

TREND-TACHO: ERSATZTEILGESCHÄFT

Kunde vertraut der Werkstatt

Jeder zweite Autofahrer lässt Wartungen und Reparaturen von freien Werkstätten durchführen. Dagegen fahren 40 Prozent der Fahrzeughalter zum Service in eine Vertragswerkstatt. Bei ihrem Werkstattbesuch haben knapp zwei Drittel der Autofahrer „keine konkreten Vorstellungen“, ob ihr Kfz-Betrieb bei der Reparatur die Originalteile der Fahrzeughersteller oder identische Teile der markenunabhängigen Lieferanten einbauen soll.

Dass es den Werkstattkunden jedoch nicht egal ist, welches Ersatzteil für die Instandsetzung verwendet wird, zeigt das folgende Befragungsergebnis: 92 Prozent der Autofahrer gaben an, „dass sie beim einzubauenden Teil dem Rat ihrer Werkstatt folgen“. Das bedeutet, dass sie die Kompetenz der Serviceberater sehr schätzen und großes Vertrauen zu den markengebundenen und freien Kfz-Betrieben haben.

Doch nicht alle Werkstätten positionieren sich gegenüber ihren Kunden als „Ratgeber“. Denn nur 38 Prozent der Befragten wurden bei ihrem Werkstattaufenthalt über die unterschiedlichen Teilequalitäten (Originalteil, wiederaufbereitetes Teil, Billigteil) aufgeklärt.

Wie wichtig die Beratung in den Kfz-Betrieben ist, zeigen weitere Ergebnisse der Trend-Tacho-Studie: Auf die Frage „Was spricht aus Ihrer Sicht für eine gute Ersatzteilqualität?“ nannten 55 Prozent „Der Rat meiner Werkstatt“. Danach folgen die Qualitätskriterien „Originalteil eines Fahrzeugherstellers“ (54 Prozent) und „der Markenname eines bekannten Teileherstellers wie Bosch oder Hella“ (46 Prozent). **NORBERT RUBBEL**

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.trend-tacho.de finden Sie alle veröffentlichten Trend-Tacho-Ergebnisse.

Markenbedeutung

Haben Sie im Vorfeld Ihres nächsten Werkstattbesuchs konkrete Vorstellungen, welche Ersatzteilmarken eingebaut werden sollen?



61 Prozent machen sich über den Einbau bestimmter Marken keine Gedanken.

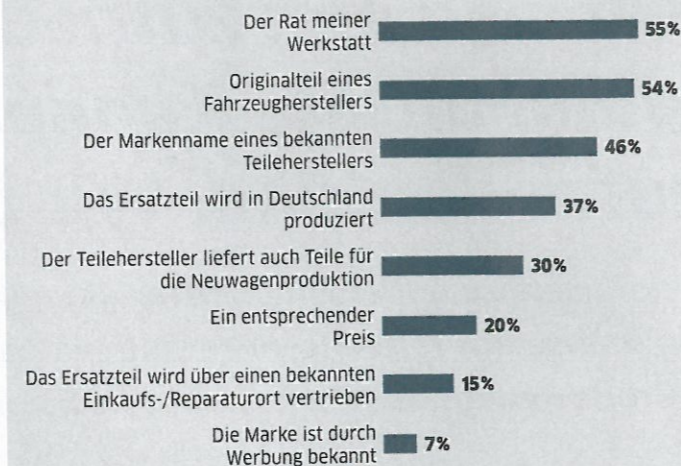
**61% Nein
39% Ja**

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Qualitätskriterien

Was spricht aus Ihrer Sicht für eine gute Ersatzteilqualität?



55% der befragten Autofahrer schätzen ihre Werkstatt als vertrauensvollen Ratgeber.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Einstellungen

Wie stark treffen diese Aussagen auf Sie persönlich zu?



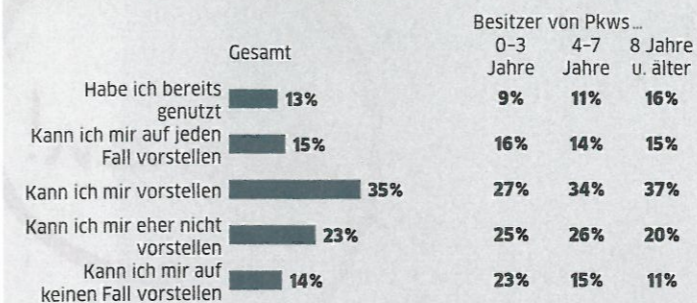
Viele Autofahrer bevorzugen Originalteile und Markenprodukte für die Instandsetzung ihrer Fahrzeuge.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Alternative zum Neuteil

Können Sie sich vorstellen, wiederaufbereitete Ersatzteile zu kaufen?



