

Günstig und schnell ist gefragt

— Die Faktoren Preis und Reparaturschnelligkeit sind die wichtigsten Kriterien für die Wahl der Kfz-Werkstatt – so lautet das Fazit einer Untersuchung des Lehrstuhls für Marketing an der Universität Mainz zusammen mit der Strategie- und Managementberatung Automotive bei 2hm & Associates.

Autohäuser sowie Kfz-Werkstätten stehen nicht nur durch die Finanzkrise unter Druck. Schon seit langem gehen die für den Ertrag entscheidenden Wartungsarbeiten für die Betriebe zurück. Der Autofahrer hat im Schadens- beziehungsweise Wartungsfall die Wahl zwischen verschiedenen Automobilwerkstätten in seinem lokalen Umfeld. Er steht vor der Entscheidung, ob er zu seiner Marken-Vertragswerkstatt geht, einer freien Werkstattkette vertraut oder gar einen Filialisten wie ATU wählt. Wie sind diesbezüglich aber seine Präferenzen und welche Faktoren sind für seine Entscheidung maßgebend? Wählt er seine Autowerkstatt nach dem Preis oder bestimmten Serviceleistungen? Diesen Fragen ging der Lehrstuhl für Marketing an der Universität Mainz zusammen mit der Strategie- und Managementberatung 2hm & Associates in einer aktuellen Studie nach und kam zu dem Ergebnis, dass Preis und Reparaturschnelligkeit wichtigste Kriterien für Wahl der Automobilwerkstatt sind.

Mobilitätsgarantie ist keine Garantie für Kundenbindung

Anhand relevanter Merkmale für die Wahl einer Autowerkstatt, wie Preis, Art der Werkstatt, Erreichbarkeit, Mobilitätsgarantie und Reparaturschnelligkeit, wurde deren Bedeutung untersucht. Die führende Rolle des Preises mit einem Anteil an der Wahlentscheidung von 33 Prozent

bei Neuwagen- und von 55 Prozent bei Gebrauchtwagenbesitzern ist sicherlich keine Überraschung. Erstaunlicher ist die Wichtigkeit einer Mobilitätsgarantie mit einem Wert von 17 Prozent, so dass diese eine untergeordnete Rolle im Vergleich zu den Kriterien Reparaturschnelligkeit und Art der Werkstatt spielt und damit an vierter Stelle rangiert. Im Rahmen der Mobilitätsgarantie stiftet ein Hol- und Bring-service einschließlich eines Ersatzwagens für die Zeit der Reparatur den höchsten Nutzen.

Die Reparaturschnelligkeit trägt für Gebrauchtwagenkunden mit einem Wert von 26 Prozent einen großen Teil zur Wahlentscheidung bezüglich der Autowerkstatt bei. Hintergrund sind die aufgrund der Nichtnutzung des Fahrzeugs entstehenden Opportunitätskosten sowie zusätzliche Investitionen wie beispielsweise für alternative Verkehrsmittels oder für einen in dieser Zeit genutzten Leihwagen. Die hohe Bedeutung einer möglichst schnellen Reparatur ohne Verzögerungen durch ständigen Abstimmungsbedarf ist für den Autobesitzer damit äußerst plausibel. Bei Neuwagenbesitzer hat die Reparaturschnelligkeit hingegen eine geringere Bedeutung. „Diese Personengruppe scheint ein höheres Risiko wahrzunehmen als Gebrauchtwagenbesitzer, so dass zu Gunsten einer qualitativ hochwertigen Arbeit eine länger dauernde Reparatur akzeptiert wird“, so Hans Herrmann, Leiter des Bereichs Automotive bei 2hm & Associates.



Schon seit Jahren ist der Service-Bereich unbestritten eine der tragenden Säulen für den gesamten Kfz-Aftermarket. Foto: Denso

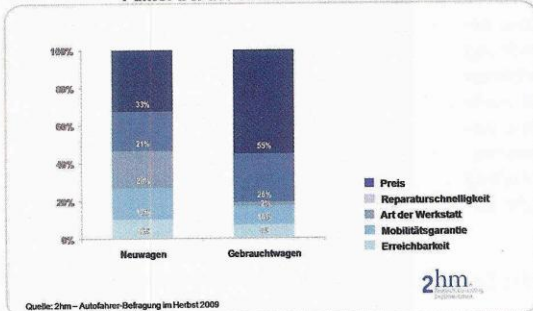


Einfühlungsvermögen erhöht Kundenzufriedenheit

Ein Kunde bewertet ein Dienstleistungs-Unternehmen zudem danach, inwieweit das Personal die Fähigkeit besitzt auf sein Anliegen mit Verständnis oder Fingerspitzengefühl zu reagieren. Schließlich trägt das Merkmal „Einfühlungsvermögen des Personals“ wesentlich zur Begeisterung für die Leistungserstellung der Werkstatt und damit zur Kundenbindung bei.

„Diejenigen Autowerkstätten, die insbesondere bei weiblichen Autofahrern ein entsprechendes Einfühlungsvermögen für deren Belange zeigen, werden am meisten Erfolg haben“, stellt Hans Herrmann fest. Lange Zeit wurde diese Eigenschaft bei der Bedienung dieser Zielgruppe vernachlässigt, obwohl sie hinsichtlich der Wahl einer Autowerkstatt in der Bedeutung direkt hinter dem Preis folgt. Insgesamt zeigen die Untersuchungsergebnisse, dass unterschiedliche Kundengruppen abweichende Anforderungen an Autowerkstätten stellen. Um Wettbewerbsvorteile zu erzielen, muss eine Werkstatt demnach konsequent auf die einzelnen Zielgruppen zugeschnittene Konzepte präsentieren.

Reparaturschnelligkeit ist neben dem Preis ein wesentlicher Faktor bei der Wahl der Autowerkstatt



Die Faktoren Preis und Reparaturschnelligkeit sind die wichtigsten Kriterien für die Wahl der Kfz-Werkstatt.

Quelle: 2hm

jr.

am 9/2010