

TREND-TACHO: ÖLGESCHÄFT

# Gute Beratung ist gefragt

Werkstattkunden sind treue Kunden. So lieben knapp 90 Prozent der Fahrzeughalter ihren letzten Ölwechsel von einem Kfz-Betrieb durchführen. Nur neun Prozent erledigten ihn selbst oder nahmen dafür die Hilfe von Bekannten in Anspruch. Zudem halten 84 Prozent der Autofahrer beim Ölwechsel die Intervallvorgaben der Automobilhersteller ein. Die hohe Loyalität der Kunden und ihr Vertrauen in die Herstellervorgaben könnten die Werkstattinhaber dazu nutzen, um ihr Ölgeschäft stärker auszubauen.

Allerdings müssten sie bei ihren Kunden noch einige Bedenken ausräumen und sie intensiver beraten. Denn über die Hälfte der Autofahrer zweifelt daran oder ist nicht davon überzeugt, dass das Motorenöl nach den Empfehlungen der Hersteller gewechselt werden sollte.

Dass die Kfz-Betriebe dennoch gute Chancen haben, zusätzliche Erträge im Ölgeschäft zu erzie-

len, zeigen die folgenden Befragungsergebnisse: Knapp 60 Prozent der Fahrzeugbesitzer gaben an, „dass hochpreisiges Öl die Lebensdauer des Motors deutlich verlängert“. 45 Prozent brauchen „bei der Auswahl des Öls eine qualifizierte Beratung“. Die erhalten sie ganz sicher nicht in den Baumärkten oder Tankstellen, wo immerhin 13 Prozent ihr Nachfüllöl einkaufen. Die Beratung müssen die Inhaber und Mitarbeiter der Kfz-Betriebe leisten, um Marktanteile von den Heimwerker- und Verbrauchermärkten zu erobern. Doch die tun sich schwer damit: Auf die Frage „Haben Sie beim letzten Ölwechsel mit der Werkstatt über das einzufüllende Öl gesprochen?“ antworteten 55 Prozent mit „Nein“.

NORBERT RUBBEL

**kfz-betrieb DIGITAL**

Unter [www.trend-tacho.de](http://www.trend-tacho.de) finden Sie alle veröffentlichten Trend-Tacho-Ergebnisse.

KOMMENTAR

kfz-betrieb

## Das Öl stärker in den Fokus rücken



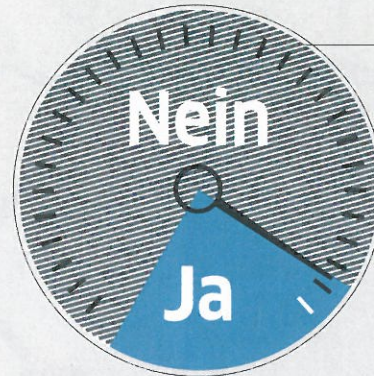
Bild: »kfz-betrieb«

Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS.

„Dass Öl die Motoren schmiert und für deren Langlebigkeit steht, weiß der Autofahrer. Daher wird auch nach wie vor auf Qualität geachtet. Man hält sich auch vorwiegend an die vorgegebenen Wechselintervalle – man vertraut den Angaben der Fahrzeughersteller trotz leichter Zweifel. Geändert hat sich der Bedarf an Beratung. Der Kunde will informiert werden. Er überlässt nicht mehr nur der Werkstatt die Entscheidungen. Interessant ist die Werkstattwahl der Autofahrer: Bei Fahrzeugen ab vier Jahren wird die freie Werkstatt aufgesucht. Ganz klar, es geht ums Geld. Die Preisgestaltung in den Vertragswerkstätten sollte überdacht werden. Die Autofahrer stufen die Kosten als nur bedingt angemessen ein. Das Ölgeschäft ist mit Sicherheit ein wichtiger Teil der Einnahmen in der Werkstatt – aber nicht um jeden Preis.“

### Hinweis auf Ölwechsel

Wurden Sie von Ihrer Werkstatt auf den fälligen Ölwechsel aufmerksam gemacht?



