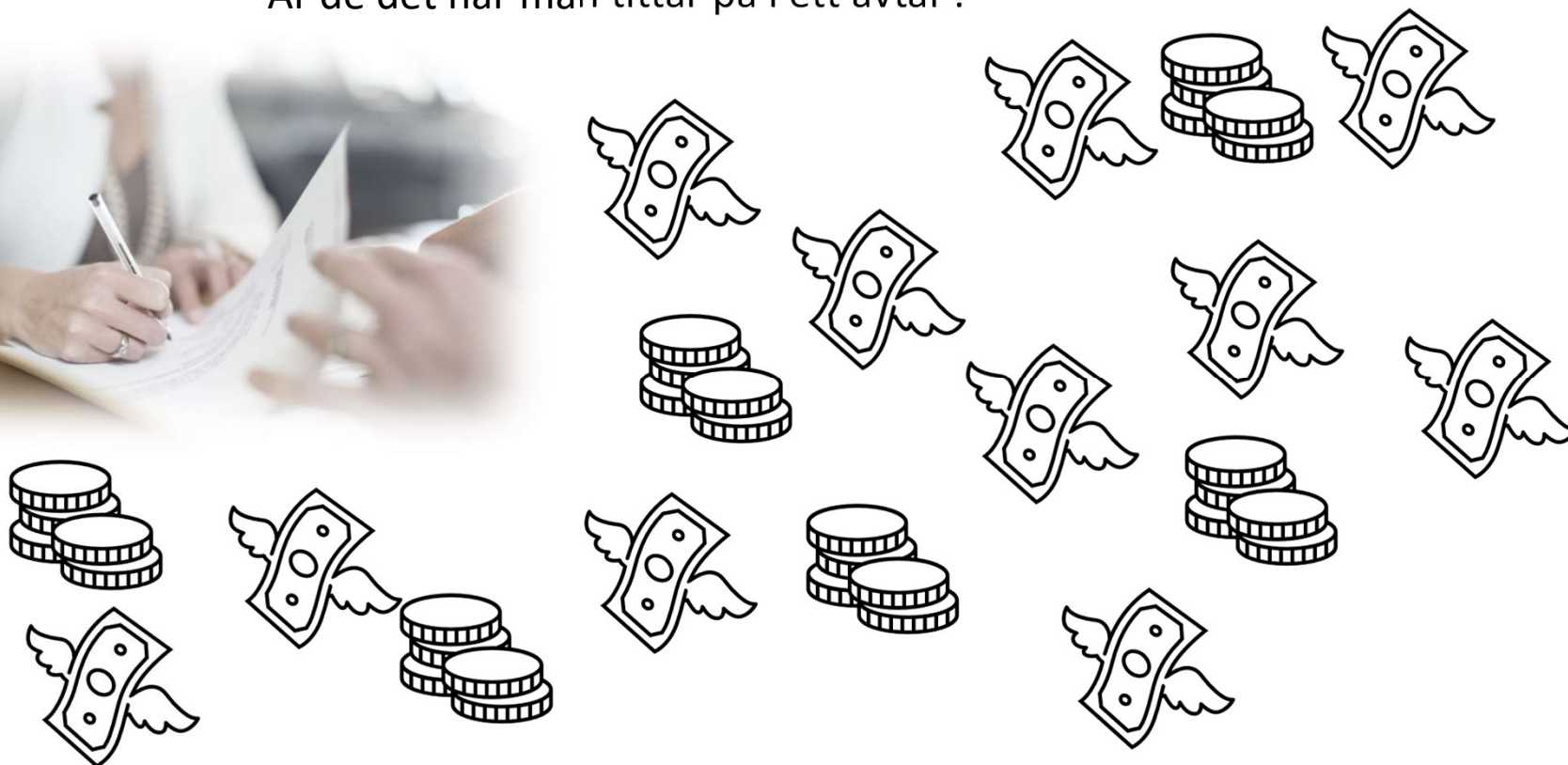
På agendan idag är

- Varför prata om avtal och förhandling
- Varför göra avtal
- Förberedelser
- Nyckeltal
- Avtal
- Uppsägning
- Förhandling
- Avslut

# Avslut



Är de det här man tittar på i ett avtal ?



