

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung Kfz-Werkstätten 2012

Preis-Leistungsverhältnis wenig überzeugend – Beliebteste Kfz-Werkstätten von Ford, Renault liegt beim Service vorn

Hamburg, 16.01.2012 (ots) – Reparatur, Inspektion oder Reifenwechsel – die Kfz-Werkstatt ist die Anlaufstelle Nummer eins. Mit welchem Anbieter die Kunden im Hinblick auf Service, Preis und Leistung am zufriedensten sind, zeigt eine Online-Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität. 3.921 Kunden bewerteten insgesamt 25 überregionale Werkstattketten, davon 15 Vertragswerkstätten.

72 Prozent der Befragten waren mit ihrer Kfz-Werkstatt insgesamt zufrieden. Insbesondere der Service wurde von drei Viertel der Kunden positiv bewertet. Dabei überzeugten vor allem die Beratungskompetenz und die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Gute Noten gab es auch für die Filialgestaltung, über 80 Prozent der Befragten gaben gute Bewertungen ab. „Die Professionalität der Werkstatteleistung wurde zwar von über 75 Prozent der Kunden positiv beurteilt, jeder Dritte bemängelt aber das Preis-Leistungsverhältnis“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Allerdings haben sich 27 Prozent der Befragten auch schon einmal über ihre Werkstatt geärgert. Vor allem hohe Preise und die fehlende Kulanz bei Reklamationen wurden bemängelt. Insgesamt elf Prozent der Kunden gaben an, sich über einen Vorfall in ihrer Kfz-Werkstatt beschwert zu haben. Nur knapp jeder Vierte war mit der Reaktion der Mitarbeiter zufrieden. „Nur wenige Kunden empfehlen ihre Werkstatt weiter, die Zahl der Kritiker überwiegt“, resümiert Serviceexperte Hamer.

Die beliebtesten Kfz-Werkstätten sind die Vertragswerkstätten von Ford. 88 Prozent der Befragten waren insgesamt zufrieden. Die Vertragswerkstätten von Renault erreichten im Gesamtergebnis Platz zwei und punkteten besonders mit den höchsten Zufriedenheitswerten beim Service. Dritter wurde Vergölst. Die Werkstattkette erhielt die beste Bewertung beim Preis-Leistungsverhältnis.

Die Kundenbefragung „Beliebteste Kfz-Werkstatt“ fand im Zeitraum vom 07.10.2011 bis 13.11.2011 statt. Im Rahmen eines Online-Panels wurden Kunden zu der Kfz-Werkstatt befragt, bei der sie in den letzten zwölf Monaten am häufigsten Leistungen in Anspruch genommen haben. Mindestens 100 Kundenmeinungen waren je Werkstattkette notwendig, um in die Bewertung aufgenommen zu werden. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Leistungsbereichen Service, Preis-Leistungsverhältnis und Filialgestaltung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.