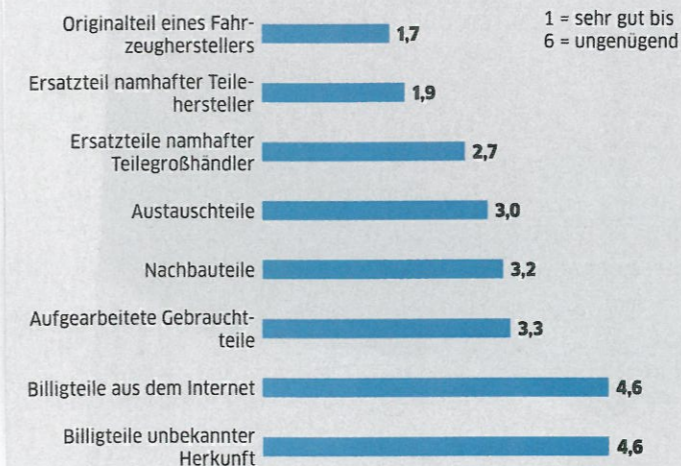
Relativ viele Besitzer von jüngeren Autos könnten sich den Kauf von wiederaufbereiteten Teilen vorstellen.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Wahrnehmung von Qualitätsunterschieden

Wie bewerten Sie die verschiedenen Ersatzteialternativen?



Originalteile und Ersatzteile namhafter Hersteller benoten die befragten Autofahrer am besten.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Der Rat und die Empfehlung der Werkstatt stehen für Qualität

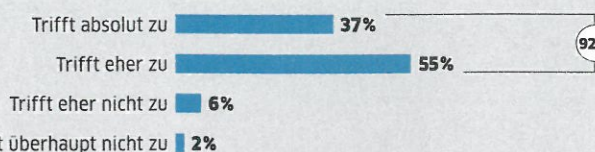


Dr. Ralf Deckers, Leiter Research Projects & Studies, BBE Automotive GmbH.

„Wer ist die wichtigste Marke im Aftermarket? Antwort: Der Werkstattmeister. Das Vertrauen des Autofahrers in die Werkstatt ist groß. Was die Werkstatt empfiehlt, wird genommen. Ihr gutes Wort steht für Qualität. Der Werkstatt kommt damit eine wesentliche Vermittlerrolle zu, um Marken und Qualität zum Autofahrer zu transportieren. Der wiederum zeigt oft wenig Interesse. Man konzentriert sich am liebsten auf das absolut Notwendige. Daran hat bislang auch das Internet nicht viel geändert. Sicher, die Vorabinformation im Netz und der Onlinebezug von Teilen nehmen zu. Das schafft Anpassungsdruck und Handlungsbedarf, insbesondere bei der Werkstatt. Aber die persönliche Beziehung zur Werkstatt ist und bleibt erst einmal Trumpf.“

Beratung

Was die einzubauenden Teile anbelangt, folge ich dem Rat meiner Werkstatt.



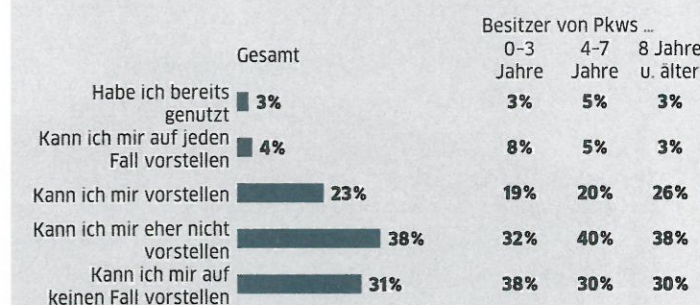
92% der befragten Autofahrer vertrauen bei der Auswahl von Ersatzteilen ihrer Werkstatt.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Teile aus Fernost

Können Sie sich vorstellen, Ersatzteile aus Fernost zu kaufen?



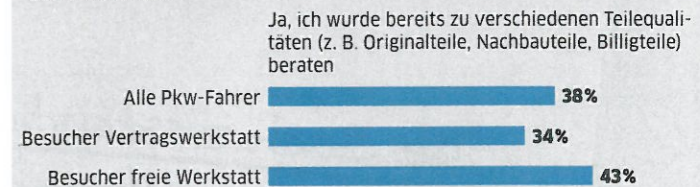
Ersatzteile aus Fernost sind als Alternative zum Originalteil für ein Viertel der Befragten vorstellbar.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

Aufklärung

Wurden Sie bei Ihrem Werkstattaufenthalt zu den verschiedenen Teilequalitäten beraten?



38% der Werkstattkunden wurden bei ihrem Werkstattaufenthalt tatsächlich aufgeklärt.

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:** KUS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und »kfz-betrieb«

Informationen zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter www.trend-tacho.de

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zur Markenbedeutung von Ersatzteilen, Wahrnehmung von Qualitätsunterschieden sowie zu den unterschiedlichen Teilequalitäten und zum Onlinekauf erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: info@kfz-betrieb.de.

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Die Kfz-Werkstätten haben eine wichtige Vermittlerfunktion



Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KUS.

„Der aktuelle Trend-Tacho zeigt klar, dass das Interesse an den eigentlichen Serviceleistungen für die Autofahrer von geringem Interesse ist. Die Werkstatt wird's schon richten. Hier liegt natürlich die Chance für die Betriebe des Kfz-Gewerbes. Solider, professioneller Service wird sich auszahlen. Zumal der Autofahrer auch bei der Auswahl der Ersatzteile dem Fachbetrieb die Entscheidung überlässt und seinen Empfehlungen folgt. Klar ist für den Großteil der Autofahrer, dass sie Qualitätsersatzteile wollen und den Billigprodukten meist eine Absage erteilen. Die Werkstatt hat somit bei der Auswahl und Empfehlung der Ersatzteile eine wichtige Vermittlerfunktion. Das Internet dient der Preisrecherche für Ersatzteile. Eingebaut werden sie aber im Betrieb des Vertrauens.“