

TREND-TACHO: WERKSTATTWAHL

# Freie Betriebe sind gefragt

Die freien Werkstätten haben die treuesten Kunden. Sie wurden von den befragten Autofahrern durchschnittlich 7,5-mal besucht. Danach folgen die Fabrikatswerkstätten mit 7,2 Besuchen, die Reifenfachhändler (6,9), Werkstattketten (5,9) und Spezialisten wie Karosseriebau-, Lackier- und Autoglasbetriebe (5,1). 63 Prozent der Autofahrer würden auch ihre nächsten Wartungs- und Reparaturarbeiten wieder von einer freien Werkstatt durchführen lassen.

Bei ihrer Suche nach Informationen zu Wartungen und Reparaturen nutzen zwölf Prozent das Internet. Damit steht das World Wide Web (wie im Vorjahr) in der Rangliste der Informationsquellen nur an vierter Stelle hinter den „freien Werkstätten“ (36 Prozent), „Vertragswerkstätten“ (27 Prozent) und „Freunden und Bekannten“ (19 Prozent).

Auf die Frage „Haben Sie schon einmal eine Werkstattleistung über das Internet gebucht?“

antworteten 15 Prozent mit „Ja“ (2016: 11 Prozent). 45 Prozent von ihnen gaben einen Reifenwechsel in Auftrag, 37 Prozent eine Hauptuntersuchung, 26 Prozent eine Inspektion und 15 Prozent eine Scheibenreparatur.

Interessant sind die Einstellungen der Autofahrer zu den Bewertungsportalen: 15 Prozent würden eine Werkstatt nicht aufsuchen, wenn sie im Internet schlecht bewertet wurde. Für 85 Prozent spielen die bösen Kommentare auf den Bewertungsportalen jedoch keine Rolle bei der Werkstattwahl. „Ich frage lieber nach einer Werkstattempfehlung im Bekanntenkreis anstatt im Internet zu suchen“, meinen 82 Prozent der Autofahrer.

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

## Die digitale Welt hat (noch) nicht die Bedeutungshoheit übernommen



Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS.

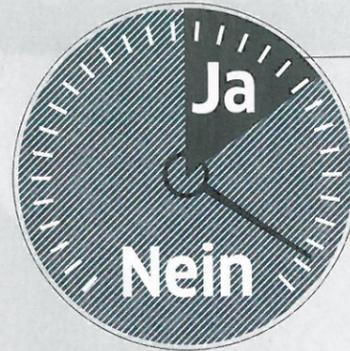
„Wenn es um die Kundenbindung geht, so sind die freien Werkstätten ganz vorne, mit den höchsten Besucherraten. Allen Unternehmen sollte aber zu denken geben, dass der Vertrauensverlust die häufigste Begründung ist, wieso die Kunden eine Werkstatt nicht besuchen. Die Werkstatt als Berater bei Reparaturen und Wartungen hat nach wie vor Bestand, vor allem bei älteren Autofahrern. Bewertungen im Internet erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Im Werkstattbereich wird ihnen aber wenig Vertrauen entgegengebracht. Empfehlungen von Bekannten, aber auch das Abschneiden bei Werkstatttests werden hier zur Urteilsfindung herangezogen. Fazit: Das Internet und die digitale Welt haben (noch) nicht die Deutungshoheit bei der Werkstattwahl übernommen.“

Unterstützt von:



### Onlinebuchung von Werksattarbeiten

Haben Sie schon einmal eine Werkstattleistung über das Internet gebucht?



Der Anteil der Internetbucher hat gegenüber dem Vorjahr leicht zugenommen.

**85% Nein**  
**15% Ja** (2016: 11%)

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Informationsquellen

Wenn es um Wartungen und Reparaturen geht, welche Informationsquelle nutzen Sie als Erste?

Gesamt	Besitzer von Pkws...				
	bis 29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60 Jahre u. älter
Spreche mit meiner freien Werkstatt	36%	12%	28%	35%	44%
Besuche eine Vertragswerkstatt meiner Marke	27%	15%	20%	22%	37%
Frage Freunde, Bekannte, Kollegen	19%	39%	32%	23%	7%
Suche im Internet	12%	23%	13%	14%	8%
Lesen Automobilzeitschriften/-zeitungen	1%	4%	3%	1%	0%
Sehe Broschüren, Postwurfsendungen durch	1%	3%	2%	1%	1%
Spreche mit meiner Versicherung	1%	2%	1%	2%	1%
Sonstiges	2%	2%	-	2%	3%

Bei ihrer Suche nach ersten Informationen zu Wartungen und Reparaturen nutzen lediglich zwölf Prozent der Autofahrer das Internet.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Gründe für die Internetnutzung

Welche Informationen haben Sie im Internet gesucht?