In der Kommunikation mit den Kunden besteht Nachholbedarf.

**65% Nein**  
**35% Ja**

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Ort des Ölwechsels

Wer hat den letzten Ölwechsel durchgeführt?



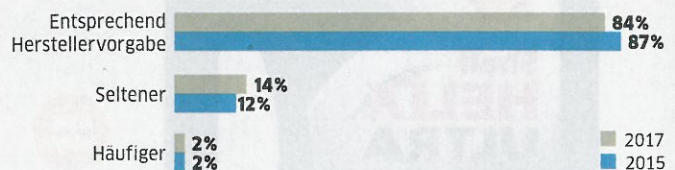
Für den Ölwechsel fahren 45 Prozent der Fahrzeughalter zu freien Werkstätten. Nur sieben Prozent favorisieren Fachmärkte wie ATU und Pit-Stop.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Häufigkeit des Ölwechsels

Wie oft lassen Sie bei Ihrem Pkw einen Ölwechsel durchführen?



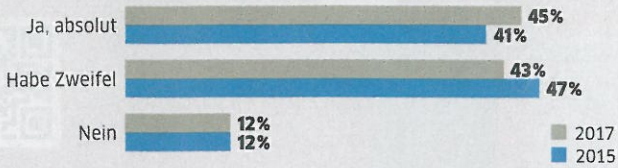
Die Herstellervorgaben sind für die meisten Befragten eine Richtlinie für den Ölwechsel. Nur zwei Prozent der Fahrzeughalter wechseln ihr Öl öfter.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Herstellervorgaben

Sind Sie davon überzeugt, dass das Motorenöl wirklich nach den Herstellervorgaben gewechselt werden sollte?



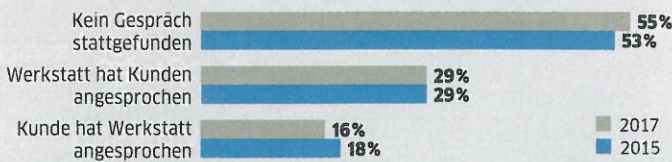
**43%** der Autofahrer zweifeln daran, dass das Öl nach den empfohlenen Vorgaben der Hersteller gewechselt werden soll.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Gespräch mit der Werkstatt

Haben Sie mit der Werkstatt über das einzufüllende Öl gesprochen?



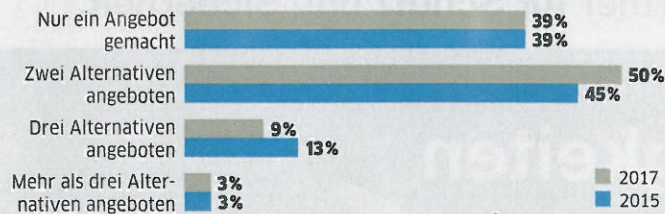
Nur 29 Prozent der Servicemitarbeiter machten ihre Kunden auf die Qualität und Markenunterschiede von Motorenölen aufmerksam.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Angebote Alternativen

Wie viele verschiedene Ölsorten/-marken wurden Ihnen angeboten?



Die Hälfte der befragten Autofahrer erhielt von ihrer Werkstatt zwei Angebote. 39 Prozent wurden keine Alternativen empfohlen.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### KOMMENTAR

kfz-betrieb

## Das Ölgeschäft ist kein Selbstläufer

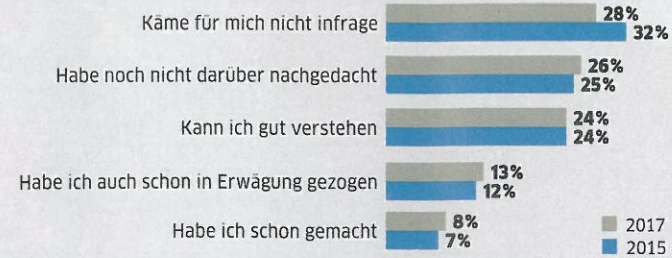


Dr. Ralf Deckers, Leiter Research Projects & Studies, BBE Automotive GmbH.

