

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Werkstätten 2016

Freie Werkstätten bei Preis-Leistungs-Verhältnis vorn – Pneu-hage und Opel-Vertragswerkstätten auf Platz eins

Hamburg, 14.01.2016 –Nicht wenige Kfz-Werkstätten schneiden in der Kundengunst gut ab. Doch es gibt auch Schwachstellen. So sind unfreundliche Mitarbeiter ein von den Autobesitzern häufig genannter Ärgernisgrund. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14.01.2016, 18:35 Uhr*).

Freie Werkstattkette oder Vertragswerkstatt? Nach Meinung der Kunden fallen die Unterschiede etwa beim Kundenservice, der Beratungskompetenz oder dem Produkt- und Leistungsangebot gering aus. Doch in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis erzielen die freien Werkstätten ein im Schnitt etwas besseres Ergebnis als die Vertragswerkstätten der Automobilhersteller.

Defizite in puncto Freundlichkeit

Trotz im Schnitt guter Noten für Kundenservice und Beratungskompetenz – deutlich mehr als jeder zehnte Kunde (im Schnitt rund 13 Prozent) berichtet von einem erlebten Ärgernis mit seiner Werkstatt. Auffallend viele der Betroffenen kritisieren die Unfreundlichkeit der Mitarbeiter. Für Kunden freier Werkstätten sind auch lange Wartezeiten in der Filiale häufig ein Ärgernisgrund. Dagegen sorgen in den Vertragswerkstätten zu hohe Preise relativ oft für Kundenfrust.

Werkstatt des Vertrauens – auch wegen kurzer Anfahrt

Überraschend ist die ausgeprägte Kundentreue: Fast 97 Prozent aller Befragten würden sich wieder für ihre bisherige Werkstatt entscheiden. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erläutert: „Am häufigsten wählen Autofahrer die nächstgelegene Werkstatt aus. Doch eine etwas weitere Anfahrt kann sich auszahlen, denn nicht mit allen Anbietern zeigen sich die Kunden gleichermaßen zufrieden.“

Die Leistungen, die in Anspruch genommen werden, fallen je nach Werkstattkategorie unterschiedlich aus. So lassen knapp 73 Prozent der Kunden freier Werkstätten dort Rad- oder Reifenwechsel durchführen: In den Vertragswerkstätten macht dies nur etwa jeder dritte Kunde. Hier werden dagegen Wartungs- und Inspektionsleistungen am häufigsten nachgefragt.

In der Kundengunst vorn

Pneu-hage geht bei den freien Kfz-Werkstätten mit dem Gesamturteil „gut“ als Sieger aus der Befragung hervor. Kunden zeigen sich mit den Leistungen dieses Anbieters durchweg zufriedener als die der Mitbewerber: Beim Preis-Leistungs-Verhältnis und Kundenservice, bei der Beratungskompetenz und Filialgestaltung wie auch dem Produkt- und Leistungsangebot nimmt Pneu-hage jeweils den ersten Rang ein. Auch fällt der Anteil an Befragten mit Ärgernissen (sechs Prozent) am vergleichsweise geringsten aus. Folgende Unternehmen belegen – ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“ – die Plätze zwei bis fünf: Carglass, Vergölst, Euromaster und 1a Autoservice.

In der Kategorie Vertragswerkstätten belegt Opel (Qualitätsurteil „gut“) den ersten Platz. Die Vertragswerkstätten des Herstellers setzen sich bei der

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

Kundenzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Produkt- und Leistungsangebot sowie der Filialgestaltung an die Spitze. Auch Kundenservice und Beratungskompetenz werden gut bewertet. Neben einem relativ geringen Anteil an Kunden mit Ärgernissen (acht Prozent) fällt zudem die Bereitschaft zur Weiterempfehlung hier bei den Kunden am höchsten aus. Das Gesamturteil „gut“ sichern sich auf den folgenden Plätzen die Vertragswerkstätten BMW, Renault, Mercedes, Ford und Toyota.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.450 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den vergangenen zwölf Monaten Leistungen einer Kfz-Werkstatt in Anspruch genommen hatten. Dabei waren 1.649 der Befragten Kunden einer freien Werkstattkette, 1.801 Personen äußerten sich zu einer Vertragswerkstatt. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz, Filialgestaltung sowie Produkt- und Leistungsangebot. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle freien Werkstattketten und Vertragswerkstätten, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf freie sowie zwölf 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.