

Unternehmen & Marken

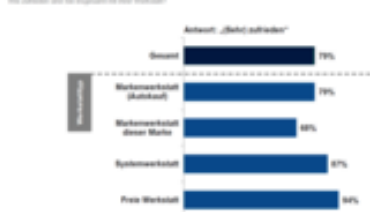
19.09.2018

Werkstattservice: Autofahrer offen für digitale Services

Freie Werkstätten mit der höchsten Kundenzufriedenheit.



Gesamtszufriedenheit Werkstatt – nach Werkstatttyp



Insgesamt sind die Autokäufer mit ihren Werkstätten zufrieden (Quelle: Puls Marktforschung)

Lediglich 43% planen, ihr Neufahrzeug in der Markenwerkstatt des Autohauses warten zu lassen, in der sie es gekauft haben.



Werkstattloyalität – nach Geschlecht und Alter



43 Prozent der Neuwagenkäufer wollen ihr Fahrzeug in der Markenwerkstatt des Autohauses warten lassen (Quelle: Puls Marktforschung)

Markenwerkstätten haben es im Wettbewerb mit freien Werkstätten nicht leicht. So planen lediglich 43 Prozent der Neuwagenkäufer, ihr Fahrzeug in der Markenwerkstatt des Autohauses warten zu lassen, in der sie dieses gekauft haben. Auch bei der Kundenzufriedenheit laufen freie Werkstätten mit 94 Prozent (sehr) zufriedenen Kunden Markenwerkstätten mit 79 Prozent (sehr) zufriedenen Kunden den Rang ab.

Das zeigt eine Umfrage der Nürnberger Marktforschung Puls unter 1.007 Personen. Dabei ging es um die Frage, wie Autofahrer zu ihrer Werkstatt und zu ausgewählten Leistungen stehen. "Um mit neuen digitalen Werkstattangeboten erfolgreich zu sein, sollten insbesondere Markenwerkstätten selbstkritisch der Frage nachgehen, wo genau die Defizite in der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität liegen", empfiehlt Puls-Geschäftsführer Dr. Konrad Weißner.

Das gläserne Auto stößt auf großes Kundeninteresse

Vor allem die digitale Verbindung zwischen Auto, Kunde und Werkstatt verspricht laut Weißner große Zukunftschancen, wenn ein entsprechendes Vertrauen zur Werkstatt aufgebaut wurde. So zeigen laut Studie vier von fünf Autofahrern (77 Prozent) Interesse an einem Adapter beziehungsweise OBD2-Dongle, der über das Smartphone an notwendige Verschleißreparaturen und Regelservices erinnert. Neben der Erinnerung an Reparaturen stehen vor allem die digitale Fahrzeugdiagnose, der automatische Notruf sowie die rechtzeitige Erinnerung an Hauptuntersuchungstermine beim Kunden hoch im Kurs.