

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Kfz-Werkstätten 2014

Befriedigender Kundenservice, gutes Preis-Leistungs-Verhältnis – Sieger ist Pneuhage vor Vergölst und Opel

Hamburg, 16.01.2014 – Wenn der fahrbare Untersatz streikt, sind Autofahrer auf schnelle und fachkundige Hilfe angewiesen. Eine gute und günstige Reparatur versprechen viele Kfz-Werkstatt-Ketten und Vertragswerkstätten. Doch wie zufrieden sind die Kunden mit der Beratungskompetenz in ihrer Werkstatt? Wie bewerten sie den Kundenservice? Und stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis? Diesen und weiteren Fragen ist das Deutsche Institut für Service-Qualität mit einer im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführten Kundenbefragung nachgegangen.

Insgesamt erreichten die Kfz-Werkstätten ein befriedigendes Qualitätsurteil, wobei acht von 20 Anbietern gut abschnitten. Als größter Schwachpunkt der Werkstätten kristallisierte sich der Kundenservice heraus: Fast 36 Prozent der Befragten beurteilten Aspekte wie etwa die Terminvereinbarung, Wartezeiten oder die Freundlichkeit der Mitarbeiter nicht positiv. Auch die Beratungskompetenz offenbarte Verbesserungsbedarf. „Fast jeder dritte Kunde war mit der Beratung der Angestellten nicht zufrieden“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Damit verschlechterten sich die Werkstätten im Vergleich zur Befragung von 2012 deutlich – damals lag der Anteil der nicht zufriedenen Kunden in diesem Bereich nur bei rund einem Fünftel.“

Vergleichsweise gut waren die Werkstätten dagegen in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis aufgestellt: Knapp 69 Prozent der Befragungsteilnehmer waren mit diesem Punkt, der zum Beispiel die Professionalität der Reparatur und die Transparenz des Kostenvoranschlags und der Rechnung umfasste, zufrieden. Auch die Filialgestaltung gehörte zu den Stärken der Kfz-Werkstätten. Gut 70 Prozent der Befragten zeigten sich mit der Übersichtlichkeit, der Produktpräsentation und der Sauberkeit in den Filialen zufrieden – kein anderer Bereich wurde von den Kunden besser bewertet.

Als beliebteste Kfz-Werkstatt ging Pneuhage aus der Befragung hervor. Vor allem der Service überzeugte die Befragten – hier erreichte der Anbieter das beste Resultat im Vergleich. Darüber hinaus berichteten die Kunden von Pneuhage am seltensten über erlebte Ärgernisse. Den zweiten Rang belegte Vergölst. Das Preis-Leistungs-Verhältnis dieser Kfz-Werkstatt wurde als einziges mit „sehr gut“ bewertet, zudem äußerten die Kunden die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Die Vertragswerkstatt Opel folgte auf dem dritten Rang. Die Kunden waren mit der Beratungskompetenz der Mitarbeiter sowie mit dem Produkt- und Leistungsangebot im Branchenvergleich am zufriedensten. Dahinter platzierten sich die Vertragswerkstatt Mercedes und die Vertragswerkstatt BMW.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16. Januar 2014, um 18:35 Uhr.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.357 Bewertungen von Kunden ein, die in den letzten zwölf Monaten die Leistungen einer Kfz-Werkstatt in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Analyse standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz, Filialgestaltung sowie Produkt- und Leistungsangebot.

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:
Bianca Möller, 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

Kundenärgernisse sowie die Weiterempfehlungsquote flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Kfz-Werkstätten, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 20 Unternehmen zu.

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

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

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, B2B-Studien 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.