„Ein Inhaber eines Servicebetriebs sagte einst: ‚Jeden Morgen gehe ich in die Werkstatt und verneige mich vor dem Ölfass.‘ Recht hat er. Das Ölgeschäft ist attraktiv. Zudem macht es der Autofahrer der Werkstatt leicht. Er hält sich an die vom Hersteller vorgeschriebenen Wartungsintervalle, obwohl er deren Sinnhaftigkeit bezweifelt. Er wünscht Qualitätsöle und ist auch bereit, einen entsprechenden Preis dafür zu bezahlen. Er bezieht das Öl am liebsten direkt über die Werkstatt, um die guten Beziehungen zum Servicebetrieb zu erhalten. Was will man mehr? Doch wie die aktuellen Trend-Tacho-Ergebnisse zeigen: Das Ölgeschäft ist kein Selbstläufer. Öl muss kommuniziert und aktiv verkauft werden, der Preis darf nicht überzogen erscheinen. Sonst bröckelt das so hoch verehrte Ölgeschäft.“

### Mitbringen von Öl

Was halten Sie davon, wenn die Autofahrer ihr Öl in die Werkstatt mitbringen?



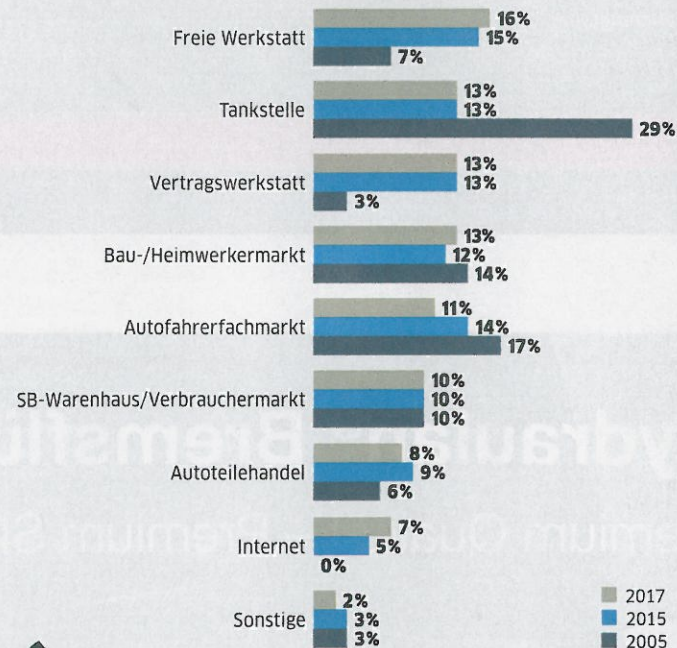
Acht Prozent der befragten Autofahrer haben ihr Motorenöl für den Wechsel in die Werkstatt schon einmal mitgebracht.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Kaufort von Nachfüllöl

Wo kaufen Sie das Öl zum Nachfüllen ein?



In Tankstellen und Baumärkten kaufen 13 Prozent der Fahrzeugbesitzer ihr Motorenöl zum Nachfüllen ein.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### INFOS ZUR STUDIE

kfz-betrieb

- BEFRAGTE:** Pkw-Fahrer und -Fahrerinnen in Deutschland, die für die Reparatur und Wartung ihres Fahrzeugs verantwortlich sind
- STICHPROBE:** n = 1.000, repräsentative Zufallsauswahl
- DURCHFÜHRUNG:** ABH Marketingservice GmbH und BBE Automotive GmbH
- AUFTRAGGEBER:** KÜS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und »kfz-betrieb«

Informationen zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter [www.trend-tacho.de](http://www.trend-tacho.de)

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zum Verhalten der Autofahrer, zu den Marktanteilsverschiebungen beim Ölwechsel und Terminbuchungen über das Internet sowie zur Preisbewertung und zum Bekanntheitsgrad der Ölmarken erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: [info@kfz-betrieb.de](mailto:info@kfz-betrieb.de).