



*For Better Decisions*

## ZF Trading ServiceBarometer 4. Quartal 2006

– Einzelergebnisse –

von  
*puls* Marktforschung GmbH  
Niklas Haupt  
Röthenbacherstr.2  
90571 Schwaig  
Tel.: 0911 - 95 35 400  
Fax: 0911 - 95 35 404  
haupt@puls-navigation.de  
www.puls-navigation.de

18. Dezember 2006





**A.**

**Studiendesign / Indexberechnung**

**Seite 2**

**B.**

**Einzelergebnisse**

**Seite 4**



- **Stichprobe**

Gesamtstichprobe (Nettofallzahl) - gewichtet: **n = 300**

Markenwerkstätten: n = 150

Freie Werkstätten: n = 150

- **Erhebungsmethode**

Online Interviews per E-Mail Einladung

- **Erhebungszeitraum**

6. November 2006 - 17. November 2006

- **Interviewdauer**

ca. 3 Minuten

- **Konzeption, Analyse, Interpretation und Handlungsempfehlungen**

*puls* Marktforschung GmbH, Nürnberg



**A.**

Studiendesign / Indexberechnung

Seite 2

**B.**

Einzelergebnisse

Seite 4

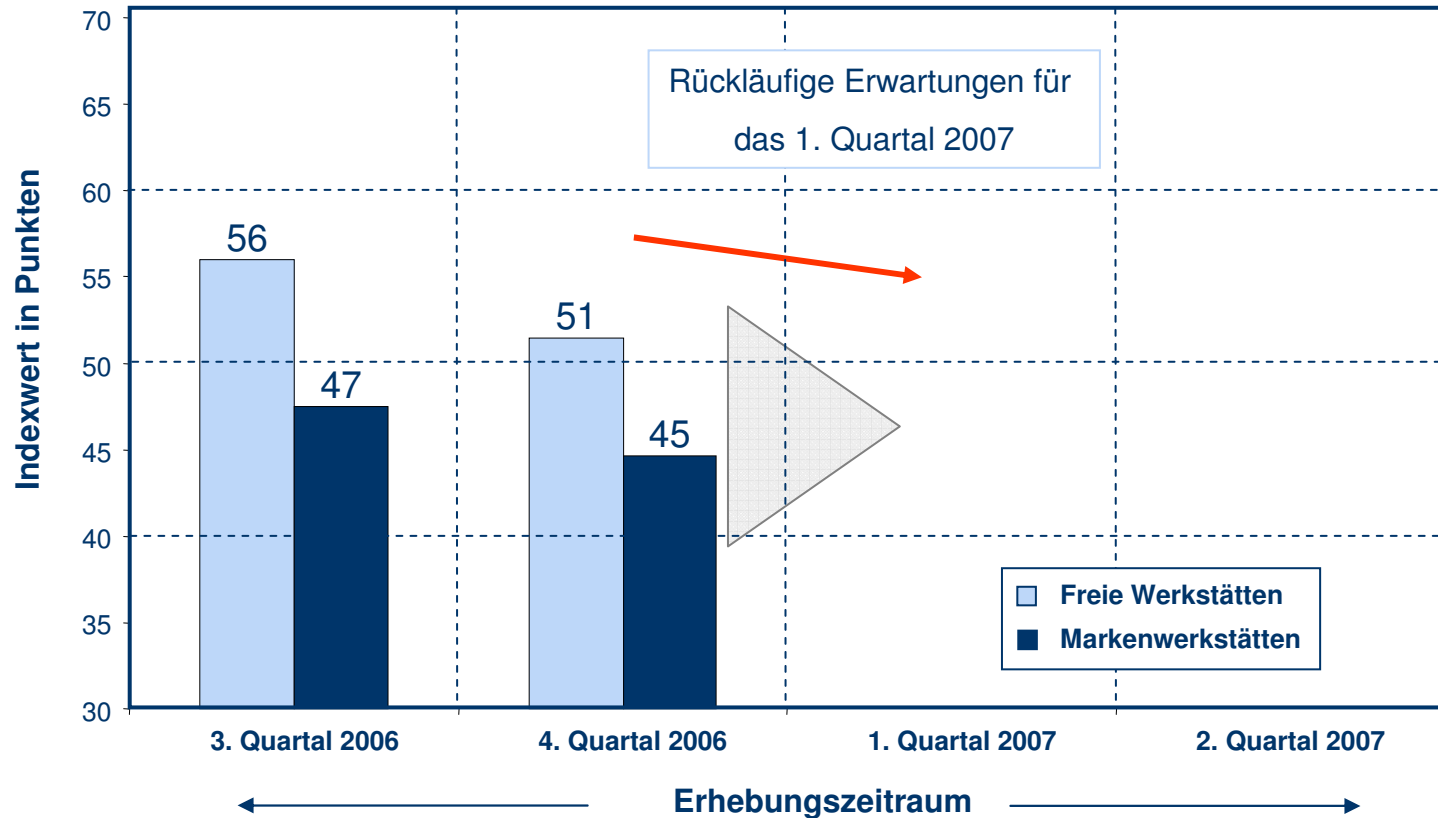


# Der ZF ServiceBarometer Index berechnet sich über die aktuelle und erwartete Werkstattauslastung – starke Zukunftsorientierung!



