

## Vertragswerkstätten haben Imageproblem

11.03.2010

(3)

### Umfrage



Noch gelingt es Herstellern und Händlern kaum, Kunden von der Fachkompetenz von Markenwerkstätten zu überzeugen.

Weßner. Die Vertragswerkstätten hätten im Vergleich zu freien Betrieben oder Werkstattketten wie ATU ein Imageproblem. So seien nur 31 Prozent der Befragten der Meinung, in Markenwerkstätten würden Reparaturen qualitativ besser und zuverlässiger erledigt. Gerade einmal 18 Prozent schätzten das Preis-/Leistungsverhältnis in Vertragswerkstätten als besser ein, hieß es weiter.

Auch im Bereich der Kundenansprache zeigen sich laut Studie deutliche Defizite. So hätten 44 Prozent der Kunden in den letzten drei Monaten gar keine Werbung von ihrer Werkstatt wahrgenommen. An persönlich adressierte Werbung erinnern sich immerhin 28 Prozent. Gleichzeitig sei das Interesse an einer regelmäßigen Kundeninformation sehr hoch. Die hierfür bevorzugten Medien seien E-Mails sowie Briefe. Auch mit innovativen Werbeformen wie zum Beispiel Wertscheckheften, die treuen Kunden Gutscheine für vergünstigte Leistungen offerieren, lässt sich nach Meinung der Marktforscher die Kundenbindung steigern. 56 Prozent der Werkstattkunden seien daran (sehr) interessiert. (se)

### Vertragswerkstätten haben Imageproblem

Kundenbindungsprogramme und Serviceverträge der Autohersteller, die Kunden auch über die Garantiezeit hinaus binden sollen, zeigen noch keinen Erfolg. Laut einer aktuellen Umfrage des Nürnberger Marktforschung Puls im Auftrag der Deutschen Post sinkt der Anteil von Autofahrern, die bevorzugt in die Markenwerkstatt gehen, bei über neun Jahre alten Fahrzeugen auf 18 Prozent. 61 Prozent der Kunden von Markenwerkstätten hätten zudem angegeben, allein aufgrund der Garantie bzw. der verwendeten Originalteile in die Markenwerkstatt zu gehen, hieß es.

"Es gelingt Herstellern und Händlern kaum, Kunden von der Fachkompetenz oder der Zuverlässigkeit in Vertragswerkstätten durchgeführter Reparaturen zu überzeugen", sagte Puls-Geschäftsführer Konrad