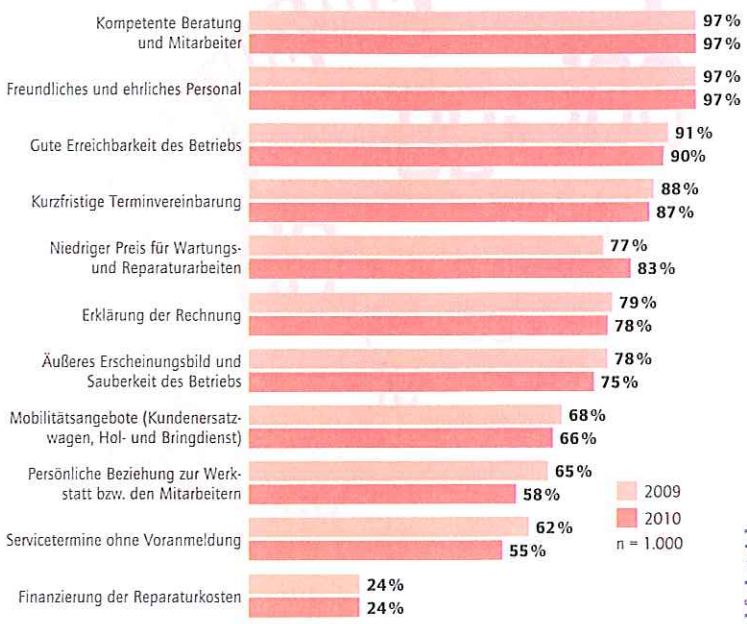


**AUSWAHLKRITERIEN**

Wie wichtig sind für Sie die folgenden Kriterien bei der Wahl einer Werkstatt?



Quelle: BBE Automotive/kfz-betrieb

Auffällig ist, dass der niedrige Preis für Wartungs- und Reparaturarbeiten für die Autofahrer wichtiger geworden ist.

**WERKSTATTWECHSEL**

Haben Sie Ihre Werkstatt in den letzten 24 Monaten gewechselt?



Quelle: BBE Automotive/kfz-betrieb

Knapp 90 Prozent der befragten Autofahrer blieben in den letzten 24 Monaten ihrer Werkstatt treu.

**Wirtschaftskrise beeinflusst Werkstattwahl**

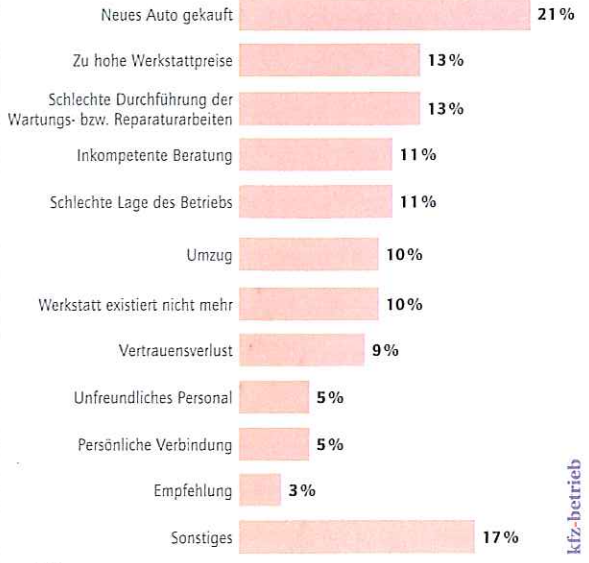
**Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS**



„Gegenüber dem letzten Jahr sind 2010 bisher weniger Autofahrer in die Fabrikatsbetriebe und Freien Werkstätten zum Service gefahren. Zugenommen haben die selbst durchgeführten Reparaturen und der Besuch von Schnellservicebetrieben. Hier zeigt sich ganz klar, dass die Autofahrer auf jeden Cent schauen und ihre Werkstatt in Abhängigkeit von ihren finanziellen Möglichkeiten wählen. Bei der Werkstattauswahl steht nach wie vor die Beratungs- und Mitarbeiterkompetenz ganz oben auf der Prioritätenliste. Hier dürften die vertragsgebundenen und Freien Werkstätten gut aufgestellt sein. Wie wird es aber aussehen, wenn das Portemonnaie der Verbraucher leerer wird? Bevorzugen sie dann gemäß der Geiz-ist-geil-Mentalität weniger kompetente Betriebe, die günstiger sind? Die Wirtschaftskrise ist im Werkstattgeschäft jedenfalls noch nicht vorbei, darüber sollte man sich im Klaren sein.“

**WECHSELGRÜNDE**

Warum haben Sie Ihre Werkstatt in den letzten 24 Monaten gewechselt?



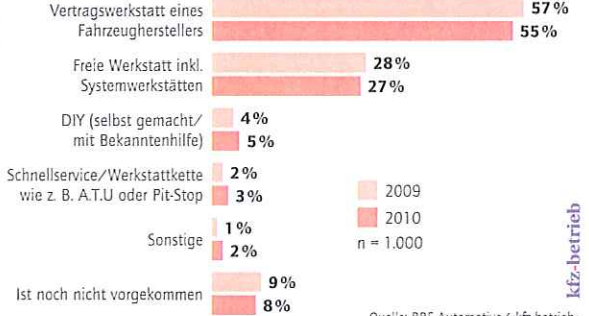
n = 110

Quelle: BBE Automotive/kfz-betrieb

Der Hauptgrund für den Wechsel der Werkstatt ist für jeden fünften Befragten der Kauf eines neuen Autos gewesen.

**DURCHFÜHRUNGORT**

Wo haben Sie beim letzten Mal Reparaturen oder Wartung durchführen lassen?



Quelle: BBE Automotive/kfz-betrieb

55 Prozent der Befragten haben die letzte Reparatur oder Wartung an ihrem Fahrzeug bei der Vertragswerkstatt eines Fahrzeugherstellers durchführen lassen.

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zur Servicekompetenz, zum Werkstattwechsel und zu dessen Gründen sowie zum Angebot von Serviceverträgen und zum Image der vertragsgebundenen und freien Kfz-Betriebe erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: [info@kfz-betrieb.de](mailto:info@kfz-betrieb.de).

**INFOS ZUR STUDIE**

- Befragte:** Pkw-Fahrer und -Fahrerinnen in Deutschland, die für die Reparatur und Wartung ihres Fahrzeugs verantwortlich sind
- Stichprobe:** n = 1.000, repräsentative Zufallsauswahl
- Durchführung:** ABH Marketingservice GmbH und BBE Automotive GmbH
- Auftraggeber:** KÜS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und «kfz-betrieb»
- Informationen:** zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter [www.trend-tacho.de](http://www.trend-tacho.de).