

Hohe Zufriedenheit mit Kfz-Werkstätten



Laut einer Umfrage der Sachverständigenorganisation KÜS in Zusammenarbeit mit der BBE Retail Experts aus Köln sind Autofahrer mit den Kfz-Werkstätten sehr zufrieden. Die große Mehrheit der Autofahrer gibt für Arbeitsqualität, Serviceleistung, Beratungskompetenz und Zuverlässigkeit die Note "1". Serviceketten bzw. Filialbetriebe bekamen schlechtere Noten als die Fabrikatswerkstätten und freien Servicebetriebe. Was die Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses betrifft, so wurden die Freien Werkstätten besser benotet als die Markenbetriebe und Serviceketten: 1,7 gegenüber 2,0. 56 % erwarten in den "Glaspalästen" der Vertragshändler höhere Servicepreise.

Die fachliche Kompetenz der Freien Werkstätten schätzen 45 % der Fahrzeughalter genauso hoch ein wie die der markengebundenen Kfz-Betriebe.

Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS, zu den aktuellen Trend-Tachos-Resultaten: "Dass die Autofahrer mit den Leistungen der Freien Werkstätten ebenso zufrieden sind wie mit denen der vertragsgebundenen Kfz-Betriebe, resultiert aus der hohen Servicequalität des gesamten Kfz-Gewerbes. Kundenbindung erreichen die Betriebe nur durch gleichbleibend hohe Serviceleistungen und nicht durch kurzfristige Superangebote. Die Befragungsergebnisse belegen deutlich, dass Deutschland keine Servicewüste ist."