



*For Better Decisions*

## Wie ticken Werkstattkunden?

– Trends und Erfolgchancen im Servicegeschäft –

(Teaser)



### Das bietet Ihnen unsere Studie "Wie ticken Werkstattkunden?"

- ⇒ Aktuelle Interviews mit **über 2.000 Autokäufern und Händlern**
- ⇒ **Service-Potenziale** für markengebundene und freie Werkstätten, Werkstattketten, Hersteller, etc.
- ⇒ **Trends und Tendenzen** im Wettbewerb von Markenwerkstätten, freien Werkstätten und Ketten
- ⇒ **Präferenzen** und **Bedürfnisse** von Autofahrern im Servicebereich
- ⇒ Zukünftige **Erfolgsfaktoren** im Servicebetrieb
- ⇒ **Exklusiver Expertenkommentar** von Dr. Konrad Weißner: Tendenzen und Handlungsempfehlungen
- ⇒ u. v. m.



### Wie ticken Werkstattkunden?

Erscheinungsdatum: September 2006  
Erscheinungsform: pdf  
Herausgeber: *puls* Marktforschung GmbH, Schwaig bei Nürnberg  
Preis: € 29,- zzgl. MwSt.  
Umfang: 77 Seiten

#### Befragung bei Autokäufern

Zielgruppe: Über 2.000 Personen, die einen Autokauf planen  
Erhebungszeitraum: August 2006  
Methode: Online-Befragung im Rahmen des ACI Trendmonitors

**Für weitere Informationen können Sie das Antwortfax auf Seite 7 nutzen oder uns direkt kontaktieren...**

Ihr Ansprechpartner: Stefan Reiser  
reiser@puls-navigation.de  
Tel.: +49 (0) 911/ 95 35 400



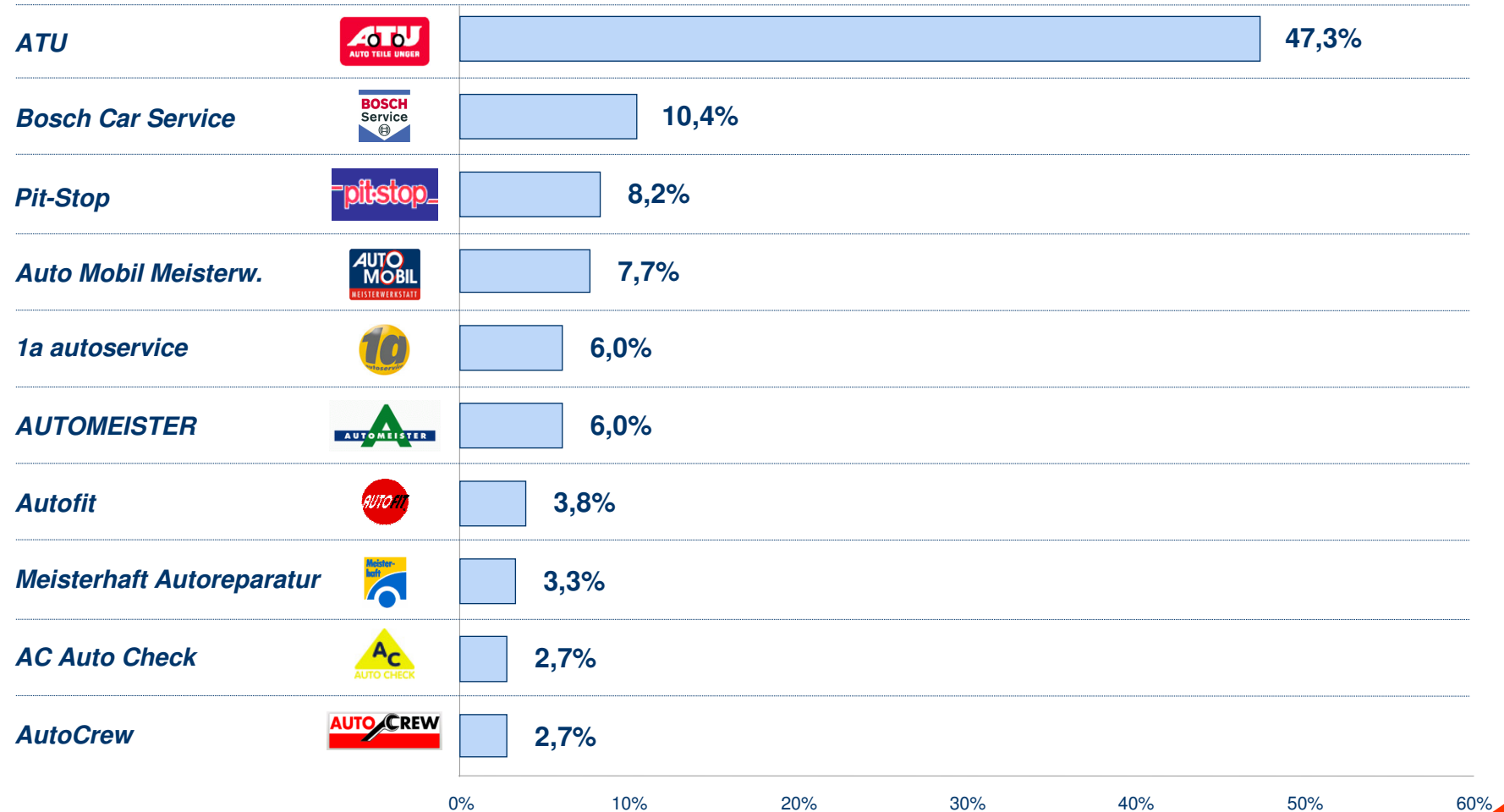
# ATU, Bosch Car Service und Pit-Stop als Top 3-Systeme!



