



Studie belegt hohe Loyalität der Werkstattkundschaft

Freitag, 19. September 2014 | 0 Kommentare

In Zusammenarbeit mit der Kraftfahrzeugüberwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e.V. (KÜS) erhebt die Zeitschrift *Kfz-Betrieb* regelmäßig ihren sogenannten „Trend-Tacho“ zu verschiedenen Branchenthemen. Zuletzt wurden in diesem Rahmen die ABH Market Research GmbH und die BBE Automotive GmbH mit der Befragung von 1.000 Autofahrern hinsichtlich ihrer Werkstattwahl beauftragt. Gezeigt hat sich dabei – analog zu den jüngsten Ergebnissen des „Werkstattmonitors 2014“ vom TÜV Rheinland – einmal mehr eine hohe Kundenloyalität, wenn es um die Frage geht, welche Werkstatt für Arbeiten am eigenen Fahrzeug angesteuert wird. Denn lediglich elf Prozent der Befragten (2013: neun Prozent, 2012: zehn Prozent) sollen angegeben haben, während der vergangenen 24 Monate ihre Werkstatt gewechselt zu haben. Wenn doch gewechselt wurde, dann wurde als einer der Hauptgründe dafür vor allem ein neues Auto (36 Prozent) angegeben. Vor diesem Hintergrund verwundert ein weiteres Ergebnis des „Trend-Tachos“ nicht besonders: Denn die letzten Wartungs- und Reparaturarbeiten an ihren Fahrzeugen haben 51 Prozent der Autofahrer demnach von Vertragswerkstätten durchführen lassen, 36 Prozent von freien Werkstätten, vier Prozent setzen auf Do it yourself (DIY) bzw. auf Hilfe von Bekannten und lediglich drei Prozent sollen dafür die Filiale einer Werkstattkette wie ATU oder Pit-Stop angesteuert haben. Zugleich haben 18 Prozent der Umfrageteilnehmer gesagt, schon einmal Ersatzteile, Zubehör und Reifen online gekauft zu haben. Wartungs- und Reparaturarbeiten online zu buchen, können sich demnach 16 Prozent der Autofahrer vorstellen. *cm*



Wollen Sie den ganzen Beitrag lesen?
Dann melden Sie sich unten an oder abonnieren Sie hier!

In Verbindung stehende Nachrichten:

1. Sich verschärfender Wettbewerb im automobilen Ersatzgeschäft erwartet
2. Nähe/Zufriedenheit bei der Werkstattwahl wichtiger als der Preis
3. Gut 80 Prozent der Deutschen haben selbst schon einen Reifen gewechselt
4. Onlinereifenhändler Delticom legt sich eigene Preisvergleichsplattform zu

Schlagwörter: ABH Market Research, ATU, BBE, Deutschland, Internet, KÜS, Online, Pit-Stop, Preise, Studie, Studien, Teilehandel, Thema, TÜV, TÜV Rheinland, Umfrage, Umfragen, Werkstatt

Kategorie: EDV & Online, Markt, Werkstatt