

Einbauservice von Werkstätten - Wenn Kunden Autoteile mitbringen

Häufigkeit Einbauwunsch von Kunden



Frage 1: Wie oft kommt es bei Ihnen vor, dass Kunden eigene Ersatzteile mitbringen oder mitbringen wollen, damit Ihre Werkstatt diese einbaut?

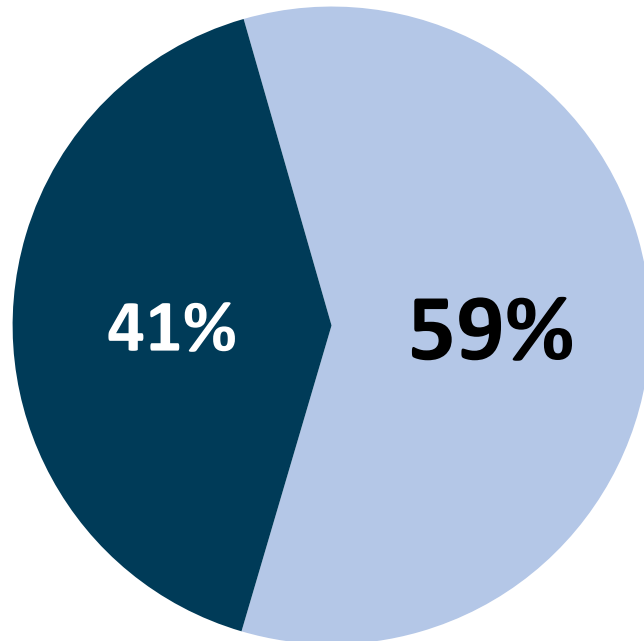
	täglich/mehrmals pro Woche	einmal pro Woche/ pro Monat	maximal 1 mal im Monat	Ø Anzahl Einbauwunsch pro Monat
Vertragswerkstätten	16%	22%	62%	Ø 5,0
Freie Werkstätten	25%	19%	56%	Ø 7,0

Reaktion der Werkstätten auf Einbauwunsch mitgebrachter Teile von Kunden

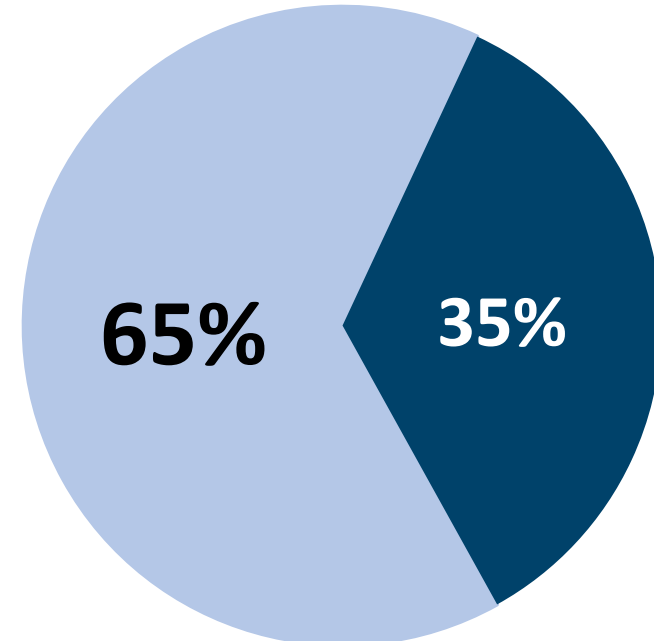


Frage 2: Wie verhalten Sie sich, wenn Kunden eigene Ersatzteile wie z.B. Filter, Bremsenteile oder Öl mitbringen?

Vertragswerkstätten



Freie Werkstätten



- bauen wir ein
- lehnen wir grundsätzlich ab