

Trend-Tacho-Umfrage

# Einblicke in das Werkstattkundenverhalten

Die Mehrheit der Kunden von Kfz-Servicewerkstätten ist loyal. Ist dies nicht mehr so, ist vorwiegend Vertrauensverlust die Ursache. Das Internet gewinnt an Boden, dabei ist trotz allem der persönliche Kontakt sehr wichtig. Man verlässt sich auch gerne auf Empfehlungen und Werkstatttests.

Das sind Ergebnisse aus der im November letzten Jahres realisierten, neuesten „Trend-Tacho“-Umfrage, die regelmäßig im Auftrag der Fahrzeugprüf- und -überwachungsorganisation KÜS und des Branchenmagazins *kfz-betrieb* realisiert wird. Hier ein paar Befragungsergebnisse in Zahlen:

Die freie Werkstatt hat laut dem aktuellen Trend-Tacho die Nase vorn, 40 Prozent der Autofahrer lassen dort arbeiten. Erst danach folgen Vertragswerkstätten der Hersteller (38 Prozent), private Reparaturen (9 Prozent) und Werkstattketten (6 Prozent). 70 Prozent der Kunden von Vertragswerkstätten würden wiederkommen, bei den Freien und Systemwerkstätten sind es 68 Prozent und bei der Werkstattkette 49 Prozent. Als Gründe für das Fernbleiben von Kunden wird der Vertrauensverlust genannt (41 Prozent), inkompetente Beratung ist für 20 Prozent und die schlechte Lage des Betriebes für 19 Prozent ausschlaggebend.

Wenn es um Gründe für die Internetnutzung zur Information geht, steht das Reifenthema an der Spitze mit 65 Prozent, gefolgt von Autoteilen mit 51 Prozent und Zubehör wie Felgen oder Dachboxen mit 39 Prozent. Am wenigsten sind Karosserie- und Lackarbeiten mit nur 19 Prozent online nachgefragt. Gründe für die Suche sind der günstigste Preis (63 Prozent) oder auch die Recherche zu Preisvergleichen (62 Prozent) sowie Testberichten zu den Produkten und Marken (35 Prozent). Am wenigsten gefragt ist die Werkstattsuche zum Teileeinbau mit 8 Prozent.

Wie läuft es mit der Buchung von Werkstattleistungen über das Internet? 20 Prozent der Befragten haben das gemacht (2020: 13 Prozent), 56 Prozent können es sich vorstellen (2020: 47 Prozent). Werkstattleistungen bei den Internet-Buchungen waren bei 47 Prozent HU/AU-Termine, bei 46 Prozent Reifenwechsel und 38 Prozent brauchten eine Inspektion, nur 6 Prozent wollten den Einbau von Zubehörteilen.

Bevorzugt wird bei der Buchung von Werkstattterminen das Telefon (55 Prozent), selber vor Ort buchen 15 Prozent und online über die Webseite der Werkstatt 13 Prozent. Nur 2 Prozent buchen per Messenger. Grundsätzlich ist der persönliche Kontakt zur Werkstatt jedoch für 88 Prozent der Befragten sehr wichtig bis wichtig.

Ein Thema ist inzwischen die Online-Bewertung in Internetportalen. 33 Prozent verlassen sich lieber auf Empfehlungen aus dem Bekanntenkreis, 12 Prozent meinen, die Bewertungen helfen, eine gute Werkstatt zu finden, 11 Prozent halten die Bewertungen für glaubwürdig. Werkstatttests, etwa von Fachzeit-

## Info

*Der Trend-Tacho wird für die Prüforganisation KÜS und das Fachmagazin *kfz-betrieb* vom Kölner Institut BBE Automotive GmbH erstellt. Es handelt sich um eine Mixed-Mode-Befragung, telefonisch von 300 Personen und online von 700 Personen. Zielpersonen sind Pkw-Fahrer, die im Haushalt für Fragen rund um das Auto mitverantwortlich sind. Die hier vorgestellte Befragung wurde im November 2021 durchgeführt. Die Gewichtung der Befragungsergebnisse erfolgt mit den Daten des Kraftfahrt-Bundesamtes (Bestandsanteile Pkw-Marken, Alterssegmente).*

schriften, werden von 17 Prozent der Autofahrer als glaubwürdig eingestuft, 13 Prozent sehen sie als Hilfe, 10 Prozent nutzen sie ab und an und 8 Prozent trauen eher den Resultaten der Internetbewertungen.

Garantie- und Kulanzleistungen sind nach Meinung von 20 Prozent der Befragten besser und großzügiger in Vertragswerkstätten, 53 Prozent empfinden sie als gleich gut, 8 Prozent schlechter in Vertragswerkstätten als in freien Werkstätten und 19 Prozent wissen es nicht.

„Der persönliche Kontakt des Kunden zur Werkstatt zählt nach wie vor. Dabei spielt das Vertrauen eine große Rolle. Eine wichtige Botschaft an die Betriebe. Die Nutzung des Internets für den Kontakt mit der Werkstatt nimmt zu. Wenn Werkstattleistungen online gebucht werden, dann sind das in erster Linie HU/AU-Termine, Reifenwechsel oder auch Inspektionen,“ so das Resümee von Peter Schuler, Hauptgeschäftsführer der KÜS, zur aktuellen Trend-Tacho-Umfrage. ■



Abb.: KÜS

Trotz zunehmender Internetnutzung im Zusammenhang mit geplanten Werkstattterminen: Der aktuelle Trend-Tacho von KÜS und *kfz-betrieb* bestätigt die Vorliebe der Kunden für persönlichen Kontakt zur Werkstatt.