

Thema: Guter Service? – Was die Deutschen von ihrer Autowerkstatt erwarten!

Beitrag: 1:30 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Guten Service! Das versprechen viele Autowerkstätten – und das erwartet natürlich auch jeder von uns, wenn er seinen Wagen zur Reparatur oder zum Durchchecken bringt. Was genau die Deutschen unter gutem Service verstehen, zeigt jetzt eine repräsentative Umfrage vom Online-Automarkt AutoScout24, der auch Deutschlands erstes Online-Werkstattportal betreibt. Jessica Martin berichtet.

Sprecherin: Für drei von vier Befragten stehen Kompetenz und Fachwissen der Werkstattmitarbeiter an allererster Stelle.

O-Ton 1 (Thomas Weiss, 0:18 Min.): „Aber fast genauso viele erwarten Gründlichkeit und Genauigkeit, und erst an dritter Stelle kommt dann schließlich die Verlässlichkeit. Danach wiederum kommen erst Schnelligkeit, geringe Wartezeit und Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Angebot von Zusatzleistungen. Was uns gewundert hatte, ist: Renommee und Bekanntheit einer Autowerkstatt wird kaum als wichtig erachtet.“

Sprecherin: Erklärt der Chefredakteur des AutoScout24 Magazins Thomas Weiss. Etwas mehr als zwei Drittel achten auf möglichst günstige Preise...

O-Ton 2 (Thomas Weiss, 0:14 Min.): „...aber noch wichtiger ist den meisten Werkstattkunden Ehrlichkeit und Transparenz. 90 Prozent der Werkstattbesucher wollen, dass ihnen vorher offen und ehrlich gesagt wird, was der ganze Spaß eigentlich kosten soll. Sie wollen also bei der Abholung ihres Autos keine bösen Überraschungen erleben.“

Sprecherin: Deshalb möchte sich auch rund die Hälfte der Befragten erst einmal in Ruhe die Werkstatt im Internet anschauen, bevor sie dort hinfahren.

O-Ton 3 (Thomas Weiss, 0:15 Min.): „Vor allem jüngere Befragte legen darauf einen großen Wert. Hier empfiehlt sich dann unser Werkstattportal bei Autoscout 24. Kunden können sich hier gleich einen transparenten Eindruck von der Werkstatt, den Leistungen und den Preisen machen. Und durch einen Vergleich findet man so dann schnell die passende Werkstatt in der Nähe.“

Sprecherin: Und mit der sind die meisten am Ende dann auch sehr zufrieden:

O-Ton 4 (Thomas Weiss, 0:18 Min.): „Also fast die Hälfte bewertet ihre letzte Werkstatt mit der Schulnote gut, jeder Vierte sogar sehr gut. Auffällig ist aber: Vor allem jüngere Autobesitzer sind sehr kritisch und geben durchweg schlechtere Durchschnittsnoten als die älteren. Den Vertrauensvorschuss, den Werkstätten bei ihren älteren Kunden genießen, den müssen sie sich also bei der jüngeren Kundschaft erst noch erarbeiten.“

Abmoderationsvorschlag: Falls Sie auch gerade eine Werkstatt mit gutem Service in Ihrer Umgebung suchen, klicken Sie doch einfach mal im Internet auf werkstatt.autoscout24.de.



Thema: Guter Service? – Was die Deutschen von ihrer Autowerkstatt erwarten!

Interview: 2:08 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Guten Service! Das versprechen viele Autowerkstätten – und das erwartet natürlich auch jeder von uns, wenn er seinen Wagen zur Reparatur oder zum Durchchecken bringt. Was genau die Deutschen unter gutem Service verstehen, zeigt jetzt eine repräsentative Umfrage vom Online-Automarkt AutoScout24, der auch Deutschlands erstes Online-Werkstattportal betreibt. Thomas Weiss ist Chefredakteur des AutoScout24 Magazins, hallo!