## ZF ServiceBarometer - Index

Basis: N=300





Kennzahlenübersicht 4.Quartal 2006

Basis: N=300

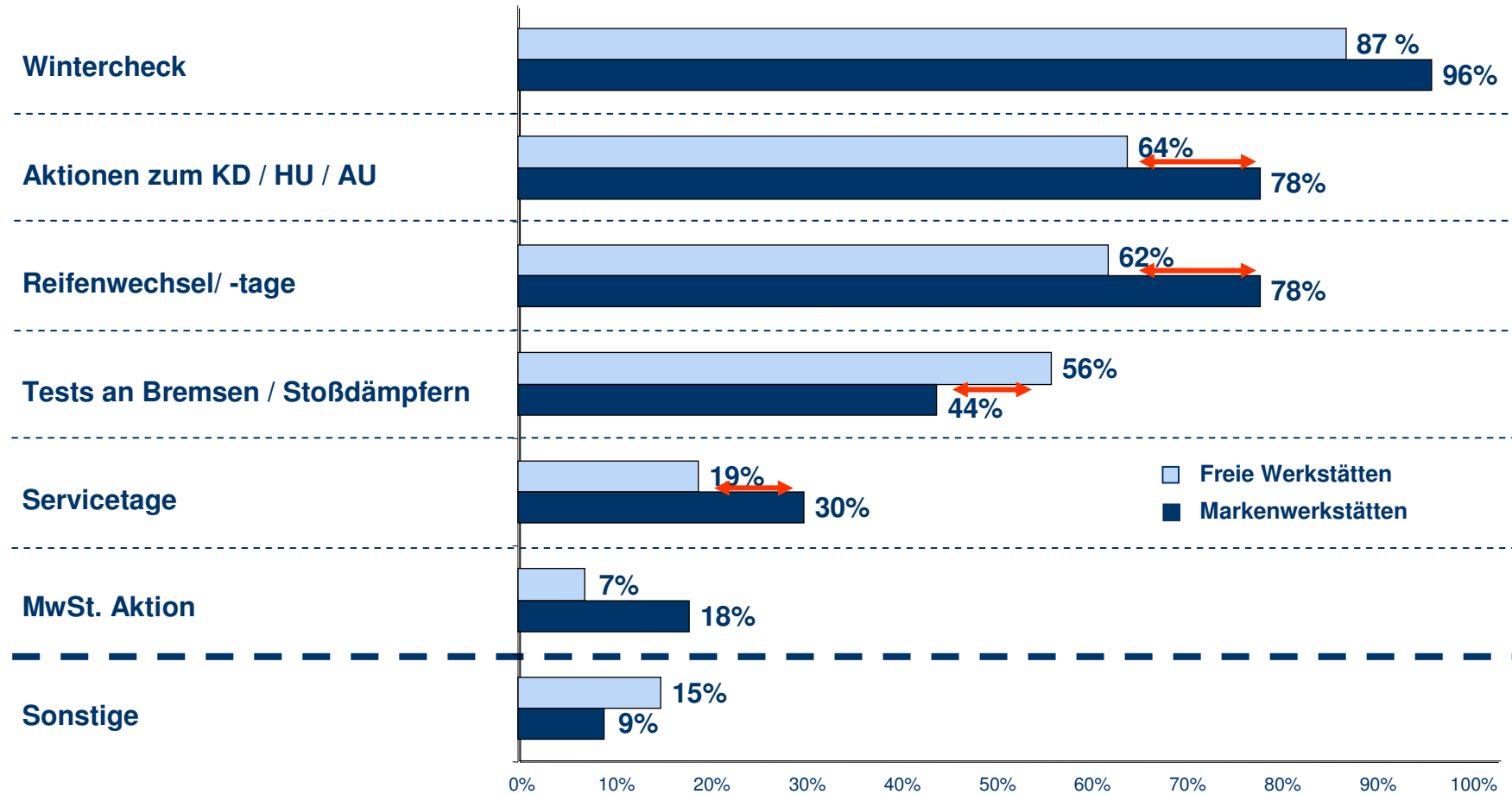
Kennzahlen	Werkstatttyp			
	Markenwerkstatt (n=150)		Freie Werkstatt (n=150)	
	4.Quartal 2006	3.Quartal 2006	4.Quartal 2006	3.Quartal 2006
<b>ServiceBarometer Indexwert</b>	<b>45</b> ↓	47	<b>51</b> ↓	56
<b>Werkstattauslastung</b> (10/2006)	<b>85,7%</b>	82,6%	<b>81,4%</b>	78,6%
<b>Teilequote</b> (Teileumsatz in Euro je verkaufte Werkstattstunde)	100,6 €	98,8€	<b>60,7 €</b>	70,5€
<b>Werkstattdurchgänge insgesamt</b> (10/2006)	393,1	388,2	<b>136,7</b>	127,9
<b>Werkstattdurchgänge im Karosseriebereich</b> (10/2006)	46,7	45,1	<b>10,3</b>	21
<b>Synthetikölanteil am Gesamtölumsatz</b>	60,7%	62,3%	<b>49,4%</b>	48,1%
<b>Erwartete Werkstattauslastung für das kommende Quartal</b> (Jan.- Mrz. 2007)	<b>77,3%</b> ↓	84,5%	<b>74,1%</b> ↓	78,1%
<b>Zufriedenheit mit der Auftragslage für das kommende Quartal</b> (Jan.- Mrz. 2007) <small>*- 4=sehr zufrieden, ..., 1=unzufrieden -</small>	<b>2,6*</b> ↓	2,7	<b>2,4*</b> ↓	2,8



## Verkaufsaktionen im Bereich Werkstatt – nach Werkstatttyp

- Frage 1: Welche gezielten Verkaufsaktionen bieten Sie Ihren Kunden aktuell im Bereich Werkstatt an?

