



*For Better Decisions*

## Servicegeschäft 2010

- Marktforschungsstudie zu den Erfolgsfaktoren der Zukunft im automobilen Servicegeschäft -

(Ausgewählte Studienergebnisse)



## Gewinnanteile von Geschäftsbereichen aus Händlersicht

- Welche Anteile (in %) am Gesamtgewinn Ihres Autohauses haben die folgenden Bereiche heute und im Jahr 2010? -

Basis: 275 Autohändler

<u>Geschäftsbereich</u>	<u>Heute</u>		<u>2010</u>
Werkstatt und Teile/ Zubehör	47 %	➡	47 %
Finanzdienstleistungen	11 %	➡	15 %
Neuwagenverkauf	22 %	➡	16 %
Gebrauchtwagenverkauf	20 %	➡	22 %

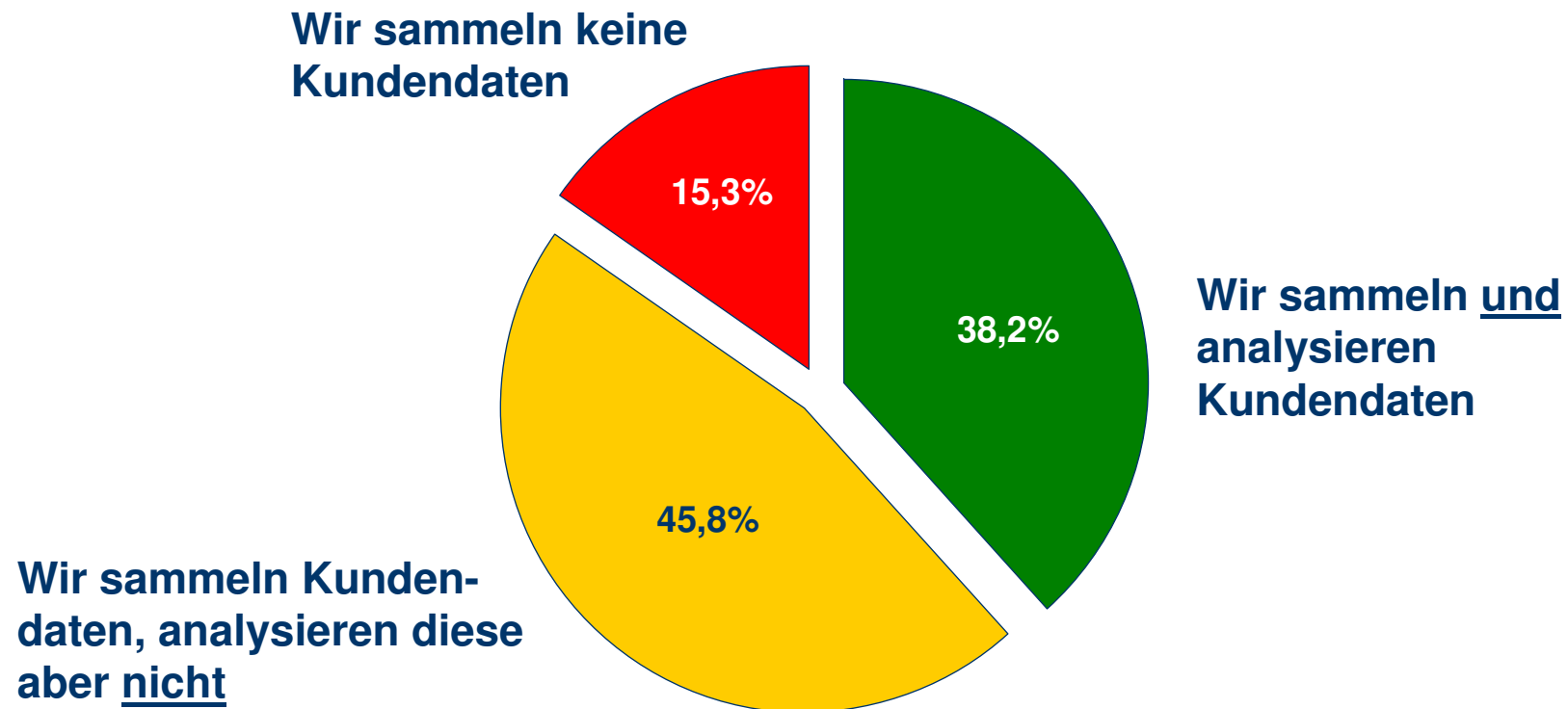
Quelle: *puls* Marktforschung GmbH, Autohaus Panel Okt. 2007



