

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Autobanken 2019

Schwacher Service an Hotlines und per E-Mail – Websites ein Pluspunkt – Mercedes-Benz Bank ist Testsieger

Hamburg, 31.05.2019 – Ein neues Auto soll her? Dann sollte auch die Finanzierung gesichert sein. Die Bankinstitute der Automobilhersteller stehen hier in den Startlöchern und werben mit scheinbar verlockenden Konditionen. Die Effektivzinssätze und Bedingungen lassen sich im Internet gut vergleichen, aber welchen Service erwartet eigentlich den potenziellen Kreditnehmer? Die Antwort fällt ernüchternd aus, wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt, welches 13 Bankinstitute getestet hat.

Dürftiger Kundenservice

Die Autobanken kommen insgesamt über das Qualitätsurteil „ausreichend“ nicht hinaus. Ob am Telefon, per E-Mail oder online auf den Websites der Unternehmen – einen guten Service bietet die Branche in keinem Bereich. Nur zwei Unternehmen erreichen ein befriedigendes Serviceniveau.

Am Telefon beantworten die Mitarbeiter die Fragen der Interessenten oft unvollständig und verweisen häufig nur auf die Möglichkeit, einer persönlichen Beratung im Autohaus. Auch die individuelle Situation des Anrufers findet zu wenig Berücksichtigung. Und in fast einem Drittel der Gespräche zeichnen sich die Berater nicht einmal durch Freundlichkeit aus. Immerhin: Fachliche Kompetenz ist vorhanden; zu Falschaussagen kommt es nur vereinzelt.

Jede dritte E-Mail ohne Antwort

Korrekte Auskünfte sind auch das Positive im Bereich Service per E-Mail – vorausgesetzt, dass eine Antwort eingeht, denn fast jede dritte E-Mail-Anfrage bleibt unbeantwortet. Komplexe Sachverhalte zu erklären, ist ein weiterer Schwachpunkt: In annähernd drei Viertel der Antwort-Mails sind die Auskünfte für den Interessenten inhaltlich schwer verständlich.

Befriedigend schneiden immerhin die Internetauftritte der Autobanken ab. Zwar sucht man umfangreiche Kontaktinformationen auf den Websites oftmals vergeblich, aber Erläuterungen, etwa zu den Finanzierungs- sowie Leasingformen, kommen selten zu kurz. Zudem sind die vorhandenen Inhalte verständlich aufbereitet. Zwei Autobanken können sich im Bereich Internetauftritt mit einem guten Ergebnis stärker profilieren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für grundlegende Informationen zur Autofinanzierung oder zum Leasing lohnt ein Besuch der Websites. Die Beratung am Telefon und per E-Mail ist allerdings oft mangelbehaftet, so dass eine persönliche Beratung vor Ort erfolgsversprechender ist.“

Die servicebesten Autobanken

Die Mercedes-Benz Bank geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen platziert sich in allen untersuchten Servicekanälen – Telefon, E-Mail und Internet – unter den Top 3. Dank souveräner und strukturierter

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,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Beratung schneidet der telefonische Service besser ab als bei der Konkurrenz. Auf E-Mail-Anfragen antworten die Mitarbeiter freundlich und fachlich korrekt. Zudem bietet die Website der Autobank einen hohen Informationswert mit nützlichen Tools wie Finanzierungs- und Leasingrechner.

Auf Rang zwei positioniert sich die Ford Bank. Der Internetauftritt erzielt das beste Ergebnis aller getesteten Institute. Neben umfangreichen speziellen Informationen und Funktionen rund ums Thema Autofinanzierung bietet die Website zahlreiche Kontaktinformationen und eine hohe Nutzerfreundlichkeit. Anfragen per E-Mail bearbeiten die Mitarbeiter meist zügig innerhalb eines Tages; auch am Telefon fallen die Wartezeiten vergleichsweise kurz aus.

Rang drei belegt die BMW Bank (BMW Financial Services). Am Telefon punkten die freundlichen Berater mit inhaltlich verständlichen Auskünften zu den Anliegen der Interessenten. Die Website bietet im Vergleich die umfangreichsten Kontaktinformationen, etwa auch einen Rückrufservice.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 13 Bankinstitute bedeutender Automobilhersteller. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, anfallende Wartezeiten sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts. Es flossen insgesamt 393 Servicekontakte mit den Autobanken in die Auswertung ein.

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

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.