Basis: N=300



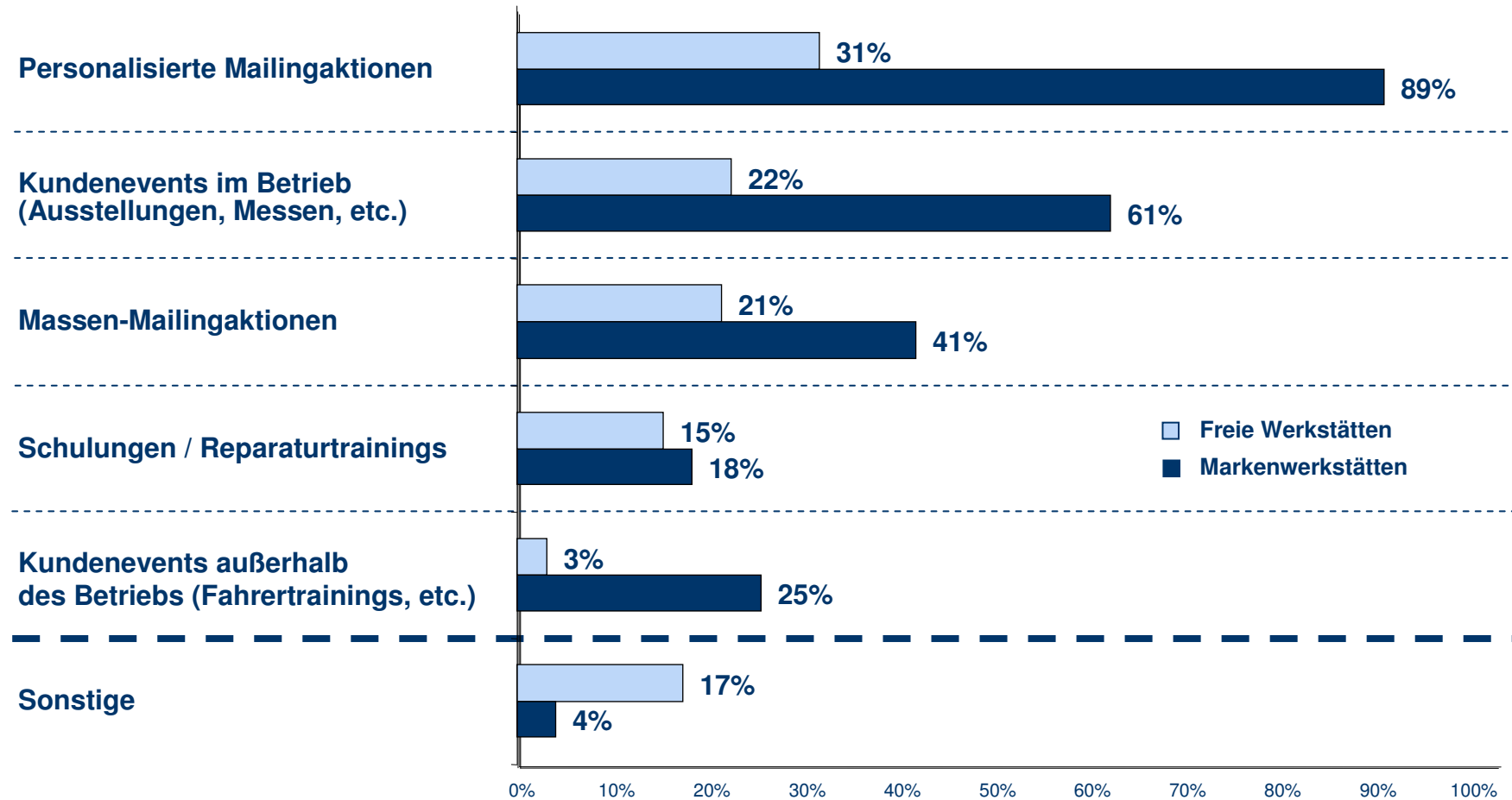


# Freie Werkstätten mit erheblich weniger Aktivitäten im Bereich der Kundenbindungsmaßnahmen!

## Kundenbindung / Marketing im Bereich Werkstatt – nach Werkstatttyp

Basis: N=300

- Frage 2: Welche Kundenbindungsmaßnahmen führen Sie generell im Servicebereich durch?





# Knapp jede dritte Markenwerkstatt mit Vollauslastung!



## Werkstattauslastung im Oktober 2006 – nach Werkstatttyp

- Frage 01: Zu wie viel Prozent war Ihre Werkstatt im abgelaufenen Monat (Oktober 2006) ausgelastet?

