

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Werkstätten 2017

Neun Anbieter „gut“ – Kundenservice ausbaufähig – Opel Gesamtsieger, 1a Autoservice bei freien Werkstätten führend

Hamburg, 19.01.2017 – Ob zur Inspektion, Hauptuntersuchung oder Reparatur eines Unfallschadens – wer ein Auto sein Eigen nennt, landet früher oder später in der Werkstatt. Oft hat der Verbraucher dabei die Wahl zwischen einer Vertragswerkstatt und einer der zahlreichen freien Anbieter. Wie eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zeigt, ist die Kundenzufriedenheit bei insgesamt neun Unternehmen „gut“, bei zehn aber nur „befriedigend“. (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 19.01.2017, 18:35 Uhr*).

Branche verpasst gutes Ergebnis

Die Kfz-Werkstattketten verfehlen im Schnitt nur sehr knapp ein gutes Ergebnis. Sowohl die freien Werkstätten als auch die Vertragswerkstätten der Automobilhersteller erzielen insgesamt das Urteil „befriedigend“. Auffällig: Von den letzten sechs Rängen werden gleich fünf von Vertragswerkstätten belegt. In puncto Kundenzufriedenheit fallen bei den 13 Vertragswerkstätten die Unterschiede auch größer aus als zwischen den freien Werkstattketten.

In vielen Bereichen hohe Zufriedenheit

Rund 74 Prozent der Befragten bewerten das Produkt- und Leistungsangebot ihrer Kfz-Werkstatt positiv. Insgesamt gute Kundenurteile gibt es auch für andere wichtige Aspekte wie dem Preis-Leistungs-Verhältnis und der Beratungskompetenz der Werkstatt-Mitarbeiter. Lediglich der Kundenservice wird ein wenig kritischer gesehen: „Die Wartezeiten auf einen Termin oder in der Filiale, die Freundlichkeit der Mitarbeiter oder auch die Aufklärung über geplante Arbeitsschritte – über 28 Prozent der Befragten beurteilen das Service-Gesamtpaket ihrer Werkstatt nicht positiv“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Kundenfrust kein Einzelfall

Immerhin mehr als 13 Prozent der Befragten geben an, sich schon einmal über ihre Kfz-Werkstatt geärgert zu haben. Hohe Preise sind der am häufigsten genannte Grund für das Frusterlebnis. Dies zieht sich durch die Branche – die freien Werkstätten waren hier im gleichen Maße betroffen wie die Vertragswerkstätten der Automobilhersteller. Vor diesem Hintergrund wenig erstaunlich: Die Bereitschaft, die eigene Kfz-Werkstatt weiterzupfehlen, ist keine Selbstverständlichkeit: Zwar fällt diese im Schnitt noch positiv aus, aber die Bewertungen gehen weit auseinander. Bei zwei Unternehmen überwiegt sogar der Anteil kritischer Kunden.

Die Werkstätten mit den zufriedensten Kunden

Als Sieger gehen die Opel-Vertragswerkstätten mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Befragung hervor. Zum Preis-Leistungs-Verhältnis gaben mehr als 76 Prozent der Befragten eine positive Bewertung ab. Auch in Bezug auf die Beratungskompetenz und die Filialgestaltung erreicht das Unternehmen ein gutes Ergebnis mit einem sehr hohen Anteil positiver Kundenurteile. Lediglich neun Prozent der Kunden berichten über ein erlebtes Ärgernis. Darüber hinaus ist hier die Weiterempfehlungsbereitschaft so ausgeprägt wie bei keinem anderen Unternehmen.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Als beste freie Werkstatt positioniert sich 1a Autoservice (Qualitätsurteil: „gut“) auf Rang zwei im Gesamtklassement. Die Befragungsteilnehmer zeigen sich mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis im Vergleich am zufriedensten. Darüber hinaus verzeichnet 1a Autoservice die besten Resultate unter den freien Werkstätten in puncto Kundenservice und Beratungskompetenz. Nur neun Prozent der befragten Kunden hat sich schon einmal über das Unternehmen geäußert – kein Unternehmen schneidet hier besser ab. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist unter den Kunden stark ausgeprägt.

Den dritten Rang belegen die BMW-Vertragswerkstätten, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Bei der Zufriedenheit mit der Beratungskompetenz positioniert sich das Unternehmen an erster Stelle und erzielt hier rund 81 Prozent positive Bewertungen. Auch der Kundenservice und die Filialgestaltung erzielen im Anbietervergleich Bestwerte.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.349 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten 24 Monaten Leistungen einer Kfz-Werkstatt-Kette in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zum Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Kundenservice, der Beratungskompetenz, der Filialgestaltung sowie dem Produkt- und Leistungsangebot. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Kfz-Werkstätten, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 19 Unternehmen – sechs freie Werkstätten sowie 13 Vertragswerkstätten – zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.