## Werkstattnutzung - Top 10-Werkstattssysteme in der Stichprobe:

- Frage: Wenn Sie jetzt an den Werkstatt-Service denken. Von wem werden Sie derzeit überwiegend betreut? (nur Werkstattssysteme) -

**Basis: N=364**  
- Kunden von Werkstattssystem -



Quelle: ACI Trendmonitor, August 2006

**For Better Decisions**

**Beispiel-  
ergebnis**



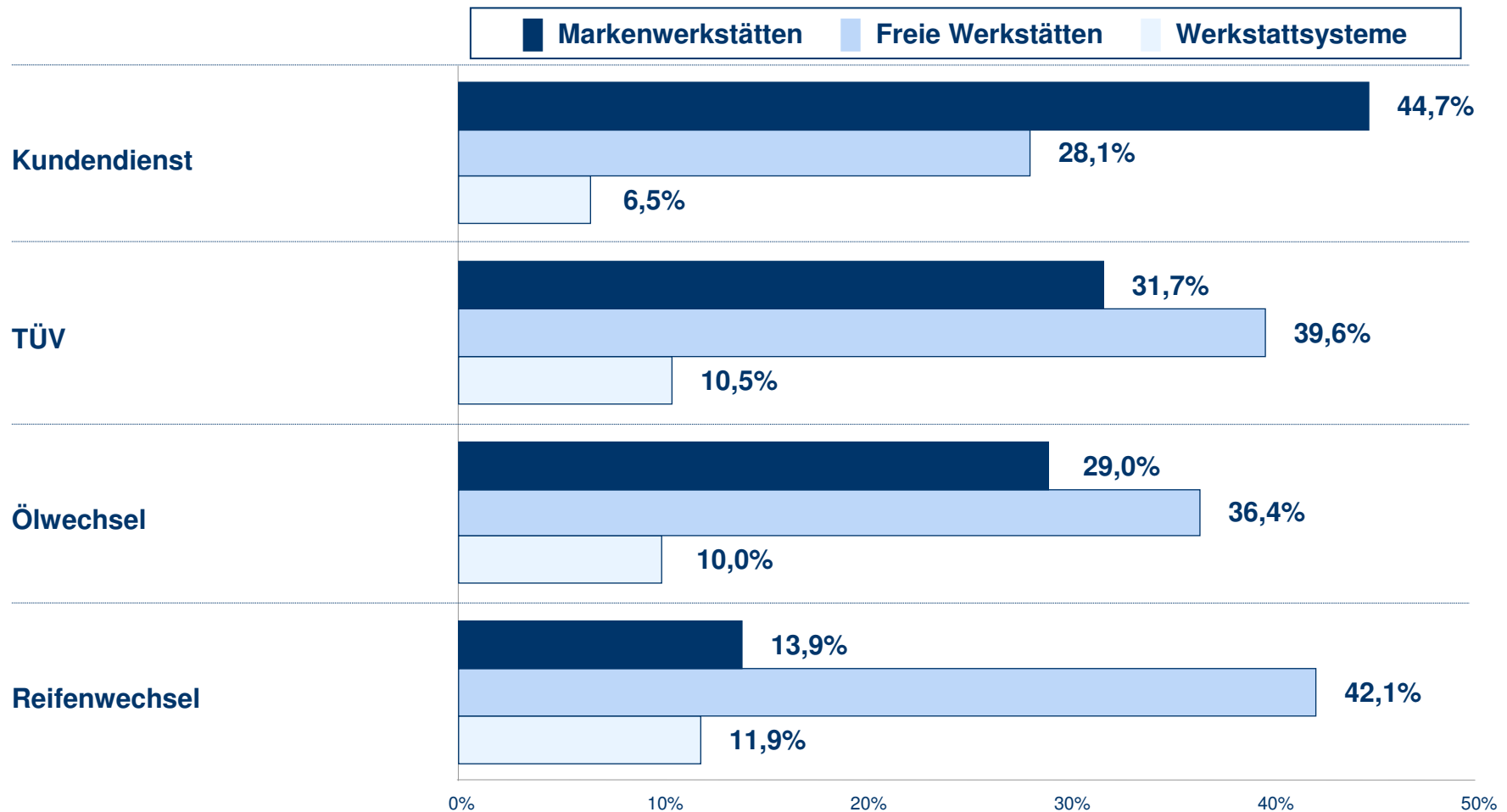
# Markenwerkstätten sind beim Kundendienst führend - bei TÜV, Öl- und Reifenwechsel liegen freie Werkstätten vorne!



## Spezielle Werkstatt-Leistungen:

- Frage: Welche Art von Werkstatt-Leistungen lassen Sie bevorzugt wo durchführen? -