Basis: N=300

Erwartete Werkstattauslastung	Werkstatttyp			
	Markenwerkstatt (n=150)		Freie Werkstatt (n=150)	
	4.Quartal 2006	3.Quartal 2006	4.Quartal 2006	3.Quartal 2006
<b>Mittelwert</b>	<b>85,7%</b> ↑	<b>82,6%</b>	<b>81,4%</b> ↑	<b>78,6%</b>
<b>Bis zu 50 Prozent</b>	0,0%	0,8%	<b>5,8%</b>	7,9%
<b>51 - 70 Prozent</b>	9,9%	18,6%	<b>18,1%</b>	20,6%
<b>71 - 80 Prozent</b>	19,3%	19,5%	<b>22,6%</b>	28%
<b>81 - 90 Prozent</b>	33,9%	33,5%	<b>21,9%</b>	18,7%
<b>91 - 100 Prozent</b>	<b>31,3%</b>	20,3%	<b>23,9%</b>	20,1%
k.A.	5,6%	7,2%	7,7%	4,7%



## Werkstattdurchgänge insgesamt – nach Werkstatttyp

- Frage 02: Wie viele Werkstattdurchgänge hatten Sie im abgelaufenen Monat insgesamt?

**Basis: N=300**

Anzahl der Werkstattdurchgänge	Werkstatttyp	
	Markenwerkstatt (n=150)	Freie Werkstatt (n=150)
Mittelwert	393,1	136,7
Bis zu 10 Werkstattdurchgänge	2,1	5,2
Bis zu 50 Werkstattdurchgänge	4,3	9
Bis zu 100 Werkstattdurchgänge	7,7	21,9
Bis zu 250 Werkstattdurchgänge	24,9	29
Bis zu 500 Werkstattdurchgänge	25,8	9
Bis zu 1000 Werkstattdurchgänge	11,6	0
Über 1000 Werkstattdurchgänge	7,7	0
k.A.	15,9%	25,8%



## Verkaufsleistung von Markenwerkstätten knapp 10% über der von freien Werkstätten!

### Anteil des Synthetiköls am gesamten Ölumsatz – nach Werkstatttyp

Basis: N=300

- Frage 02: Wie hoch ist Ihr Anteil des verkauften Synthetiköls (in Prozent), bezogen auf den gesamten Ölumsatz?

Anteil des Synthetiköls am Gesamtölumsatz	Werkstatttyp	
	Markenwerkstatt (n=150)	Freie Werkstatt (n=150)
Mittelwert	60,7%	49,4%
Bis zu 25 Prozent	16,3%	23,9%
Bis zu 50 Prozent	15,5%	23,9%
Bis zu 75 Prozent	11,6%	16,1%
Bis zu 100 Prozent	37,8%	20,0%
k.A.	18,9%	16,1%



## Werkstätten rechnen mit deutlich rückläufigen Werkstattauslastungen für das 1. Quartal 2007!

### Erwartete Werkstattauslastung im 1. Quartal 2007 – nach Werkstatttyp

Basis: N=300

- Frage 03: Mit welcher Werkstattauslastung rechnen Sie für das kommende 1. Quartal 2007 (Januar-März)?

Erwartete Werkstattauslastung	Werkstatttyp	
	Markenwerkstatt (n=150)	Freie Werkstatt (n=150)
Mittelwert	77,3%	74,1%
Bis zu 50 Prozent	2,6%	9,7%
51 - 70 Prozent	27,0%	29,7%
71 - 80 Prozent	35,6%	26,5%
81 - 90 Prozent	17,6%	12,3%
91 - 100 Prozent	11,6%	10,3%
k.A.	5,6%	11,6%

