

Fachliche Kompetenz schlägt Preis

Um ihr Fahrzeug warten oder reparieren zu lassen, führen 57 Prozent der Autofahrer bei ihrem letzten Werkstattbesuch in den Vertragsbetrieb eines Automobilherstellers. 28 Prozent favorisierten dagegen die markenunabhängigen Kfz-Betriebe und nur zwei Prozent Fachmärkte wie A.T.U.

Für 27 Prozent der Befragten ist die „fachliche Kompetenz“ des Betriebs und der Servicemitarbeiter der wichtigste Grund für die Werkstattwahl. Danach folgen die Auswahlkriterien „Neuwagen im gleichen Autohaus gekauft“ (26 Prozent), „Werkstatt liegt in unmittelbarer Nähe meiner Wohnung“ (25 Prozent) und „gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ (17 Prozent).

Gut 70 Prozent der Autofahrer glauben, dass die Reparaturarbeiten in den Fabrikats-

betrieben teurer sind als in den Freien Werkstätten. Dass die Vertragspartner der Fahrzeughersteller zudem kompetenter sind als die fabrikatslosen Kfz-Betriebe meinen rund 40 Prozent der Befragten. Allerdings sind auch 56 Prozent der Ansicht, dass die Freien Werkstätten „genauso kompetent“ wie ihre markengebundenen Wettbewerber sind.

Auf die Frage „Haben Sie Ihre Werkstatt in den letzten 24 Monaten gewechselt?“ antworteten nur zwölf Prozent mit „Ja“. Gründe dafür waren zum Beispiel „zu hohe Werkstattpreise“ (25 Prozent), „schlechte Reparaturarbeit“ (15 Prozent), „unkompetente Beratung“ (15 Prozent) und „unfreundliches Personal“ (11 Prozent).

Norbert Rubbel



Foto: KÜS

Erwartungen der Kunden erfüllen

Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS

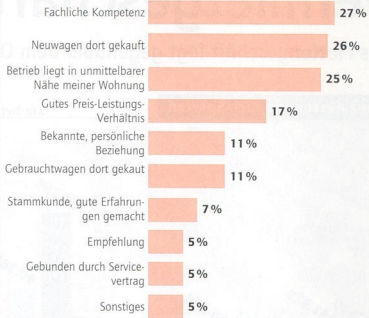
„Mehr als die Hälfte der Autofahrer bringt ihr Fahrzeug für den Service in die Vertragswerkstatt. Die fachliche Kompetenz und der dort gekaufte Neuwagen sind die meistgenannten Gründe dafür. Zwölf Prozent der Autofahrer haben ihren Kfz-Betrieb in den letzten zwei Jahren gewechselt. Interessant sind die Gründe für den Wechsel und die Aussagen zum Image der verschiedenen Werkstätten: zu teuer, hohe Kompetenz, schlechte Reparaturresultate – die Meinungen der Autofahrer zu den Werkstatttypen sind sehr unterschiedlich.

Entscheidend scheint zu sein, wie sich der einzelne Kfz-Betrieb in seinem Servicemarkt positioniert – egal ob er zu einem Automobilhersteller gehört oder nicht. Service, Kompetenz und Flexibilität sind die Anforderungen an einen modernen Werkstattbetrieb. Wer in diesen schwierigen Zeiten Kunden erobern und binden will, muss diese Erwartungen der Kunden erfüllen. Engagement ist gefragt, und zwar in seiner ganzen Bandbreite.“

Werkstattauswahl

AUSWAHLKRITERIEN

Nach welchen Kriterien haben Sie die Werkstatt ausgesucht?



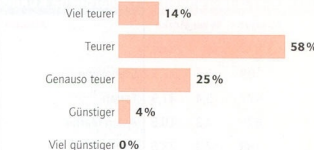
n = 876 (Personen, die ihre Wartung oder Reparatur in einer Werkstatt haben durchführen lassen)

Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Ob ein Autofahrer einen bestimmten Servicebetrieb aufsucht oder nicht, macht er in erster Linie von der fachlichen Kompetenz der Werkstatt abhängig.

PREISIMAGINE

Was glauben Sie, wie teuer sind die Servicearbeiten in den markengebundenen Werkstätten im Vergleich zu den Freien Werkstätten?



Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Gut 70 Prozent der Autofahrer sind der Meinung, dass die Reparaturarbeiten in den Fabrikatsbetrieben teurer sind als in den Freien Werkstätten.

KAROSSERIEBETRIEBE UND AUTOSERVICE

Könnten Sie sich vorstellen, Wartungs- und Reparaturarbeiten von einem Karosseriefachbetrieb durchführen zu lassen?



