

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Autoglas-Werkstätten 2018

#### **Gute Kundenorientierung – Oft kompetente Beratungen und zuverlässige Termineinhaltung – Testsieger ist Carglass**

**Hamburg, 18.10.2018** – Ein Steinschlag in der Windschutzscheibe – viele Autofahrer haben dieses Ärgernis schon erlebt. Glaubt man der Werbung, ist die Reparatur aber spielend einfach und oft zahlt die eigene Versicherung. Doch wie ist es um den Service der spezialisierten Werkstätten bestellt, die hier um Kundschaft buhlen? Welche Unternehmen bei der Beratung top sind und Service-Extras bieten, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Autoglas-Werkstatt-Ketten getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.10.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Werkstätten mit guter Kundenorientierung**

Die Autoglas-Werkstätten beweisen insgesamt einen guten Service – in allen untersuchten Bereichen erreichen die Unternehmen im Schnitt gute bis sehr gute Ergebnisse. Drei Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, jeweils eine Werkstatt-Kette schneidet mit „gut“ beziehungsweise „befriedigend“ ab.

Überzeugen kann nicht zuletzt die Kompetenz der Mitarbeiter: Kunden erhalten auf ihre fachspezifischen Fragen ausnahmslos korrekte Auskünfte. Dabei treten die Angestellten souverän auf und ermitteln sehr häufig auch ausführlich den Kundenbedarf: Gezielt werden zum Beispiel Versicherungsart, Selbstbeteiligungsregelung und Schadensursache erfragt, zumindest dann, wenn der Kunde das beschädigte Fahrzeug mitbringt. Wer dagegen ohne Termin und Auto vorstellig wird, muss mit mäßigerem Service rechnen: In diesen Fällen beantworten die Mitarbeiter fachspezifische Fragen nur oberflächlich und nehmen sich insgesamt weniger Zeit für die Beratung.

#### **Erfreulich kurze Wartezeiten**

Punkten können die Mitarbeiter der Werkstätten häufig auch mit Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. Positiv zudem: Vereinbarte Beratungstermine – bei einigen Anbietern ist dies auch online möglich – werden zuverlässig eingehalten; die Wartezeit bis zum Beratungsbeginn beträgt im Schnitt nur eine gute halbe Minute. Ohne Termin müssen Kunden etwas länger – rund zweieinhalb Minuten – warten. Allerdings gehen die Mitarbeiter dann in der Regel aktiv auf den Kunden zu, um Hilfe anzubieten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Die beste Beratung erhalten Kunden, die mit Termin und dem beschädigten Auto in der Werkstatt vorfahren. Und obwohl die Schäden oft schon von der Teilkasko-Versicherung gedeckt sind, sollte man mögliche Kosten vorsichtshalber aktiv erfragen.“

#### **Die besten Autoglas-Werkstätten**

Carglass geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Mitarbeiter treten ausgesprochen freundlich auf und analysieren den Kundenbedarf umfassend – selbst, wenn die Kunden ohne das beschädigte Auto vorstellig werden. Sie nehmen sich Zeit und beraten

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:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

individuell. Die Filialen überzeugen mit sauberen, ansprechend gestalteten Räumlichkeiten und relativ langen Öffnungszeiten. Die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung und weitere Extras runden das positive Gesamtbild ab.

Platz zwei sichert sich Wintec Autoglas (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter punktet mit dem kompetentesten Personal: Die Mitarbeiter treten souverän auf und beraten individuell. Sie sprechen konkrete Reparatur-Empfehlungen aus, begründen diese und nennen aktiv gegebenenfalls anfallende Kosten. Auch mit Freundlichkeit punkten die Mitarbeiter.

Junited Autoglas belegt Rang drei, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Neben einer sehr hohen Beratungskompetenz der Mitarbeiter überzeugen auch die Service-Extras des Unternehmens, zu denen etwa ein kostenloser Hol- und Bringdienst zählt. Auch die ansprechende Filialgestaltung mit guten Orientierungsmöglichkeiten trägt zum Ergebnis bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte fünf große Autoglas-Werkstatt-Filialisten mit bundesweit mindestens 100 Standorten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. In jedem zweiten Fall wurden die Tester vor Ort mit einem beschädigten Fahrzeug vorstellig. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten, die Qualität des Umfelds sowie Zusatzservices, zum Beispiel die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung oder ein mobiler Reparatur-Service. Insgesamt flossen 50 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.