Begrüßung: „Hallo, ich grüße Sie!“

1. Herr Weiss, was erwarten die Deutschen von ihrer Werkstatt? Welche Aspekte sind ihnen besonders wichtig?

O-Ton 1 (Thomas Weiss, 0:23 Min.): „Das Wichtigste für drei von vier Kunden sind Kompetenz und das Fachwissen der Werkstattmitarbeiter. Aber fast genauso viele erwarten Gründlichkeit und Genauigkeit, und erst an dritter Stelle kommt dann schließlich die Verlässlichkeit. Danach wiederum kommen erst Schnelligkeit, geringe Wartezeit und Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Angebot von Zusatzleistungen. Was uns gewundert hatte, ist: Renommee und Bekanntheit einer Autowerkstatt wird kaum als wichtig erachtet.“

2. Und welche Rolle spielt der Preis bei der Werkstattwahl?

O-Ton 2 (Thomas Weiss, 0:15 Min.): „Der Preis ist wichtig, aber nicht das Wichtigste bei der Auswahl einer Werkstatt. 69 Prozent der Befragten wünschen sich zwar ein besonders günstiges Angebot, und Frauen achten hier auch mehr auf den Preis als die Männer. Aber noch wichtiger ist den meisten Werkstattkunden Ehrlichkeit und Transparenz.“

3. Was heißt das konkret?

O-Ton 3 (Thomas Weiss, 0:22 Min.): „Konkret heißt das, 90 Prozent der Werkstattbesucher wollen, dass ihnen vorher offen und ehrlich gesagt wird, was der ganze Spaß eigentlich kosten soll. Sie wollen also bei der Abholung ihres Autos keine bösen Überraschungen erleben, also deutlich höhere Kosten als angenommen. Ausserdem erwarten die Kunden, dass ihre Werkstatt sie auf zu erwartende Reparaturen, eine fällige Hauptuntersuchung oder den nächsten größeren Service hinweist.“

4. Das heißt also, guter Service fängt letzten Endes schon vor der eigentlichen Werkstatteleistung an?

O-Ton 4 (Thomas Weiss, 0:29 Min.): „Genau. Kundendienst im Wortsinn beginnt ja nicht erst, wenn der Kunde die Werkstatt betritt. 85 Prozent wünschen sich zum Beispiel, gleich beim ersten Versuch jemanden telefonisch erreichen zu können. Und rund die Hälfte der Kunden findet außerdem eine glaubwürdige Präsentation der Werkstatt im Internet wichtig. Vor allem jüngere Befragte legen darauf einen großen Wert. Hier empfiehlt sich dann unser Werkstattportal bei Autoscout 24. Kunden können sich hier gleich einen transparenten Eindruck von der Werkstatt, den Leistungen und den Preisen machen. Und durch einen Vergleich findet man so dann schnell die passende Werkstatt in der Nähe.“



5. Wie zufrieden sind die befragten Autofahrer eigentlich generell mit dem Service der Werkstätten?

O-Ton 5 (Thomas Weiss, 0:23 Min.): „Größtenteils schon sehr zufrieden. Also fast die Hälfte bewertet ihre letzte Werkstatt mit der Schulnote gut, jeder Vierte sogar sehr gut. Also drei Viertel der Werkstattkunden sind zufrieden. Auffällig ist aber: Vor allem jüngere Autobesitzer sind sehr kritisch und geben durchweg schlechtere Durchschnittsnoten als die älteren. Den Vertrauensvorschuss, den Werkstätten bei ihren älteren Kunden genießen, den müssen sie sich also bei der jüngeren Kundschaft erst noch erarbeiten.“

Der Chefredakteur des AutoScout24 Magazins Thomas Weiss über guten Werksstattservice und wie man ihn findet. Vielen Dank für das Gespräch!

Verabschiedung: „Ich danke Ihnen!“

Abmoderationsvorschlag: Falls Sie auch gerade eine Werkstatt mit gutem Service in Ihrer Umgebung suchen, klicken Sie doch einfach mal im Internet auf werkstatt.autoscout24.de.