Basis: N=986



Quelle: ACI Trendmonitor, August 2006

An 100 fehlende Prozent: keine davon/ keine Angabe

For Better Decisions

Beispiel-  
ergebnis



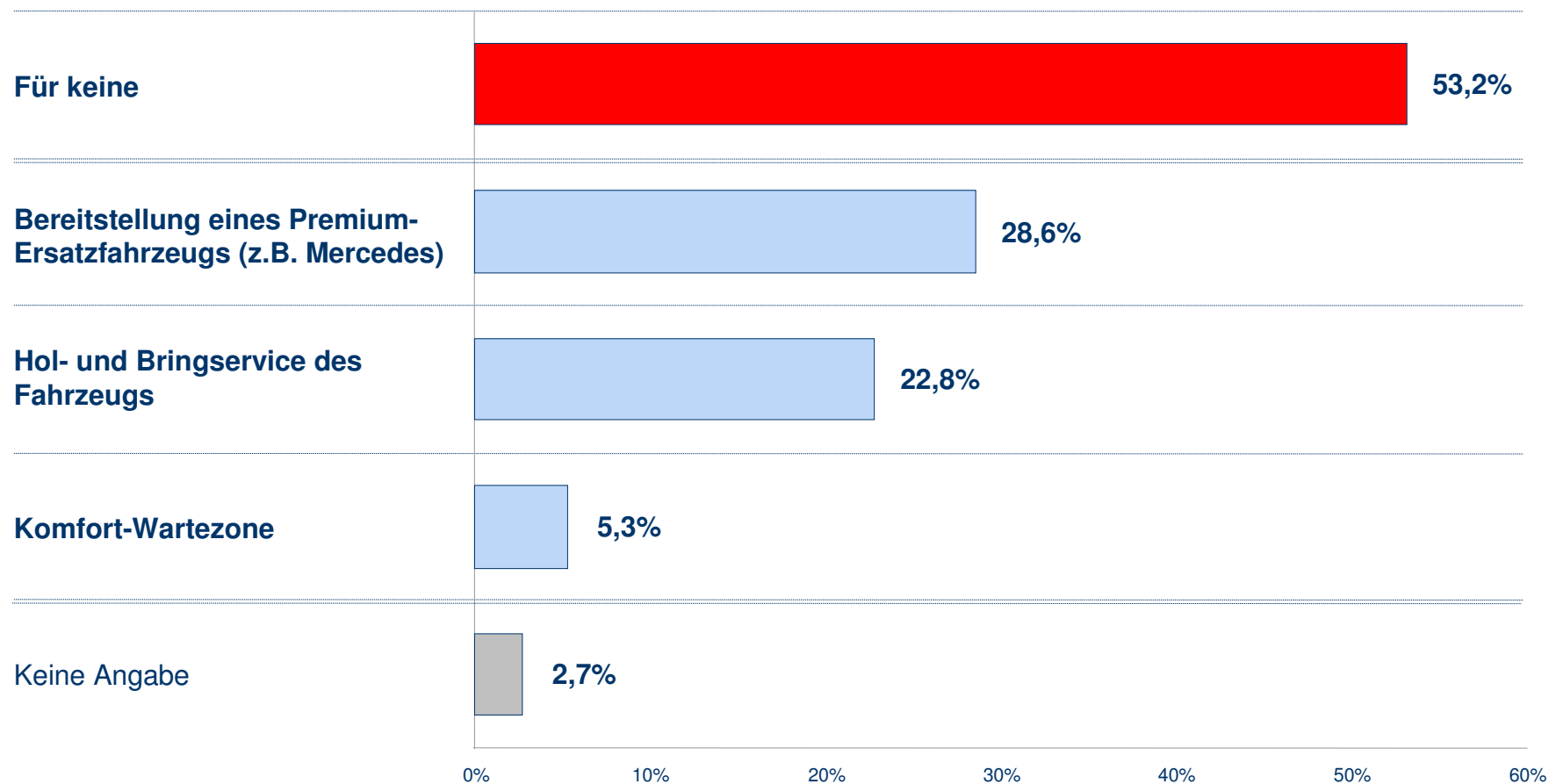
# Große Chancen durch die Bereitstellung eines Premium-Ersatzfahrzeugs - Komfort-Bereiche sind weniger attraktiv!



## Zuzahlungsbereitschaft für spezielle Services:

- Frage: Für welche der folgenden Komfort-Leistungen einer Werkstatt sind Sie bereit einen Aufpreis zu zahlen? -

Basis: N=986



Quelle: ACI Trendmonitor, August 2006



## Antwortfax

**Fax: +49 (0)911 / 95 35 404**

Ich bin interessiert an der Studie „Wie ticken Werkstattkunden?“.

- Bitte kontaktieren Sie mich für weitere Informationen.
- Ich bestelle hiermit verbindlich \_\_ Exemplar/e der Studie „Wie ticken Werkstattkunden?“ zum Einzelpreis von je € 29,- zzgl. MwSt. (Erscheinungsdatum: September 2006; Zahlung erfolgt per Rechnung).

*Name:*

---

*Firma:*

---

*Anschrift:*

---

---

*E-Mail:*

---

*Telefon:*

---



*For Better Decisions*

*puls* Marktforschung GmbH  
Röthenbacher Straße 2  
90571 Schwaig bei Nürnberg  
Tel. 0911-9535-400  
[reiser@puls-navigation.de](mailto:reiser@puls-navigation.de)

Fax 0911-9535-404  
[www.puls-navigation.de](http://www.puls-navigation.de)