---

# Avslut



**Läs avtalet !**

Stora aktörer har *juridisk hjälp* vad har ni ?

Avtalsinnehåll ska inte bara ge en part *fördelar!*

*Uppsägning*

- *Tidsbegränsat eller löpande (kan styras av att det måste sägas upp) !*

Acceptera inte om du är osäker, *fundera och tänk efter!*

*Rätten att underteckna avtalet!*

---

# Avtal och Förhandling



*Frågor*

# Frågor



1. En fråga om statistik, i gamla MRF PRO fanns möjligheten till statistik om praktiskt allt, lackytor, typ av skada, material, osv. Är detta något som ni planerar att införa i VIM? Saknar det i förberedelserna inför förhandling.
  - *VIM har samma statistik som MRF PRO hade. Kontakta [jan.olvermo@mrf.se](mailto:jan.olvermo@mrf.se) för hjälp med och ta ut statistik ur VIM-systemet.*
2. Är skadeverkstad en ren plåtverkstad eller både plåt och lack?
  - *I den här presentationen är skadeverkstad en ren plåtverkstad.*
3. Vad räknas in i lackmaterial?
  - *Vi visade det på vårt första webinarium så vi hänvisar dig till vår hemsida där du kan titta på den presentationen under lackmaterial.*
4. Kan man ogiltigförklara avtalet om inte firmatecknare skriver på
  - *Firmatecknare kan ge fullmakt åt annan person att teckna avtal alternativt så kan det ingå i tjänsten (Avtalslagen 10 § andra stycket, Där någon såsom anställd i annans tjänst eller eljest i följd av avtal med annan intager en ställning, varmed enligt lag eller sedvänja följer viss behörighet att handla å dennes vägnar, anses han hava fullmakt att företaga rättshandlingar, som falla inom gränserna för denna behörighet).*

# Frågor



5. Det måste väl vara möjligt att teckna på delegation. I vårt fall sitter firmatecknare i Norge, de skulle inte hinna göra annat om de skulle signera alla avtal inom de bolag de tecknar
  - *Se fråga 4*
6. Hur ska man göra med ett av försäkringsbolagen som inte pratar med oss på lacken utan gör detta via skadeverkstad om debiteringens förhandlingen.
  - *Vi känner till deras hantering av lackeringsverkstäderna och tycker det är olyckligt att man överlåter förhandlingen till skadeverkstaden som kanske inte är insatt i lackeringsverksamheten. Vi rekommenderar att lackverkstäderna gör avtal med skadeverkstäderna innan upphandling sker med detta bolag, då har lackverkstäderna möjlighet att säga upp avtalet om det skadeverkstaden erbjuder efter deras förhandling inte är acceptabelt.*
7. Nyckeltal för vinst i plåt resp lackverkstad??
  - *Enligt ekonomer inom vår bransch bör en sund vinstmarginal ligga på ca 5-10% före avskrivningar.*
8. Får ett försäkringsbolag neka en kund att reparera sin bil på "sin" ordinarie verkstad om kunden vill detta?
  - *Vid försäkrings omfattning, vagn, stöld, brand eller maskin eller vagnskadegaranti har försäkringsbolaget rätt att anvisa till vilken verkstad som bilägaren ska åka till, detta regleras i avtalet mellan försäkringstagare och försäkringsbolag. Vid trafikförsäkring (ej vållande) kan bilägaren vända sig till vilken verkstad som hen önskar. Kravet är reparationen utförs fackmässigt.*

# MRFs Webinarium 27 november



Tack för ditt deltagande!

Välkommen att se mer av MRFs event och kurser på  
[www.bokning.mrf.se](http://www.bokning.mrf.se)