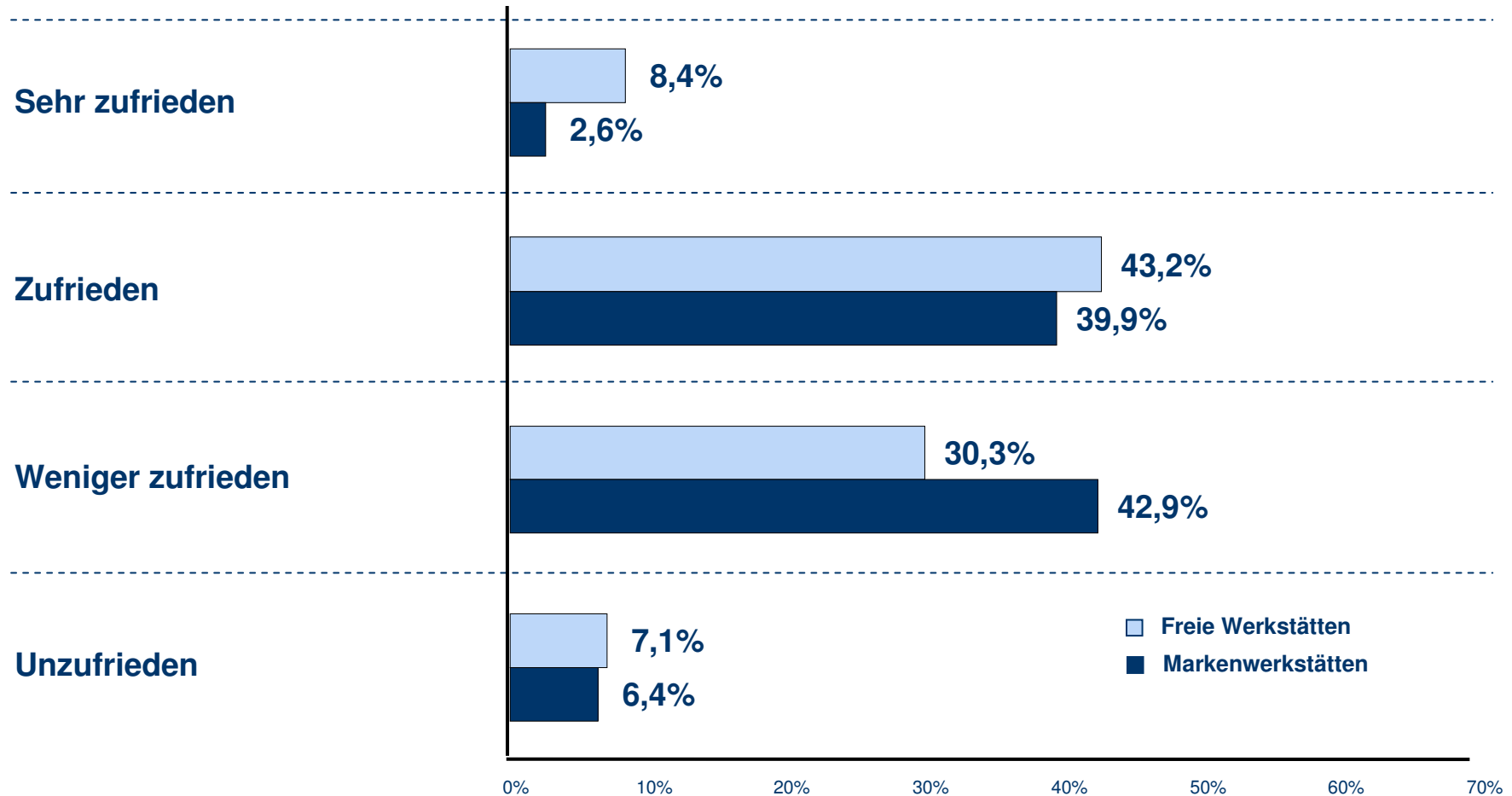


# Lediglich 3% der Markenwerkstätten sind mit der erwarteten Werkstattauslastung für das 1. Quartal 2007 sehr zufrieden!

## Zufriedenheit mit der Auftragslage – nach Werkstatttyp

- Frage 03: Wie zufrieden sind Sie mit der Auftragslage im Bereich Werkstatt für das kommende 1. Quartal aus jetziger Sicht?

Basis: N=300





*For Better Decisions*

*puls* Marktforschung GmbH  
Röthenbacher Straße 2  
90571 Schwaig bei Nürnberg  
Tel. 0911-9535-400  
haupt@puls-navigation.de

Fax 0911-9535-404  
[www.puls-navigation.de](http://www.puls-navigation.de)