## Kundendatenanalyse im Autohaus

- Sammeln und analysieren Sie die Daten Ihrer Kunden, um ihnen individuelle Werkstattangebote zukommen zu lassen? -

Basis: 275 Autohändler



Quelle: *puls* Marktforschung GmbH, ACI Trendmonitor Okt. 2007



# Aktive Information zur anstehenden HU ist Top-Kriterium!

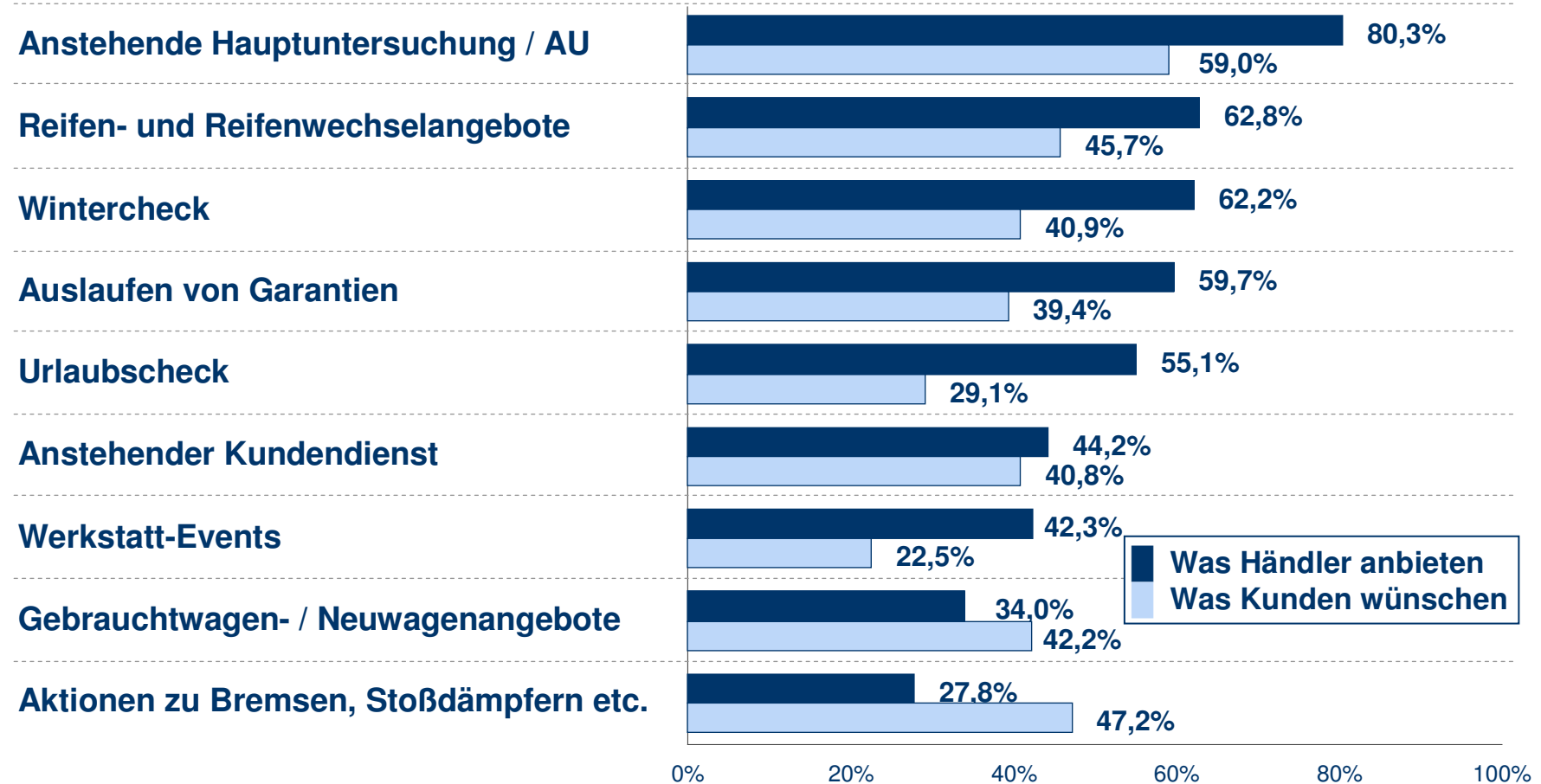


## Aktivangebote zu Werkstatt-Leistungen

- Zu welchen Anlässen unterbreiten Sie / wünschen Sie sich aktive Angebote von Ihrer Werkstatt? -