Die Autofahrer suchen hauptsächlich nach günstigen Preisen. Weniger gefragt sind Einbauanleitungen und Werkstätten.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

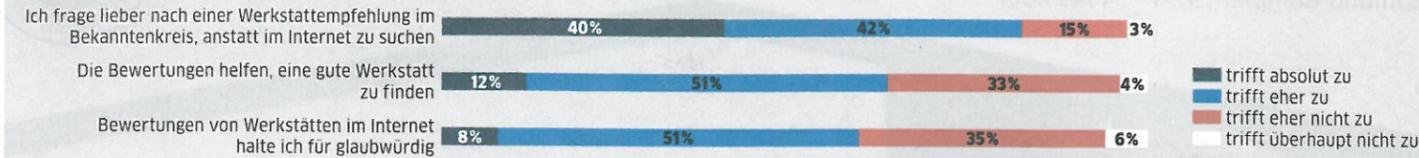
kfz-betrieb

Unterstützt von:



### Beurteilungen von Onlinebewertungen

Wie stark treffen diese Aussagen auf Sie persönlich zu?



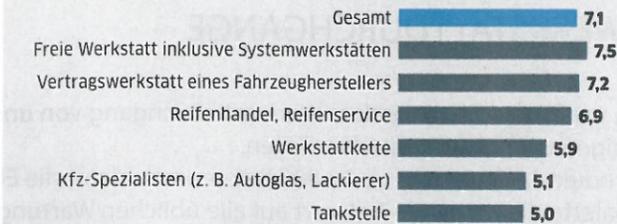
Die befragten Autofahrer vertrauen eher den Empfehlungen ihrer Bekannten, anstatt nach Werkstätten im Internet zu suchen.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Werkstattloyalität

Wie oft haben Sie den Betrieb insgesamt schon aufgesucht?



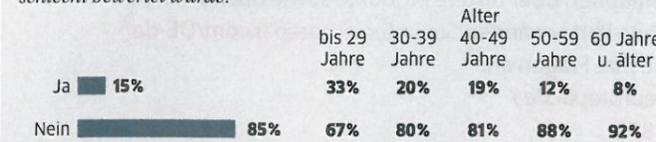
Die freien Werkstätten haben die treuesten Kunden. Sie wurden von den Autofahrern durchschnittlich 7,5-mal besucht.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Einfluss von Bewertungsportalen

Haben Sie schon einmal eine Werkstatt nicht aufgesucht, die im Internet schlecht bewertet wurde?



Für 85 Prozent der Autofahrer spielen die Bewertungen keine Rolle, ob sie eine Werkstatt besuchen oder nicht.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

**KOMMENTAR**

kfz-betrieb

## Der Familienratgeber hat bei der Werkstattwahl nicht ausgedient



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

„Jeder, der regelmäßig das Internet nutzt, kennt das: Bewertungen von Unterkünften auf Airbnb, von Ärzten auf Jameda oder eben von Kfz-Werkstätten auf Werkstattportalen. Aber werden die Bewertungen als glaubwürdig eingestuft? Und beeinflussen sie letztlich unser Verhalten? Aktuelle Studien zeigen, dass die Meinung der anderen durchaus Auswirkungen haben. Das ist auch bei den Bewertungen von Werkstätten der Fall. Schlechte Erfahrungen, online mitgeteilt, schrecken ab. Bei jungen Pkw-Fahrern deutlich mehr als bei älteren. Aber: Nach wie vor besteht auch noch viel Skepsis, was die Glaubwürdigkeit und Orientierungsfunktion der Onlinebewertungen anbelangt. „Onkel Dieter“, der Familienratgeber in Sachen Auto, hat nicht ausgedient.“

### Neigung zum Wiederbesuch

Werden Sie die Arbeiten wieder von diesem Betrieb durchführen lassen?



Die Reifenfachbetriebe und die Werkstattketten wie A.T.U. und Pit-Stop haben die niedrigsten Wiederbesuchsraten.

Quelle: BBE/»kfz-betrieb«

kfz-betrieb

### Gründe für den mangelnden Wiederbesuch

Warum werden Sie Ihren letzten Reparaturort nicht wieder besuchen?



Der Hauptgrund für das Fernbleiben der Kunden ist der „Vertrauensverlust“, danach folgt die „schlechte Reparaturarbeit“.

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 zur Werkstattwahl, Servicekompetenz und Internetnutzung sowie zu den Onlinebewertungen und Beurteilungen von Werkstatttests erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: [info@kfz-betrieb.de](mailto:info@kfz-betrieb.de).