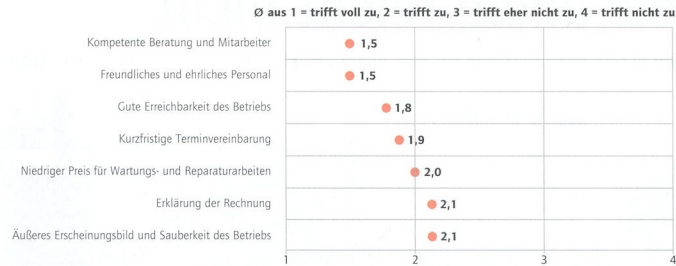
Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Nur zwei Prozent der Autofahrer haben Servicearbeiten an ihrem Fahrzeug von einem Karosseriebetrieb durchführen lassen. Die Mehrheit lehnt dies ab.

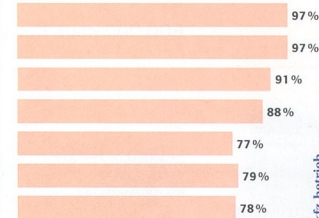
Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zur Servicekompetenz der Werkstätten, zu den Wechselgründen der Autofahrer und zur Akzeptanz von preiswerten Ersatzteilen erhalten Sie für nur 49 Euro, E-Mail: info@kfz-betrieb.de.

WICHTIGKEIT

Wie wichtig sind folgende Kriterien bei der Wahl einer Werkstatt?



Sehr wichtig/wichtig in Prozent

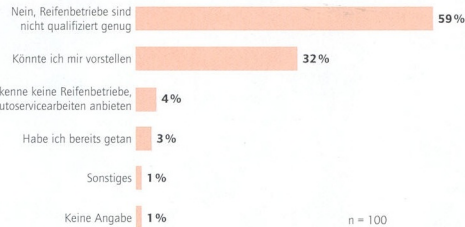


Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Bei den Top-Auswahlkriterien steht aus Sicht der Autofahrer die kompetente Beratung an erster Stelle. Erst auf Rang fünf folgt der niedrige Preis für die Servicearbeit.

REIFENFACHBETRIEBE UND AUTOSERVICE

Würden Sie Wartungs- und Reparaturarbeiten von einem Reifenfachhandel durchführen lassen?



n = 100

Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Immer mehr Reifenfachbetriebe bieten den Autoservice an. Rund 60 Prozent der Autofahrer meinen allerdings, dass sie dafür nicht ausreichend qualifiziert sind.

Vertragsgebundene Betriebe punkten

Gerd Heinemann, geschäftsführender Gesellschafter der ABH Marketingservice GmbH

„Für die Autofahrer bleibt die Vertragswerkstatt die Nummer eins. Daran wird sich so schnell nichts ändern, da der Preis nicht das herausragende Auswahlkriterium ist und der Kunde seiner einmal gewählten Servicestelle treu bleibt, wie die Befragung zeigt. Allerdings glauben die Autofahrer, dass die Vertragswerkstätten teurer als die freien Betriebe sind – wobei aber nur 14 Prozent diese als viel zu teuer einschätzen. Demgegenüber steht der Kompetenzvorsprung der Vertragswerkstätten – diesen sehen 40 Prozent der Befragten.

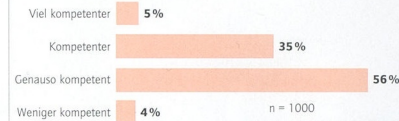
Solange es den markengebundenen Betrieben gelingt, das noch gesunde Verhältnis zwischen Preiswürdigkeit und der Kompetenz zu wahren, werden sie ihre Servicemarktanteile halten oder sogar leicht ausbauen können. Helfen sollen dabei die verstärkten Werbeaktivitäten der Automobilhersteller für spezielle Servicearbeiten in den Medien, die bereits rund 40 Prozent der Autofahrer wahrnehmen.“



Foto: ABH

KOMPETENZIMAGINE

Was glauben Sie, wie kompetent sind die markengebundenen Werkstätten im Vergleich zu den Freien Werkstätten?

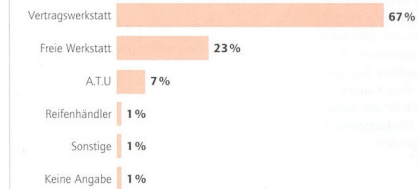


Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

56 Prozent der Autofahrer meinen, dass die Freien Werkstätten die Servicearbeiten an ihrem Auto genauso kompetent durchführen wie die Markenbetriebe.

WIEDERHOLREPARATUREN

Um was für eine Werkstatt handelte es sich dabei?



n = 199 (Personen, die ihre Werkstatt wegen nicht erfolgreicher Reparatur wiederholt besuchen mussten)

Quelle: BBE Retail Experts/kfz-betrieb

Jeder fünfte Autofahrer musste wegen einer nicht erfolgreichen Reparatur wieder in die Werkstatt – 67 Prozent von ihnen in eine Vertragswerkstatt.

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 Retail Experts Unternehmensberatung GmbH & Co. KG
- 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.