Basis:  
1.002 Werkstattkunden

Basis:  
275 Autohändler



Quelle: *puls* Marktforschung GmbH, Autohaus Panel / ACI Trendmonitor Okt. 2007



**Weiterführende Informationen zur Studie**



## Erhebung 1:

Befragung von 275 Entscheidungsträgern im Automobilhandel über das *puls* eigene **Autohaus Panel:**



*Erhebungsmethode:  
Online-Befragung, Einladung per E-Mail*

*Im Autohaus Panel haben sich 1.500 Entscheidungsträger im Automobilhandel dazu bereit erklärt, wiederholt an Befragungen teilzunehmen.*

Weitere Informationen zur Erhebungsmethode:  
<http://www.puls-navigation.de/autohauspanel.html>

## Erhebung 2:

Befragung von 1.002 Personen, die planen ein Fahrzeug zu kaufen bzw. gerade ein Fahrzeug fahren, über den *puls* eigenen **ACI Trendmonitor.**

*Erhebungsmethode:  
Online-Befragung, Einladung per pop-under Fenster auf den Websites von:*



*Im ACI Trendmonitor werden monatlich mindestens 1.000 Personen, die planen ein Auto zu kaufen, zu ihren Kaufabsichten befragt.*

Weitere Informationen zur Erhebungsmethode:  
<http://www.puls-navigation.de/acitrendmonitor.html>



## Die Studie widmet sich u.a. folgenden Fragestellungen:

- Welche Bedeutung hat das Servicegeschäft heute? Welche Erwartungen haben Autohändler an das Servicegeschäft 2010?
- Was sind die Stellhebel zur Optimierung der Kundenzufriedenheit im profitablen Fahrzeugsegment III?
- Was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren für das Werkstattgeschäft der Zukunft?
- Was sind aus Händlersicht die wichtigsten Werkstattthemen?

## Zielgruppen der Studie

**Automobilhändler und -werkstätten sowie Automobilhersteller**, insbesondere

- Geschäftsführer / Inhaber / Standort-Verantwortliche
- Marketing- und Vertriebsverantwortliche
- Werkstattleiter
- Herstellerverantwortliche für Händlernetzentwicklung und After Sales



# Servicegeschäft 2010

Erscheinungsdatum:	November 2007
Erscheinungsform:	pdf
Herausgeber:	<i>puls</i> Marktforschung GmbH, Schwaig bei Nürnberg
Preis:	€ 29,- zzgl. MwSt.
Umfang:	50 Seiten
Studien-ID:	11/2007 - 076

### Themenkomplexe:

- 1.) Bedeutung des Service für das Automobilgeschäft
- 2.) Drei Erfolgsfaktoren im Servicegeschäft der Zukunft
- 3.) Werkstattthemen der Zukunft
- 4.) Umsetzungskheck für Händler: Was werden Sie tun?

### Für weitere Informationen können Sie das Antwortfax nutzen oder uns direkt kontaktieren...

Ihr Ansprechpartner: Stefan Reiser  
reiser@puls-navigation.de  
Tel.: +49 (0) 911/ 95 35 400



## Antwortfax

**Fax: +49 (0)911 / 95 35 404**

Ich bin interessiert an der Studie „**Servicegeschäft 2010**“.

- Bitte kontaktieren Sie mich für weitere Informationen.
- Ich bestelle hiermit verbindlich \_\_ Exemplar/e der Studie „ Servicegeschäft 2010 “ zum Einzelpreis von je € 29,- zzgl. MwSt.  
(Studienversand per pdf; Zahlung erfolgt per Rechnung).

Name:

---

Firma:

---

Anschrift:

---

---

E-Mail:

---

Telefon:

---



*For Better Decisions*

*puls* Marktforschung GmbH  
Röthenbacher Straße 2  
D-90571 Schwaig bei Nürnberg  
Tel. +49 (0) 911-9535-424  
[reiser@puls-navigation.de](mailto:reiser@puls-navigation.de)

Fax +49 (0) 911-9535-404  
[www.puls-navigation.de](http://www.puls-navigation.de)

